

ALINE GONÇALVES DA SILVA

A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos

Dissertação de mestrado
Março de 2012



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

ALINE GONÇALVES DA SILVA

**A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO FATOR DE INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL:
UM ESTUDO DA BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS**

**RIO DE JANEIRO
2012**

ALINE GONÇALVES DA SILVA

**A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO FATOR DE INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL:
UM ESTUDO DA BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro/Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Orientadoras: Prof^a. Dr^a. Gilda Olinto
Prof^a. Dr^a. Elisa Campos Machado

**RIO DE JANEIRO
2012**

S586c

Silva, Aline Gonçalves da.

A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos / Aline Gonçalves da Silva. -- Rio de Janeiro, 2012.

119 f.: il. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2012. Orientadoras: Gilda Olinto e Elisa Campos Machado

1. Biblioteca pública. 2. Competência em informação. 3. Bibliotecário – capacitação. 4. Biblioteca parque. 5. Inclusão social. I. Olinto, Gilda (orient.). II. Machado, Elisa Campos (orient.). III. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. IV. Título.

CDU 027.022:316.4(043.3)

ALINE GONÇALVES DA SILVA

**A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO FATOR DE INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL:
UM ESTUDO DA BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro/Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 05 de março de 2012.

Prof^a. Dr^a. Gilda Olinto (Orientadora)

Prof^a. Dr^a. Elisa Campos Machado (Co-Orientadora)

Prof^a. Dr^a. Maria Helena de Lima Hatschbach

Prof. Dr. Geraldo Moreira Prado

Prof. Dr. Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Prof^a. Dr^a. Eliane Borges da Silva

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais que, desde sempre me orientaram e investiram na minha educação, e por isso cheguei até mais esta conquista.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela força e sustento durante esta caminhada.

À professora Gilda Olinto, pela orientação e estímulo ao longo desta pesquisa, conduzindo-me com sua experiência e dedicação.

À professora Elisa Campos Machado pelo apoio e colaboração.

A todos os professores que compõem esta banca de defesa, pelas suas contribuições.

A toda a equipe da Biblioteca Parque de Manguinhos que abriu espaço para esta pesquisa e colaborou em vários momentos, contribuindo muito para a sua realização.

À Aline de Andrade que muito colaborou na coleta e tratamento de dados.

Aos meus familiares, amigos, colegas de curso e a todos que de alguma forma apoiaram a execução deste trabalho.

RESUMO

SILVA, Aline Gonçalves da. **A biblioteca pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital**: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos. Rio de Janeiro, 2012. Orientadoras: Gilda Olinto e Elisa Campos Machado. 116f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012.

Esta dissertação focaliza o tema da inclusão digital no âmbito das bibliotecas públicas selecionando uma biblioteca parque instalada em bairro carente do município do Rio de Janeiro como campo de estudo. Abordam-se, inicialmente, reflexões teóricas e estudos empíricos sobre o tema da competência em informação, destacando aspectos relevantes para a formação do cidadão e do bibliotecário, com ênfase na competência no uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs). Abordam-se, a seguir, as atribuições contemporâneas da biblioteca pública nas suas relações com a comunidade e como instituição facilitadora da democratização das TICs visando o desenvolvimento da cidadania. O estudo empírico envolveu aplicação de entrevistas e questionários. Entrevistas foram aplicadas a membros da equipe administrativa da biblioteca e aos bibliotecários visando identificar suas opiniões a respeito da biblioteca e características das ações individuais e institucionais no que se refere à atuação da biblioteca como veículo de inclusão digital e como centro de informação para a comunidade. Um total de 81 questionários foi aplicado aos usuários com a finalidade de identificar suas expectativas com relação à biblioteca, o seu perfil de uso do acervo e dos computadores disponíveis, assim como aspectos da sua competência em informação. Os resultados obtidos com as entrevistas sugerem que de fato uma nova proposta de biblioteca está em curso, contribuindo para a formação do usuário e facilitando a sua apropriação pela comunidade. As entrevistas também indicam que novos encaminhamentos são necessários para que a biblioteca atue efetivamente no desenvolvimento da competência em informação,

assim como na oferta de serviços de informação que reflitam as necessidades da sua comunidade. O *survey* junto aos usuários revelou que os diversos recursos disponíveis na biblioteca, especialmente os computadores, estão sendo utilizados intensamente para comunicação e lazer; seu uso como apoio a pesquisa e ao aprendizado independente ainda é, entretanto, reduzido. Com as reflexões aqui desenvolvidas e com os resultados aqui obtidos espera-se contribuir para dar destaque ao tema da inclusão digital em bibliotecas públicas, ao tema da competência em informação, da informação para a comunidade e ao papel do profissional de informação nas ações a serem implantadas nessas instituições.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Competência em informação. Inclusão digital. Inclusão social. Informação para a comunidade.

ABSTRACT

SILVA, Aline Gonçalves da. **A biblioteca pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital**: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos. Rio de Janeiro, 2012. Orientadoras: Gilda Olinto e Elisa Campos Machado. 116f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012.

This dissertation focuses on the issue of digital inclusion in public libraries and selects a public library installed in a poor neighborhood in the city of Rio de Janeiro as a study object. It addresses theoretical approaches and empirical studies on the topic of information literacy, with emphasis on competence in the use of information and communication technologies (TICs). Contemporary roles of public library, as well as the training of librarians to guarantee that this institution maximizes its contribution to the democratization of TICs and for the development of citizenship are topics developed here. The empirical study involved the application of interviews and questionnaires. Interviews were applied to the library management team and to librarians in order to identify their opinions about library roles and the characteristics of library actions towards digital inclusion and as an information center for the community. A total of 81 questionnaires were applied to library users in order to identify their expectations towards the library, their usage profile and aspects of their information literacy. Results obtained from the interviews suggest that in fact a proposal for a new library is in progress but that further action is necessary for the library to become a facilitator of its users' information literacy and as a community information center. Results from the users' survey indicate that resources available in the library, notably its computers, are being intensively used for communication and recreation. However, the use of library for research and independent learning is still limited. On the whole, it is expected that this research will contribute to studies and actions on the issues of digital inclusion and information literacy, as well as on the role of the information professional working in public libraries.

Keywords: Public library. Information literacy. Digital inclusion. Social inclusion.
Information for the community.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Idade dos usuários.....	63
Tabela 2 - Uso do computador fora da biblioteca.....	65
Tabela 3 - Tipo de acesso à Internet em casa.....	66
Tabela 4 - Contribuição da Biblioteca Parque de Manguinhos para o indivíduo.....	67
Tabela 5 - Contribuição da Biblioteca Parque de Manguinhos para a comunidade de Manguinhos.....	68
Tabela 6 - O que mais gostam de fazer na biblioteca.....	69
Tabela 7 - Espaços mais usados.....	70
Tabela 8 - Motivo da ida à biblioteca.....	70
Tabela 9 - Usos da biblioteca.....	71
Tabela 10 - Quem ajuda o usuário.....	73
Tabela 11 - Serviços, atividades ou oficinas que os usuários gostariam que a biblioteca oferecesse.....	74
Tabela 12 - Motivo do uso do computador.....	75
Tabela 13 - Tipos de uso do computador.....	76
Tabela 14 - Empréstimo de livros.....	82
Tabela 15 - Livros ou autores lidos recentemente.....	84
Tabela 16 - Uso da biblioteca para obter informação sobre necessidades do cotidiano.....	86

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Nível educacional dos estudantes.....	63
Figura 2 - Raça.....	64
Figura 3 - Tipo de ajuda solicitada.....	72
Figura 4 - Outros usos do computador.....	76
Figura 5 - Avaliação do conhecimento de computador.....	77
Figura 6 - Onde aprendeu a utilizar o computador.....	78
Figura 7 - O que os usuários gostariam de aprender a usar no computador.....	79
Figura 8 - Assuntos pesquisados na Internet.....	80
Figura 9 - Sites mais acessados pelos usuários.....	81
Figura 10 - Frequência de leitura	82
Figura 11 - Tipo de livro preferido.....	83
Figura 12 - Programas de TV.....	85
Figura 13 - Informações para o cotidiano.....	87
Figura 14 - Obtenção de informações sobre necessidades da vida diária.....	87

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
BPERJ	Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro
CCPL	Cooperativa Central dos Produtores de Leite
CRJ	Centro de Referência da Juventude
EAP	Escritório de Apoio à Produção Cultural
IDEB	Índice de Desenvolvimento de Educação Básica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IHD	Índice de Desenvolvimento Humano
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
SESI	Serviço Social da Indústria
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
UPA	Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	MARCO TEÓRICO	16
2.1	A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	17
2.1.1	Características e dimensões do conceito de competência em informação nas pesquisas e nas propostas educacionais.....	18
2.1.2	A competência em informação no uso das tecnologias de informação e comunicação.....	21
2.1.3	Formação do bibliotecário voltada para a competência em informação.....	22
2.1.4	A competência em informação do bibliotecário de biblioteca pública.....	23
2.2	A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO FONTE PARA ACESSO À INFORMAÇÃO DIGITAL.....	25
2.2.1	A biblioteca pública e a sua comunidade.....	28
2.2.2	As novas concepções de bibliotecas públicas e as bibliotecas parque.....	29
2.2.3	A biblioteca pública brasileira como agente de inclusão cidadã via Internet.....	32
3	O CAMPO DE ESTUDO.....	35
3.1	AS BIBLIOTECAS PARQUE NO RIO DE JANEIRO.....	35
3.2	A BIBLIOTECA SELECIONADA PARA O ESTUDO: A BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS.....	37
4	METODOLOGIA.....	39
4.1	A OBSERVAÇÃO EXPLORATÓRIA.....	39
4.2	OS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	39
4.3	O LEVANTAMENTO DOS DADOS.....	43
5	ANÁLISE DOS DADOS.....	44
5.1	OBSERVAÇÃO EXPLORATÓRIA.....	44
5.2	A ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	50
5.2.1	A entrevista com a superintendente de Cultura do Estado.....	50
5.2.2	A entrevista com o diretor da biblioteca.....	51
5.2.3	A entrevista com os bibliotecários.....	56
5.3	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS.....	62
5.3.1	Perfil sociodemográfico.....	62
5.3.2	Acesso ao computador fora da biblioteca.....	65
5.3.3	Opiniões sobre as contribuições da biblioteca.....	66

5.3.4	Preferências de uso da biblioteca.....	68
5.3.5	Apoio recebido dos funcionários.....	72
5.3.6	O uso do computador.....	75
5.3.7	Habilidades no uso do computador.....	77
5.3.8	Interesses de pesquisa na Internet.....	79
5.3.9	Leitura na biblioteca e empréstimo de livros.....	81
5.3.10	Uso da biblioteca como centro de informação para a comunidade.....	85
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
	REFERÊNCIAS.....	96
	APÊNDICES.....	110

1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação visa contribuir para a atuação da biblioteca pública no sentido de desenvolver a competência em informação na comunidade em que atua, especialmente através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação.

Com esta motivação consideramos, no capítulo sobre o marco teórico, o conceito de competência em informação, tal como abordado na literatura de Ciência da Informação, em seus diversos aspectos e sob o ponto de vista da sua relevância para a formação do cidadão e do profissional bibliotecário. Consideramos também estudos que abordam a biblioteca pública como instituição facilitadora no desenvolvimento da competência em informação e do processo de inclusão social e digital da população a que atende.

A temática da competência em informação assume demasiada relevância no contexto das práticas em bibliotecas públicas pelo fato de que esta biblioteca pode, atualmente, exercer papel destacado no acesso à informação educativa, cultural e cidadã, como serviço ao seu público, o que requer, na atualidade, a competência no uso das tecnologias da informação e da comunicação (TICs). Um dos problemas suscitados neste contexto é a capacidade do bibliotecário em atender o público e desenvolver ações para que este possa usufruir plenamente dos recursos informacionais que uma biblioteca pública possa oferecer.

O foco da competência em informação no ambiente da biblioteca pública direciona a discussão para o conceito de biblioteca pública na contemporaneidade, uma instituição comprometida com o acesso a informações que orientam seu público na obtenção de informações para as necessidades da vida diária, para o exercício da cidadania e para a dinamização e o desenvolvimento das comunidades locais. Este comprometimento implica em que as bibliotecas públicas se preocupem com o desenvolvimento da competência em informação do cidadão, que organizem e mantenham em funcionamento um serviço de informação que agrega as TICs a esses objetivos, o que tem implicação na formação e no treinamento de bibliotecários.

Os desafios pelos quais a biblioteca pública contemporânea está passando no sentido de promover a participação da comunidade nas suas ações, tema complexo por natureza, nos levaram a trazer à luz aqui algumas ações que vêm sendo realizadas por bibliotecas estrangeiras e nacionais neste sentido.

A parte empírica do projeto envolve a observação de uma experiência pioneira no Rio de Janeiro – a biblioteca parque de Manguinhos –, cuja concepção, recursos e localização

indicam a tentativa de por em prática uma nova proposta para a biblioteca pública brasileira. Dispondo de grande acervo de livros e de diversos computadores com acesso à Internet, esta biblioteca pode ser vista como um importante veículo para acesso à cultura, inclusão digital e participação comunitária e como contribuição significativa para a inclusão social.

Para conhecer essa experiência nos utilizamos de vários recursos metodológicos, como observação e entrevistas com pessoas envolvidas na implementação e administração da biblioteca, assim como aplicação de questionários aos seus usuários. Foi tendo como foco principal o conceito de competência em informação relacionado às TICs e o conceito de biblioteca pública que buscamos conhecer aspectos da atuação e das opiniões dos administradores e do bibliotecário e dos usuários da biblioteca.

Podemos considerar que as seguintes questões gerais são levantadas neste estudo:

- Em que medida esta nova experiência da biblioteca pública brasileira – a biblioteca parque – caminha na direção de uma visão contemporânea desta instituição como agente de democratização do acesso à informação, à cultura, à inclusão digital e ao desenvolvimento comunitário?
- Em que medida a competência em informação do bibliotecário e dos usuários é um aspecto valorizado na concepção e na forma de atuação da biblioteca pública?
- Em que medida o profissional bibliotecário que atua na biblioteca está preparado e é visto atuando em prol do desenvolvimento da competência em informação, considerando os diversos aspectos envolvidos neste conceito?
- Em que medida o usuário tem na biblioteca oportunidade de desenvolver a sua própria competência em informação de forma que esta o prepare para atuar na sociedade contemporânea, contribuindo para a sua educação continuada e a sua participação como cidadão?

Com esta investigação espera-se contribuir para os estudos da Ciência da Informação sobre competência em informação em bibliotecas públicas e sobre a formação e atuação do bibliotecário de biblioteca pública como instituição de inclusão social.

2 MARCO TEÓRICO

A complexa globalização, associada ao avanço tecnológico e às grandes transformações na economia, na política e na cultura, exige do cidadão algumas competências básicas para saber se posicionar e poder participar de fato desta complexa globalização, já que as transformações que está vivendo refletem-se profundamente no seu modo de vida.

Na sociedade contemporânea, o conhecimento funciona como um motor de desenvolvimento e um elemento que dinamiza as transformações sociais (SUAIDEN, 2005, p. 1-4). A capacidade que o indivíduo tem para discernir tanto o que procura quanto o que quer encontrar é o diferencial entre o acesso a qualquer informação e o acesso a informações efetivas, aquelas que podem contribuir para acessar os muitos serviços que têm impacto positivo nas suas oportunidades e na sua qualidade de vida.

O interesse no conceito de competência em informação, na Ciência da Informação, surge no contexto das mudanças sociais acima mencionadas, que exigem alterações nos campos da educação, do trabalho, do uso das TICs e da cultura, onde se observam a necessidade de novas competências e novas necessidades de aprendizagem, tamanha a complexidade do universo informacional (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1).

Nessa conjuntura, trazemos a discussão da competência em informação no contexto da biblioteca pública e da informação comunitária, que envolve a capacitação tanto da parte do profissional da informação quanto do usuário da biblioteca pública.

O pioneirismo na preocupação com os níveis de competência em informação da população se deve aos países anglo-saxões, assim como a importância dada à biblioteca pública como um local para o desenvolvimento desta competência tendo como recurso as TICs. Ressalta Olinto (2010, p. 78) que nesses países a contribuição da biblioteca pública para a competência em informação e para a democratização das TICs parece estar sendo bem absorvida, apesar dos desafios de atuar num espaço informacional em constante mudança, característica da Internet. Além disso, experiências pioneiras na América Latina, especialmente na Colômbia e, mais recentemente no Brasil, têm mostrado a importância da atuação da biblioteca pública como um *lócus* privilegiado para o desenvolvimento da competência em informação, especialmente das camadas menos privilegiadas da população.

2.1 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A competência em informação pode ser definida como “o domínio sobre o universo informacional, incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento” (DUDZIAK, 2002, p.1). Em virtude da multiplicidade das fontes de informação, especialmente as existentes em meio virtual, e o destaque das TICs subsidiando os processos de busca por informação, vemos a relevância do desenvolvimento da competência em informação no que tange ao uso de recursos informatizados para manipulação da informação.

As bibliotecas são instituições que têm papel educacional no desenvolvimento da competência em informação, a partir dos serviços que oferecem à sua comunidade. Neste sentido, as atividades executadas pela biblioteca e a atuação do bibliotecário são focadas em ações para o aprimoramento de habilidades para a localização e uso racional da informação, num processo de busca que pode resultar no aprendizado ao longo da vida para o indivíduo, em termos de acessibilidades a fontes de informação. Em função disso, Dudziak (2003) vê a competência em informação como um processo contínuo e transdisciplinar que permeia a tomada de decisões, tornando necessária a mudança no paradigma da biblioteca e na formação do bibliotecário para se adaptar ao contexto atual.

Devido às características da sociedade da informação, da rapidez na circulação da informação num ambiente globalizado, a competência em informação é também entendida como um meio de empoderamento pessoal, pois visa à capacitação das pessoas para dialogar, contestar opiniões de especialistas e buscar pela informação mais precisa e necessária de forma independente. A competência em informação proporciona aos indivíduos a capacidade de construir seus próprios argumentos e de experimentar a busca do conhecimento (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 2). Dessa forma, a competência em informação pode ser considerada como uma habilidade de sobrevivência no ambiente informacional (BRUCE, 1997).

Muitas pesquisas e estudos na Ciência da Informação já estão redobrando esforços para conhecer e atuar sobre o potencial informacional em ambientes de aprendizagem e em diversas organizações e ambientes de negócios. Os estudos nesta linha esperam preparar indivíduos e instituições para tirar vantagens das oportunidades inerentes à sociedade da informação. Nestes espaços o bibliotecário começa a encontrar campo de atuação, desempenhando papel relevante como profissional que pode oferecer competência em

informação e que pode contribuir para o desenvolvimento da competência em informação nestes contextos.

Dada a dimensão mediadora do bibliotecário alguns autores levantam questões relacionadas às habilidades do bibliotecário como promotor da inclusão social trabalhando em especial no cenário das TICs (SANCHES; RIO, 2008; SILVA; LOPES, 2011). Essas tecnologias se acoplaram às práticas cotidianas colaborando com a transmissão do conhecimento e o trabalho coletivo, circunstâncias que dão condições para haver, conforme imagina Suaiden (2005, p. 6), uma distribuição mais igualitária dos saberes e das riquezas da sociedade, buscando a redução das desigualdades e o bem-estar social, refletindo em melhor qualidade de vida, cidadania e dignidade humana.

2.1.1 Características e dimensões do conceito de competência em informação nas pesquisas e nas propostas educacionais

Os Estados Unidos foram os precursores no tratamento da questão da competência em informação, na década de 1970. Entretanto, na década de 1950 já se podiam notar indícios da ideia da competência em informação na comunidade bibliotecária no Brasil (CAMPELLO, 2003; 2009) abordada por meio dos estudos de usos e usuários de bibliotecas. Porém, foi a partir de 1990 que tais estudos tomam fôlego na América latina (HATSCHBACH, 2008).

Nos anos 1990 cresceu o interesse na implementação de programas educacionais com a filosofia da competência em informação, que aparecem como a solução para o problema do crescimento exponencial da informação. Os estudos mais destacados foram produzidos na Austrália, Reino Unido, Canadá e África do Sul (DUDZIAK, 2002, p. 6).

O aprofundamento no estudo de questões referentes à competência em informação foi gradativamente ganhando a participação de mais pesquisadores em diversos países. Em cada local, os estudiosos foram em busca de uma definição precisa para o termo a fim de representar com clareza a ideia central das indagações e problemas levantados sobre o assunto.

A Biblioteconomia é responsável por muitos estudos de competência em informação realizados no Brasil e no exterior, sendo que este tema tende a ser classificado como um aspecto a ser considerado nos estudos de usos e usuários da informação. Outros profissionais que também se envolvem nesta questão são os educadores.

Os precursores desses estudos no Brasil foram bibliotecários envolvidos em questões socioeducativas e culturais. Os nomes mais destacados, segundo Dudziak (2002), nos anos 1980 são: Breglia e Gusmão (1986); Cerdeira (1975); Flusser (1982); Macedo e Modesto (1986); Milanesi (1986); Rabello (1980); Targino (1983). Já na década de 1990, destacam-se: Alves (1992); Cysne (1993); Faria (1999); Fernandes e Verni (2000); Litto (1997/1998); Martinez e Calvi (1998); Milanesi (1997); Neves (2000); Perroti (1990).

Dentre os primeiros trabalhos brasileiros de fundo conceitual estão Belluzzo (2001), Dudziak (2001), Hatschbach (2002). Atualmente, bibliotecários como Bernadete Campello, Elisabeth Dudziak, Elizete Vitorino e Regina Belluzzo desenvolvem estudos sobre o tema tanto no âmbito universitário quanto escolar.

A competência em informação requer dos interessados na sua aplicação prática, tanto em ambiente de aprendizado quanto em outras instituições, o desenvolvimento de parceria entre diversos tipos de profissionais como administradores, dirigentes de bibliotecas, bibliotecários e demais profissionais envolvidos na ação, além do próprio público alvo. Em outras palavras, é necessário o empenho da administração e a atuação de uma equipe multidisciplinar para elaboração de programas voltados para o desenvolvimento da competência em informação. Esta atuação conjunta é necessária porque os programas de competência em informação envolvem propostas de alterações no planejamento e na cultura institucional, sem as quais as iniciativas estarão fadadas ao fracasso.

Partindo dos estudos acima mencionados, observa-se que existem inúmeros aspectos referentes à competência em informação a serem considerados. Esses aspectos envolvem vários segmentos dos serviços de informação e dizem respeito tanto ao usuário da informação quanto ao bibliotecário. Referindo-se aos aspectos da aprendizagem, a literatura aponta como facetas o aprender a aprender, a aprendizagem independente, contínua, transdisciplinar e para toda a vida (DUDZIAK, 2002; VITORINO, 2009).

Quanto à abordagem tecnológica, os debates se voltam a questões sobre como lidar eficientemente com as ferramentas informacionais em meios digitais; a interação homem-computador; o uso instrumental das TICs como base para solução de problemas cotidianos; a recuperação eficaz de documentos; a fluência no uso das TICs (VITORINO, 2009; CAREGNATO, et. al. 2006).

Ligado à parte cognitiva, as implicações da competência em informação estão no estímulo ao raciocínio crítico e ao processo investigativo (DUDZIAK, 2002); o acesso à informação no sentido de ter a informação em mãos; a compreensão, o conhecimento das

fontes juntamente à capacidade de interpretação, síntese, reformulação e comunicação da informação. Para Bruce (1997), a construção do conhecimento depende da intuição, da criatividade e do contexto sociocultural em que o usuário está inserido, o que aponta para o desenvolvimento de aspectos da competência em informação na comunidade.

Em se tratando de inclusão digital e social os temas mais abordados são: a promoção da transformação social pela inclusão, a democratização da sociedade destacando o conhecimento como instrumento mais eficaz de emancipação das pessoas e da sociedade (DUDZIAK, 2005; CAREGNATO, 2006).

No âmbito das práticas profissionais, a competência em informação requer o agir em conjunto dos bibliotecários com professores, técnicos em informática, pedagogos, dirigentes das organizações (CAMPELLO, 2006); o papel educador do bibliotecário (DUDZIAK, 2002); o trabalho em rede; a gestão e organização da informação (BRUCE, 1997). Todos esses profissionais deveriam fazer parte de um programa educacional voltado para a competência em informação.

Outro aspecto relacionado à competência em informação se refere à ética durante o trabalho com informação (CAPURRO, 2009), o direito autoral (WITTER, 2010; GROSSI, OLIVEIRA; SOUZA, 2009; ZANAGA; LIESENBERG, 2008), o plágio e a preservação da propriedade intelectual. Tais aspectos influenciam o uso e a apropriação da informação recuperada.

Dentre as dimensões da competência em informação diretamente relacionadas ao uso das TICs, algumas consideramos mais interessantes neste estudo.

No tocante às práticas da biblioteca, interessa-nos conhecer as metas e planos de ação para a competência em informação, as políticas para inclusão digital e social e o trabalho realizado em conjunto com outras instituições ou programas também focados na competência em informação.

No que se refere à competência do profissional que trabalha em biblioteca, especialmente o bibliotecário, nossa preocupação se volta à orientação bibliotecária na localização da informação e à sua capacitação a fim de entender como o bibliotecário está se preparando para atuar em prol da competência em informação dos usuários de sua biblioteca. As dimensões que se destacam neste segmento de análise se referem às fontes de informação utilizadas, à orientação bibliotecária, à autoeducação e à sua função educacional.

A interação homem-computador é a dimensão que norteia os temas que estão envolvidos na competência em informação dos usuários de biblioteca estando voltada para a

seleção de fontes e recursos de informação e a seleção de conteúdos, a capacitação digital da comunidade, a utilização da comunicação interpessoal via Internet, a aprendizagem independente e a aprendizagem ao longo da vida.

No que diz respeito ao desenvolvimento da competência em informação nos indivíduos em geral, os seguintes aspectos ressaltam na literatura: o uso da informação para tomar decisão na solução de problemas; o acesso a fontes confiáveis; a elaboração de trabalhos acadêmicos (ZARIFIAN, 2001 e 2003; CAMPELLO, 2009); a autonomia nos processos de identificação de necessidades, na busca, recuperação, leitura, avaliação, interpretação e produção de novos conhecimentos; a aptidão para lidar eficientemente com volumes de informação; a oportunidade de mensurar a competência em informação a partir da capacidade de usar bases de dados; a prospecção de novos usuários nas diversas instâncias onde se percebe a necessidade do desenvolvimento neles da competência em informação; o desenvolvimento de material instrucional; a instrução bibliográfica; a orientação e treinamento de usuários.

2.1.2 A competência em informação no uso das tecnologias de informação e comunicação

Expandir o potencial informativo da população através das TICs está na agenda das aspirações para que o Brasil participe de fato da sociedade da informação. Torna-se imperativo investir na inclusão informacional de 72,6%¹ do povo que tem restrições para o acesso à informação e de competência para avaliar e manipular conteúdos.

Por meio das TICs, o contato com serviços de utilidade pública como agências governamentais, postos de emprego, serviços comerciais e educativos se aproximaram da população à medida que o acesso virtual rompe com as barreiras geográficas e certos limites temporais. No entanto, um entrave à condição de que essas informações cheguem a toda sociedade está não só na oferta de equipamentos informatizados, mas na habilidade individual de cada cidadão para encontrar a informação da qual precisa e dela se apropriar (ESTABROOK; RAINIE, 2007).

Existe um confronto entre as facilidades que as TICs oferecem e o fortalecimento de uma nova forma de desigualdade social por elas provocada, considerando a grande parcela da sociedade brasileira que não desfruta adequadamente dos avanços tecnológicos. Muitas

¹Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, IBGE, 2009.

iniciativas de desenvolvimento de competências em informação vêm sendo instauradas, sobretudo nas universidades.

Uma série de estudos em competência em informação foca em treinamentos e na elaboração de tutoriais que, a partir do reconhecimento da realidade de um grupo de usuários, lhes dá condições para suprirem suas necessidades de informação por meio da capacitação para utilização de fontes e recursos de informação (HATSCHBACH, 2002). Essas medidas são muito úteis quando se tem uma comunidade de usuários com um perfil homogêneo, como é o caso das universidades, porque as suas necessidades tendem a girar em torno de um propósito mais específico. Porém, pode ser pouco aplicável em ambientes nos quais os usuários são ocasionais e suas demandas não tenham as mesmas características.

Um dos possíveis caminhos para o aprimoramento de competências em informação é a identificação de necessidades, isto serve tanto para os profissionais da informação quanto para seus usuários. Reconhecer o que lhes é relevante, do que eles precisam. A frequência de uso de computadores, o conhecimento e a habilidade com os motores de busca, o uso de e-mail, tudo isso auxilia na identificação do perfil informacional e no que pode ser pensado para desenvolver nele as competências necessárias na atualidade.

Dar acesso à informação virtual não transforma apenas o ambiente físico. A aprendizagem também está sofrendo alterações neste meio porque antes a informação estava contida em instrumentos que necessitavam do usuário apenas as competências básicas que faziam parte da sua vivência desde que este aprende a ler e escrever.

2.1.3 Formação do bibliotecário voltada para a competência em informação

A competência em informação de um profissional só pode ser determinada ou medida dentro do contexto em que ele está inserido porque somente assim é possível identificar as características e requisitos que demandam a sua área de atuação.

A classe bibliotecária tem concentrado esforços na competência em informação, se aliando, ainda que timidamente, a profissionais de outras áreas, dada a interdisciplinaridade própria do assunto. As competências que existiam para o acesso a recursos informacionais impressos continuam sendo necessárias, e precisam ser reprojatadas para funcionar no ambiente digital. O pensamento crítico, por exemplo, é uma habilidade essencial no ambiente da informação impressa e, sem dúvida, importante no ambiente digital. Já o manejo com as TICs é uma habilidade fundamental para o ambiente digital (BEARD; DALE 2009). Arruda,

Marteletto e Souza (2000) sugerem que além do domínio das TICs, a fluência em vários idiomas, a sociabilidade e o gerenciamento de informação despontam como qualificações essenciais na atualidade para o profissional da informação.

A dinâmica do mercado de trabalho, em sua complexidade e constante transformação, sobretudo pela inserção massiva das tecnologias, dificulta que os programas curriculares acadêmicos acompanhem este processo de atualização. Sendo assim, por longos anos, e devido aos critérios pelos quais os cursos de graduação passam até a renovação de seus programas, os graduados chegam ao mercado de trabalho com conhecimentos superficiais sobre temas que estejam em ascensão.

A respeito da formação, Ferreira destaca a importância de aspectos contemplados pela competência em informação nos currículos escolares prescritos na Lei de Diretrizes e Bases do Ministério da Educação. O autor ressalta a necessidade de

[...] estimular a adoção de práticas pedagógicas nas disciplinas, flexibilizando teorias e buscando exercitar e desenvolver no discente atitudes e comportamentos criativos, espírito de iniciativa, de liderança, de empreendedorismo (FERREIRA, 2003, p. 48-49).

Os estudos sobre competência em informação nos fazem refletir sobre a importância de que o profissional conheça as necessidades da comunidade a qual atende, não apenas informacionais, mas as próprias necessidades de vida, de sustento, busca por colocação no mercado de trabalho, cuidados com a saúde, o bem-estar e divertimento, melhores oportunidade de vida e renda, porque provavelmente nessas situações podem estar as razões para sua ida à biblioteca.

Adquirir ou aprimorar as próprias competências individuais é uma tarefa complexa e quando se leva em consideração o trabalho em equipe o esforço se dobra. O profissional que estiver à frente de uma equipe deve lançar mão de um plano para prepará-los a lidar com esse universo diverso.

2.1.4 A competência em informação do bibliotecário de biblioteca pública

O cenário da biblioteca pública é diverso, portanto complexo. As ações lá realizadas requerem dos profissionais a compreensão do verdadeiro papel da biblioteca pública.

O Manifesto da International Federation of Library Associations and Institutions/United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

(IFLA/UNESCO) para a biblioteca pública define esta biblioteca e faz algumas recomendações. O 12º item que consta dentre as missões da biblioteca pública faz menção à competência em informação quando se refere ao apoio, participação, e, se necessário, criação de programas e atividades de alfabetização para pessoas de várias idades. Assim, está justificada a relevância da presença do bibliotecário atuando junto ao público, deixando ele de estar limitado aos serviços técnicos, mas aplicando seus conhecimentos junto à comunidade na localização de soluções aos seus questionamentos.

[...] os serviços têm que ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION, 1994).

Num contexto de fortalecimento da busca por informação utilizando recursos virtuais, os bibliotecários ficam cada vez mais comprometidos em formar usuários que sejam utilizadores de tais recursos de maneira que se beneficiem deles para o alcance de seus objetivos informacionais.

Por causa das diversas funções que exerce – cultura, informação, lazer e educativa – uma variedade de profissionais está envolvida no funcionamento de uma biblioteca pública, cada um atuando na sua especialidade. Porém, o atendimento às necessidades informacionais do público não pode prescindir do bibliotecário. Importante também é que o bibliotecário participe do planejamento de ações voltadas aos usuários, pois conhece os seus anseios informacionais através da sua ação cotidiana e dos estudos de uso e de usuários, estando, portanto, em condições de sugerir iniciativas que respondam às expectativas do público.

A biblioteca pública latino-americana pretende servir como uma instituição que “responda às condições próprias de desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária”² (RODRÍGUEZ, 2002, tradução nossa).

O desafio atual para o bibliotecário público, denominação do bibliotecário que trabalha no segmento de bibliotecas públicas, é se assumir como mediador da informação numa sociedade que tem por insumo de trabalho a informação. Tal panorama demanda que o profissional seja interativo e crítico.

Em face dessa demanda latente, de preferência quase exclusiva pelos recursos informatizados, aos profissionais atuantes nesse ambiente cabe propor e contribuir para que a

²Tradução de: “...responda a las condiciones propias de desarrollo de una sociedade más justa y equitativa”.

biblioteca ofereça recursos educativos, de acesso à cultura e de acesso à informação necessários para a solução de necessidades informacionais da vida diária.

De posse do conhecimento das competências que mais fazem parte do cotidiano dos profissionais da biblioteca pública conclui-se que habilidades como essas não se obtêm exclusivamente durante a graduação, mas são adquiridas com a experiência prática. O mesmo serve aos demais funcionários da biblioteca. Investir nessas competências deveria ser a palavra de ordem para a efetividade dos serviços oferecidos e para o alcance dos propósitos almejados.

Ao comentar sobre bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas algumas circunstâncias devem ser observadas: o que os trás para esta instituição, qual é o seu perfil e histórico profissional, motivações e características que devem se adequar à vontade de informar grupos excluídos ou semi-excluídos do acesso à informação.

2.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO FONTE PARA ACESSO À INFORMAÇÃO DIGITAL

Atualmente as bibliotecas públicas já deixaram de se preocupar apenas com o armazenamento exato dos documentos e com a sua preservação e uso, embora seja esta uma das suas funções primordiais, e o que dá condições para a eficiência na recuperação das informações ali contidas. Entre as funções contemporâneas desta instituição destaca-se a de resolver problemas do cotidiano do cidadão utilizando para isso o acesso virtual que a biblioteca pública pode disponibilizar à sua comunidade, proporcionando a ela incremento em cidadania.

A biblioteca pública tem por princípio atender a demanda informacional do cidadão das redondezas em que está situada sendo, por esta razão, responsável em torná-lo sujeito competente em lidar com a informação. Ao antigo foco privilegiando os programas de incentivo à leitura, está sendo agregada a função de prover aos usuários acesso a informações que façam parte das suas necessidades diárias e tragam soluções para problemas em que esse tipo de informação esteja envolvido.

As TICs são as maiores responsáveis por esse novo papel atribuído à biblioteca pública. Por meio delas, os serviços de utilidade pública se aproximam da população permitindo que esta participe de informações que antes eram mais difíceis de chegar à

comunidade, tais como oportunidades em concursos públicos, chamadas para vestibular, emissão de documentos e serviços assistenciais.

Neste contexto, o bibliotecário que trabalha na biblioteca pública passa a ser um dos principais colaboradores em fazer com que os usuários e demais membros da comunidade desta biblioteca encontrem respostas para o seu problema e para que façam isso de maneira que esta experiência seja um aprendizado e um caminho para a identificação e solução de outras necessidades de informação com que irão se deparar em suas vidas. Tecnicamente preparado para localizar informação em qualquer que seja a sua fonte ou formato, o bibliotecário é um profissional apto a colaborar com o desenvolvimento das competências em informação no ambiente da biblioteca pública, considerando o fato de que agora muitas informações já nascem virtuais.

Pelo aspecto da relação com a comunidade, a biblioteca pública tem função semelhante à da biblioteca comunitária no que tange ao diálogo com a comunidade. De acordo com Machado e Vergueiro, uma é criada para a comunidade e a outra é criada por ela.

[...] elas trabalham no empoderamento da comunidade, criando mecanismos para colaborar no desenvolvimento social, potencializando os talentos dos indivíduos e das comunidades, constituindo-se em espaços públicos voltados à emancipação, onde a prática cidadã pode aflorar de forma inovadora, criativa e propositiva (MACHADO; VERGUEIRO, 2010, p. 6).

Estudos realizados na Austrália e na Nova Zelândia abordam a questão dos desafios para as bibliotecas públicas no contexto digital, exigindo a “reinvenção” da biblioteca pública, moldada às novas exigências do usuário. As grandes bibliotecas públicas australianas tornaram-se portais de informação e armazéns culturais, funcionando como estratégia do e-governo para o desenvolvimento da cidadania através do acesso à informação em meio digital (WALLER; MCSHANE, 2008). Projeto semelhante se deu na Colômbia, com a criação das chamadas *bibliotecas parque*, reunindo lazer e subsídios para a população que, mais informada, pode ir à busca da transformação do difícil contexto social em que está inserida.

De acordo com a American Library Association (1989, p. 4) as bibliotecas que servem sua comunidade com acesso gratuito a informações, exercem papel fundamental na preparação dos indivíduos para o que exige a sociedade da informação. As bibliotecas públicas continuam sendo uma solução para a comunidade porque são cruciais para fornecer às pessoas o conhecimento que elas precisam para fazer uso significativo dos recursos

existentes e adquirir um aprendizado para toda a vida, servindo como fonte de acesso à informação e a serviços para minorias.

Waller e McShane (2008) apontam desafios fundamentais para as grandes bibliotecas públicas. Estes desafios envolvem o entendimento da natureza do ambiente em que operam e o reconhecimento da necessidade das bibliotecas esclarecerem os objetivos institucionais em concordância com as demandas de diversas circunstâncias que disputam com a rápida evolução tecnológica e as configurações de serviço. No Quadro 1 estão sistematizados alguns dos desafios.

Quadro 1 – Desafios para a biblioteca pública na era digital

Desafios para a biblioteca pública na era digital Político – fortalecimento da democracia através do desenvolvimento da competência em informação e da participação no governo eletrônico Econômico – promover a inovação e competitividade na economia digital, especialmente para economias menores como a Austrália. Cultural – preservar a memória cultural (nas formas analógica e digital) e distinção cultural num contexto globalizado. Ético (moral) – garantir as características de domínio público de um espaço digital, garantindo equidade, acessibilidade e universalidade no ambiente on-line; preservando essas características físicas em espaços da biblioteca.

Fonte: Waller e McShane, 2008.

Nos contextos acima mencionados, as bibliotecas provaram que são instituições que se adaptam às mudanças que exigem o ambiente tecnológico quando se organizaram em rede. Atualmente outras questões complementam o espectro das adaptações para as bibliotecas solicitando delas que, além de preservar a memória cultural, orientem o uso racional da informação virtual, tomando cuidado em respeitar a responsabilidade pela autoria dos conteúdos.

O uso das TICs em lugares públicos, como as bibliotecas públicas, os telecentros e as lan-houses dão à população menos favorecida economicamente a chance de ter contato com os serviços virtuais. Olinto (2009, 2010) chama atenção para a atuação das lan-houses que estariam colaborando no processo de democratização das TICs. Contudo, identifica como ponto crítico no acesso à Internet em lan-houses a natureza dos conteúdos acessados, que geralmente dizem respeito à atividades lúdicas que pouco ou nada colaboram com o desenvolvimento das competências em meio digital. Além disso, as lan-houses são menos

utilizadas pelas meninas, o que pode contribuir para o aumento das diferenças de gênero na competência em informação e no acesso às TICs (OLINTO, 2008).

2.2.1 A biblioteca pública e a sua comunidade

O papel da biblioteca pública de contribuir para a construção da cidadania é tão fundamental quanto o de formar um público leitor. Para Suaiden (2009), a biblioteca tem que estar ligada à comunidade para se inteirar de suas necessidades informacionais e levar a informação às pessoas de menor poder aquisitivo. Buscando o reconhecimento da biblioteca pública como um espaço para geração de uma comunidade mais consciente, a atitude dos profissionais atuantes neste lugar deve ser a de se colocar perante à comunidade como mediadores de novas oportunidades para que os indivíduos também tenham, através da biblioteca, condições informacionais para gozar dos direitos e deveres de um cidadão. É uma forma de quebrar o estigma de que a biblioteca é apenas lugar de livro, e enxergá-la como um lugar de informação (SUAIDEN, 2009).

Adriana Betancur (2002b), coordenadora do Servicio de Información Local Comfenalco Antioquia, na Colômbia, sustenta que a biblioteca pública tem que participar ativamente da sua comunidade. Para tanto, a biblioteca precisa passar por uma nova etapa de desenvolvimento, situando-se no contexto da sociedade da informação, colocando a tecnologia a serviço da comunidade local para participar e transformar o seu entorno. Por meio da biblioteca pública a comunidade conhece e pratica o seu direito à informação, o que implica em que a biblioteca pública esteja inteirada das necessidades informacionais reais da sua comunidade e em posição de estimular o desenvolvimento local com valores e atitudes positivas frente à informação.

Em termos de recursos de informação para os usuários de biblioteca pública, Durrance e Pettigrew (2001) sugerem os debates voltados para a comunidade, fóruns, acesso a serviços do governo, serviços sociais e informação local, informações cuja circulação se expandiu em função do acesso à Internet. São recursos de acesso virtual que contam com a vantagem de estarem viáveis a qualquer hora e em qualquer lugar.

A organização comunitária é uma circunstância propícia à transformação social. Qualquer comunidade pode se preparar melhor quando está organizada. De acordo com Machado (2010b), nos últimos anos o Brasil vem estendendo os canais de participação cidadã e cita a Constituição de 1988 como um dos grandes avanços neste sentido porque prevê a

participação da comunidade na saúde, na assistência social, na educação e na cultura. Contudo, a problemática referente a estes canais é que ainda permanece a sua subutilização pela população.

Segundo Olinto (2010, p. 81), um dos atuais desafios para a biblioteca pública é fornecer informação ao cidadão e estimular a participação cívica. Portanto, há de se considerar que a população ainda está um tanto limitada em termos de competência em informação, exigindo a criação de mecanismos para o desenvolvimento desta competência, com ênfase na dimensão digital.

Machado e Vergueiro (2010) trazem outras particularidades da biblioteca comunitária que se adequam plenamente à biblioteca pública no tocante à participação comunitária. A dimensão regional, a atividade cultural, a expectativa da comunidade na luta contra a exclusão informacional e pela igualdade e justiça social, a articulação local e o relacionamento com a comunidade, a referência espacial são aspectos elementares na participação da comunidade.

O desenvolvimento comunitário e individual, o aumento do capital social³, a facilidade de acesso a diversas fontes e recursos, ocasionando maior capacidade e autonomia para tomar decisão baseada na busca por informação são alguns dos benefícios que a comunidade obtém por meio do acesso às TICs que a biblioteca pública pode promover (OLINTO, 2009, p. 434-5). Somado a isso, existe o sentimento de pertencimento que é estimulado pela participação, na qual se pode perceber o envolvimento real da comunidade na biblioteca, pelo apoio no diagnóstico para produção de conteúdos voltados aos seus interesses e necessidades, numa situação em que a Internet serve como complemento operacional.

O que se espera da biblioteca pública é colaborar para que os indivíduos aprimorem suas habilidades na obtenção de informação, sendo capazes de se mobilizarem e se desenvolverem tendo a informação como alicerce para esta transformação.

2.2.2 As novas concepções de bibliotecas públicas e as bibliotecas parque

A biblioteca pública contemporânea tende a assumir características semelhantes em todo o mundo. Muitas delas estão ganhando a face das *bibliotecas parque*, bibliotecas caracterizadas por sua arquitetura moderna e equipamentos de informática de alta tecnologia, configurando-se como centros culturais para o desenvolvimento social e criadas para

³“Capital social pode ser definido como investimento e uso de recursos que estão inseridos nas relações sociais em função de resultados esperados” (LIN, 2000, p.786).

incentivar o encontro dos cidadãos e o acesso às TICs. Além de promover lazer, acesso à cultura e dinamização comunitária, a proposta das bibliotecas parque é estimular a produção, a fluência e a difusão de produções artísticas.

Neste novo conceito de bibliotecas, o acervo e o mobiliário são programados para oferecer um ambiente agradável e propício a momentos de estudo e lazer, de forma a contribuir para o enriquecimento da vida da comunidade. A dinâmica e a modernidade dessa biblioteca são importantes na formação do cidadão favorecendo a construção democrática da sociedade ao proporcionar a toda a população, especialmente aos segmentos econômicos desfavorecidos, a possibilidade de utilizar tecnologias da informação, obter informações de utilidade diária e para entretenimento. Nesse sentido, abordamos, a seguir, alguns exemplos de bibliotecas estrangeiras e nacionais que buscam este novo conceito em sua concepção e em suas ações.

Desde 1970, os serviços de informação para a comunidade já vêm sendo desenvolvidos na Grã-Bretanha, nos Estados Unidos, no Canadá, na Austrália e na Escandinávia. Nestes países, a biblioteca pública como instituição tem longa tradição de manter o seu foco na comunidade, tanto na elaboração de serviços **para** a comunidade quanto na divulgação de informação **sobre** a comunidade. Esses serviços de informação para a comunidade visam contribuir para a integração da biblioteca com a comunidade com o objetivo específico de ajudar os cidadãos a resolver as questões da vida diária, facilitando a participação da comunidade e promovendo a democracia participativa, com a finalidade de melhorar a qualidade de vida da comunidade (CLAPAROLS, 2003).

O bem sucedido modelo de bibliotecas criadas em Bogotá e Medellín, que se assemelham a centros culturais, é um exemplo de que é possível uma biblioteca agir como um ambiente para desenvolvimento local em regiões de pobreza e violência. A comunidade do entorno tem lá a possibilidade de se reunir e organizar em prol de melhorias de qualidade socioeducativas e de se fortalecer por meio dos serviços culturais (FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, 2010). O que mais impressiona nas bibliotecas parque colombianas é o impacto sobre o público. Nos dois primeiros anos de funcionamento na Colômbia, já pôde ser percebido a admiração, o orgulho, a gratidão e a esperança nas atitudes das crianças, jovens, adultos e idosos. É um trabalho cujo resultado vem pela junção de recursos, esforços, conhecimentos e experiências em prol da melhoria das condições educacionais e culturais das comunidades.

A Biblioteca Parque Alcosa é integrante da Rede municipal de bibliotecas de Sevilla, Espanha, a qual conta com mais 16 bibliotecas. No *site* da *Red de Bibliotecas Municipales* é possível ter acesso aos dados gerais da rede, ao guia de serviços, catálogos, etc. Pode-se acessar o *blog* de cada biblioteca e as informações básicas de cada uma delas.

Segundo Green (2011), embora a infraestrutura física e tecnológica das bibliotecas africanas seja de modo geral precária, as autoridades de Uganda acreditam no potencial de tornarem-se centros de emprego e de formação, tão importantes para aquelas comunidades. Green acrescenta que haverá uma base de dados sobre emprego mantida pela biblioteca nacional de Uganda que comunicará via mensagens de texto o surgimento de empregos disponíveis no mercado ou oportunidades em educação e formação profissional (GREEN, 2011).

No Peru, a Biblioteca Pública de Lima oferece muitos dos serviços propostos no Manifesto da UNESCO para bibliotecas públicas (MAGALHÃES, 2011).

O *site* da Red de Bibliotecas Publicas do Chile apresenta *link* para um mapa das bibliotecas com acesso gratuito à Internet para a comunidade. São 412 bibliotecas públicas membros do Programa BiblioRedes. Também possui um *link* para acesso à informação pública e outro para o “governo transparente”.

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas da Venezuela, coordenado pela Biblioteca Nacional do país, tem a missão de apoiar a educação integral e promover a igualdade social por meio do livre acesso à informação, cujo objetivo maior é promover a qualidade de vida para os cidadãos. Este Sistema é formado por 685 bibliotecas públicas distribuídas por todo o país (VENEZUELA, 2012).

Em 2006, a Biblioteca Nacional do Uruguai realizou o Primeiro Encontro Nacional de Bibliotecas Públicas, Escolares e Populares para criar um Sistema de Biblioteca Pública Nacional com o objetivo de pensar um modelo de gestão de biblioteca que vá ao encontro das atuais necessidades dos cidadãos, modernizando e democratizando o acesso à informação de forma igualitária e integrada. É um projeto que visa ampliar o acesso dos cidadãos à cultura.

Na França, a Biblioteca do Centro Georges Pompidou oferece ao público adulto coleções para consulta em materiais impresso, audiovisual e virtual. Informa o público adulto que a procura, seja para estudar, pesquisar, ler, ver o canal de televisão do seu país ou continente, aprender uma língua estrangeira com métodos autodidatas, fazer um currículo e procurar emprego (MORAES, 2007).

Na Mediateca de la Villette, o espaço físico de três andares oferece uma vasta coleção de livros, revistas, documentos audiovisuais, CD-ROM e sites selecionados na Internet. Os conteúdos abordados estão em forma de publicações e exposições. Ainda oferece o espaço *Emprego*, de informação e aconselhamento sobre carreiras e vida profissional; a *Cidade da Saúde*, que esclarece dúvidas em relação à saúde através de documentos e entrevistas com profissionais da medicina sobre como entender uma receita médica, como conviver com uma doença, acompanhar um parente ou amigo ao médico e informar-se sobre seus direitos.

Ainda na França, a Mediateca Municipal de Issys-les-Moulineaux disponibiliza acesso à cultura, à informação e à formação educacional. O espaço destinado aos adultos oferece salas de leitura, de estudo, de cursos e serviços multimídia. Estes últimos são denominados *formatecas* e servem para a realização de trabalhos e envio de e-mails, além do espaço *Infocime* para pesquisa de emprego e informação sobre empresas (MORAES, 2007).

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, no Brasil está atualizando seu cadastro de bibliotecas com a finalidade de criar programas de modernização das bibliotecas e atualização de acervos culturais. O II Fórum sobre Bibliotecas Públicas, realizado em agosto de 2011, em Maceió, AL, promoveu o intercâmbio de informações e a reflexão sobre os trabalhos de profissionais atuantes na área, debatendo sobre os serviços de informação para a comunidade e a mediação de leitura em bibliotecas públicas, em nível nacional.

2.2.3 A biblioteca pública brasileira como agente de inclusão cidadã via Internet

O livro verde da sociedade da informação no Brasil (2000) coloca a biblioteca pública como ponto de viabilização para acesso público à Internet. Entretanto, ainda são poucas as iniciativas de inclusão digital e social envolvendo as bibliotecas públicas no Brasil, especialmente no sentido de considerar o uso das TICs não somente como instrumento para entretenimento e lazer, mas como uma ferramenta cuja utilização facilita o caminho ao acesso a informações úteis para as questões cotidianas da população brasileira, que tem necessidades de informação que podem ser satisfeitas através do uso de recursos virtuais. As iniciativas para oferecimento de computadores com Internet livre em bibliotecas públicas merecem maior atenção das políticas públicas.

Silva (2004, p.16) destaca que é fundamental o investimento do governo no processo de democratização ao acesso à Internet nas bibliotecas públicas, como ocorreu nos Estados

Unidos, na Austrália e aqui no Brasil com os Telecentros em São Paulo e os Faróis de Saber em Curitiba⁴. Quando o tema é a restrição de acesso à informação virtual, Silva (2004, p.34) comenta que as bibliotecas públicas americanas estão se posicionado a favor da liberdade intelectual, assegurando o acesso livre à rede e o não uso de filtros e bloqueios para garantir a liberdade intelectual do cidadão.

O que ainda há de se considerar em relação à realização de escolha de sites cujos conteúdos sejam confiáveis é que a falta de profissionais qualificados dificulta esse controle. Importante também é a presença de um profissional da informação para atuar como facilitador de acesso entre o documento virtual e o receptor da informação, a fim de que ocorra a comunicação efetiva da informação para obter a satisfação da necessidade informacional. Tentando combater o problema da qualificação, as instituições vão criando programas de capacitação voltados para os profissionais, tornando-os mais qualificados para o trabalho. Esta é uma tendência crescente porque os serviços vão se especificando conforme a natureza da instituição e a seleção de profissionais torna-se cada vez mais criteriosa.

A Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro (BPERJ), mesmo fechada para reforma, realizou cursos em outras instituições na cidade. Em sua nova estrutura, dentre outras seções, haverá um centro para treinamento e capacitação de funcionários e bibliotecários. A proposta da nova BPERJ é oferecer às pessoas acesso à informação em diferentes linguagens num ambiente moderno e agradável. É mais uma que segue a tendência das bibliotecas públicas que pretendem ser centros de referência em informação, cultura e lazer.

A Biblioteca de São Paulo, também conhecida como Biblioteca do Carandiru, construída na área da antiga Casa de Detenção do Carandiru, é um projeto de arquitetura exuberante com disponibilização de tecnologia. Assim como na Biblioteca de Santiago no Chile, nela existe uma sala na qual os usuários maiores de 18 anos podem acessar materiais com conteúdo de violência ou erótico. Uma medida que visa romper com a censura.

Um dos compromissos da biblioteca pública em contribuir para a inclusão social está em oferecer acesso à informação via redes informatizadas. A informática social e comunitária é uma necessidade que vem crescendo a cada dia, acompanhando a evolução tecnológica

⁴O primeiro Farol do saber foi inaugurado em 1994. É uma rede de pequenas bibliotecas espalhadas por diversos bairros de Curitiba. O projeto foi concebido e mantido pela prefeitura municipal. Funcionam em apoio às escolas municipais e como pontos de referencia cultural e de lazer para a comunidade.

como forma de agilizar e ampliar a circulação da informação na sociedade (GURSTEIN, 2003).

Apesar de existirem dificuldades, as bibliotecas públicas oferecendo, através da acessibilidade à Internet e às informações descritas acima, contribuirão grandemente para a democratização da informação, tornando a comunidade e seus arredores mais informados, produzindo frutos para suas vidas individuais e coletivas. Contudo, é importante lembrar que estamos nos referindo não apenas ao fornecimento de informação, mas à aquisição da competência em informação, ao aprendizado ao longo da vida, aspectos do desenvolvimento individual e comunitário.

3 O CAMPO DE ESTUDO

Neste capítulo apresentamos as bibliotecas parque no Rio de Janeiro, especificamente a biblioteca selecionada para estudo: a Biblioteca Parque de Manguinhos e sua atuação no contexto da disponibilização de Internet e da contribuição para a competência em informação para a comunidade.

3.1 AS BIBLIOTECAS PARQUE NO RIO DE JANEIRO

Tradicionalmente, as bibliotecas públicas têm a função social de atender a população do seu entorno oferecendo informações culturais e complementando as pesquisas escolares dos jovens estudantes. Contudo, no novo conceito de bibliotecas públicas que está sendo implantado no Brasil, que são as bibliotecas parque, a cultura é vista no seu todo, como um produto instituído de conhecimento, de cidadania e de mediação social.

O Rio de Janeiro é considerado o primeiro Estado brasileiro a construir as bibliotecas parque, inspiradas no sucesso das bibliotecas colombianas em Bogotá e Medellín, apesar de São Paulo ter recebido a Biblioteca do Carandiru, que não se denomina biblioteca parque mas possui estrutura e características semelhantes. Esse modelo de bibliotecas foi trazido por iniciativa do governo do Estado para compor as obras do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) nas comunidades carentes.

As bibliotecas parque fluminense se fundamentam nos seguintes pilares:

- ética: “quem somos e o que queremos fazer juntos? O que consensuamos como objetivos comuns e regras de convivência? O que não aceitamos?”
- estética: “promover experiências capazes de estimular a sensibilidade estética e ampliar a capacidade do indivíduo de LER, VER e transitar entre o AQUI (o seu próprio repertório) e o LÁ (o que está para ser descoberto)”
- técnica: “traduzir em programas, ações e modelo de atendimento e gestão os nossos compromissos e desafios” (BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS, 2010a).

No planejamento de suas atividades inclui-se o acesso livre às estantes, acervos diversificados e, em diferentes suportes, acesso às novidades do mercado editorial, empréstimo domiciliar, capacitação digital, acesso gratuito à Internet, catálogo bibliográfico

on-line, audição individual de música, sessão individual e coletiva de filmes (DVDoteca), serviços para portadores de necessidades especiais, atividades com crianças e jovens, atividades de promoção de leitura, encontros comunitários, cineteatro, atendimento especial para deficientes visuais, literatura, biblioteca infantil, ludoteca e salas de estudo.

A primeira biblioteca implantada até agora, e única em funcionamento, fica no bairro de Manguinhos, porém outras estão em fase de construção, como é o caso da Rocinha (ver Quadro 2). A escolha das localidades para construir essas bibliotecas contempla áreas com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) baixo.

A Biblioteca Pública de Niterói, inaugurada em julho de 2011, não é considerada biblioteca parque, porém segue o mesmo plano de renovação das bibliotecas para acesso público, dispõe de Internet livre, laboratórios e oficinas de estudo. A Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro, que encabeça a rede de bibliotecas do Estado, também está passando por reformas para reabrir com um espaço modernizado e acompanhando essa tendência, pretendendo oferecer a mais completa infraestrutura em leitura do Estado.

Quadro 2 – Bibliotecas públicas construídas ou revitalizadas pela Secretaria de Cultura do Estado do Rio de Janeiro em 2011.

Biblioteca	Acervo	Projetos	Nº de funcionários	Situação atual
Biblioteca Pública do Estado	200 mil	Centro de informações para o interior	200	Em processo de revitalização
Biblioteca Parque de Manguinhos	27 mil	Laboratórios e oficinas de estudo	30	Em funcionamento
Biblioteca Pública de Niterói	60 mil	Internet livre e laboratórios e oficinas de estudo	27	Em funcionamento
Biblioteca Parque Rocinha	40 mil	Internet livre, teatro, cozinha escola, jardinagem, laboratórios e oficinas de estudo.	—	Em construção

Fonte: SABOYA, V. Rio de Janeiro, rumo à cidadania cultural, 2011.

A Biblioteca Parque Rocinha é um projeto bem diverso dos demais e a BPERJ é a única com uma coleção especificamente reunida em consonância com a comunidade a que serve. As duas bibliotecas que já estão em funcionamento estão focadas na realização de oficinas de estudo e laboratório enquanto projetos, uma ação defendida com firmeza pela

Superintendência de Cultura do Estado. Diferenças substanciais entre elas estão na capacidade de público, em relação ao número de funcionários e no volume do acervo.

Neste projeto de pesquisa tomamos como cenário para observação da função da biblioteca pública na democratização das TICs a Biblioteca Parque de Manguinhos por ser a primeira e, portanto, em funcionamento há mais tempo.

3.2 A BIBLIOTECA SELECIONADA PARA O ESTUDO: A BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS

Escolhida como local para observação – o nosso campo de estudo –, a Biblioteca Parque de Manguinhos, é a primeira biblioteca parque criada no Brasil. Está situada no complexo de Manguinhos, zona norte da cidade do Rio de Janeiro.

Uma iniciativa do Governo Federal, através do Programa Mais Cultura e do Plano Nacional de Livro e Leitura do Ministério da Cultura em conjunto com a Secretaria de Cultura do Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Biblioteca Parque de Manguinhos é parte do PAC e atende a 16 comunidades do complexo de Manguinhos, com uma população aproximada de 100 mil habitantes.

Inaugurada em abril de 2010, a biblioteca fará parte de uma rede de bibliotecas criadas sob uma nova perspectiva para atendimento ao público no qual a biblioteca se assemelha a um centro cultural, uma iniciativa largamente inspirada nos trabalhos desenvolvidos em Bogotá e Medellín.

A Biblioteca Parque de Manguinhos é um exemplo de proposta de oferta de acesso à cultura e à informação para comunidades carentes, associando essas atividades mais à ideia de lazer do que à de apoio à pesquisa. Sua missão é contribuir com o conhecimento, a cultura, a informação, a formação humanística e o lazer (BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS, 2010b).

Sendo ligado à Superintendência da Leitura e do Conhecimento, da Secretaria do Estado de Cultura, o orçamento da biblioteca é de competência do governo estadual, do qual obtém grande investimento, mas a parceria com instituições e empresas também é buscada para fortalecer a execução de ações naquele local, principalmente na programação dos laboratórios. A construção, os equipamentos, a composição do acervo e o treinamento dos funcionários importaram em oito milhões de reais (SABOYA, 2011b).

O bairro de Manguinhos foi escolhido para sediar a primeira biblioteca parque do Brasil devido aos baixos IDH e Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) que o caracterizam, além do alto índice de violência. A região atende aos critérios estabelecidos pelo Programa Mais Cultura e recebe outras ações governamentais para habitação, saúde, desporto e atendimento à mulher.

Nesta biblioteca, a acessibilidade aos livros e à Internet é ampla, oferecendo um aparato tecnológico que permite ao usuário participar de atividades culturais, assistir filmes, ouvir música, ler.

O quadro de pessoal é multidisciplinar, conta com profissionais de diversas especialidades, totalizando 36 funcionários. Bibliotecários, produtores culturais, administradores e auxiliares de biblioteca trabalham em conjunto para atingir os objetivos organizacionais.

O Governo Federal investiu R\$ 2,5 milhões destinados à compra de móveis, equipamentos de informática e acervo, e o governo estadual R\$ 1,25 milhões para o projeto cultural. Esse investimento transformou o que era um depósito de suprimento do Exército situado numa comunidade carente num complexo de equipamentos e atividades socioculturais (MEIRELLES, 2010).

Em entrevista ao *blog* Acesso, Silvana Meirelles, coordenadora do Programa Mais Cultura, relata ter havido uma troca de experiências de representantes do governo estadual com a Colômbia no planejamento das bibliotecas parques carioca, tanto o projeto cultural quanto o educacional. Segundo Meirelles,

[...] a essência da biblioteca parque é ser um elemento cultural vivo. Isso tem que ser refletido na arquitetura, no acervo, nos mobiliários, nos agentes que estão trabalhando, nos horários, na programação de atividades que ela oferece no sentido de atrair jovens, crianças e adultos, numa troca inter-geracional (MEIRELLES, 2010).

Os desafios que a Biblioteca Parque de Manguinhos encara são a manutenção da programação, do recebimento de visitantes e da oferta de um acervo atualizado. Para enfrentar tais desafios, conta com o apoio decisivo do Governo Federal que disponibiliza recursos para desenvolvimento das coleções e capacitação de pessoal. No entanto, as maiores ações são formuladas e executadas pelos governos locais (MEIRELES, 2010).

4 METODOLOGIA

O levantamento dos dados sobre a Biblioteca Parque de Manguinhos envolveu três etapas, que correspondem aos três tipos de métodos de coleta de dados utilizados: a observação, a entrevista e o questionário.

A observação corresponde a uma fase inicial de aproximação ao campo; as entrevistas foram aplicadas junto aos responsáveis pela formulação de política e administração da biblioteca e nos bibliotecários. O questionário foi elaborado para aplicação aos usuários da biblioteca.

4.1. A OBSERVAÇÃO EXPLORATÓRIA

Na etapa de observação foram feitas duas visitas à biblioteca, uma no período da manhã e outra à tarde. Nestas visitas, foram levantados dados gerais sobre o movimento da biblioteca em registros feitos pelos observadores. Contribuíram também para esta etapa uma visita guiada e conversas informais com as bibliotecárias sobre o atendimento, as normas de funcionamento, os serviços e atividades oferecidas e as preferências dos usuários no uso dos recursos disponibilizados.

4.2 OS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A elaboração dos instrumentos de coleta de dados foi norteadada pelos conceitos-chave desta pesquisa – a competência em informação e as funções da biblioteca pública – considerando as características do campo de estudo – uma região com baixo IDH e alto índice de violência. Informações gerais sobre a experiência pioneira, sob o ponto de vista das opções e decisões administrativas, da atuação do bibliotecário e sob a perspectiva do usuário foram também buscadas.

As questões elaboradas no questionário e nas entrevistas levaram em conta os dados obtidos na fase de observação e tiveram por base a competência em informação dos bibliotecários e dos usuários, sob o ponto de vista do administrador, do bibliotecário e do usuário: a valorização desta competência tal como expressa nas políticas e ações da biblioteca, assim como na preparação e atuação do bibliotecário e no comportamento do

usuário são abordados. O aspecto específico da competência no uso das TICs foi aqui enfatizado. As políticas da biblioteca voltadas para a relação desta com a comunidade também foram abordadas para responder às questões colocadas inicialmente nesta pesquisa.

A entrevista não estruturada com a superintendente de Cultura do Estado está focada na identificação das ideias que nortearam a construção da Biblioteca Parque de Manguinhos. Buscou informações sobre a origem do projeto, a escolha pelo local, a estruturação do espaço, a constituição do acervo, a definição dos projetos e atividades. As ações e políticas de incentivo à leitura e para inclusão digital e capacitação dos funcionários atuantes naquela biblioteca também são assuntos que fizeram parte deste segmento de coleta de dados.

O roteiro para a entrevista com o diretor da Biblioteca Parque de Manguinhos (apêndice A) teve foco na política institucional, na estrutura organizacional e gerenciamento da biblioteca, nas políticas de inclusão digital e na relação com a comunidade. Com relação à política institucional levou-se especialmente em consideração o artigo de Machado (2011), que trás a questão da necessidade de uma política articulada para promover ações de informação em redes. O regime de trabalho dos funcionários, a definição de profissionais e atividades estão aprofundados no que diz respeito aos bibliotecários.

Alguns outros itens que ressaltamos na entrevista com o diretor são a caracterização e diferenciação da Biblioteca Parque de Manguinhos em relação a outras bibliotecas públicas, a obtenção de recursos para manutenção de uma instituição de informação e cultura deste porte, o envolvimento comunitário, os projetos de inclusão digital e a participação dos bibliotecários nessas iniciativas, além do planejamento estratégico voltado para ações de inclusão digital e social.

Os aspectos da competência em informação abordados na entrevista com o diretor se referem à valorização da atuação da biblioteca como instituição que pode contribuir para a orientação dos usuários no uso de recursos digitais e na inclusão digital da comunidade em geral. Buscamos também identificar a opinião do diretor com respeito ao perfil dos profissionais capacitados a atuar no desenvolvimento da competência em informação dos usuários e da comunidade em geral. Também buscamos conhecer a presença deste tema nas metas e planos de ação e nas características do trabalho em rede.

Enquanto na entrevista com o diretor procuramos levantar informações político-institucionais e o plano de ação da biblioteca, a entrevista com os bibliotecários (apêndice B) trás indagações sobre a competência do profissional para lidar num ambiente de demandas diferenciadas buscando identificar características essenciais no perfil do bibliotecário.

Habilidade com as TICs dos bibliotecários entrevistados e aspectos da sua atuação no dia a dia como profissional que contribui para o desenvolvimento da competência em informação do usuário são também temas focais na entrevista.

As questões para a entrevista com os bibliotecários foram propostas com base nas indagações iniciais sobre as competências necessárias aos bibliotecários que trabalham no segmento da biblioteca pública que disponibiliza acesso virtual à informação, assim como a sua atuação no desenvolvimento da competência em informação do usuário, em especial com os recursos das TICs.

Os aspectos da competência em informação levados em consideração nestas entrevistas com os bibliotecários foram: as fontes de informação utilizadas, a autoeducação, a capacitação e o papel educacional do bibliotecário. Abordamos ainda a informática social e o trabalho em rede. Devido ao trabalho ainda limitado do bibliotecário desta biblioteca no apoio à pesquisa, característica detectada durante o processo de observação exploratória, outras dimensões da competência em informação não foram exploradas na entrevista⁵.

Na construção das entrevistas com os bibliotecários de referência levamos em conta o atendimento ao público para conhecermos as características do seu trabalho diário. Buscamos também chegar ao entendimento de como o bibliotecário vê a sua contribuição para a comunidade e atende esta comunidade, quais as características básicas de sua preparação atual e em que ele pretende investir para aprimorar sua atuação naquele cenário.

A entrevista considerou no primeiro grupo de questões o trabalho em Manguinhos e as atribuições nos diferentes setores. Nas questões do segundo grupo buscamos identificar as características do trabalho em equipe e das atividades de planejamento. O terceiro grupo de perguntas se volta para a qualificação requerida para o profissional bibliotecário neste ambiente.

Os grandes blocos de questões incluídos no questionário dos bibliotecários são: a visão do bibliotecário sobre o envolvimento da comunidade na manifestação de demandas e a visão da biblioteca como um centro de informação forma um grupo de questões. A visão dos bibliotecários sobre a competência em informação do usuário é abordada em outro grupo de questões. O último grupo de questões busca informações que revelem características e

⁵Os aspectos da competência em informação relacionados aos critérios para recuperação da informação e técnicas de pesquisa; à interação homem-computador; aos critérios para avaliação das fontes; ao processo investigativo; ao raciocínio crítico; aos direitos de propriedade intelectual; e ao aprendizado ao longo da vida não estão contemplados na pesquisa.

investimento na aquisição de competência em informação por parte do próprio bibliotecário: sua formação, experiência profissional e perspectivas futuras em relação à sua atuação.

A elaboração do questionário aos usuários (apêndice C) teve a finalidade de diagnosticar as características deste grupo social, o uso que faz do acervo, assim como aspectos da sua competência em informação, focalizando especificamente o uso das TICs no ambiente da biblioteca. Sua construção partiu dos aspectos levantados nas leituras sobre competência em informação e sobre a relação com a comunidade nas bibliotecas públicas, conforme apontado na revisão da literatura e conforme as questões de pesquisa inicialmente colocadas neste estudo.

Os assuntos abordados no questionário elaborado para os usuários incluem: opiniões gerais do usuário a respeito da biblioteca, seu impacto na comunidade e opiniões sobre envolvimento e atendimento às demandas da comunidade; suas preferências e características de uso da biblioteca, com ênfase nas atividades de leitura e no uso computador e em aspectos da sua competência em informação; demandas e envolvimento do usuário nas ações da biblioteca; questões sobre o perfil sociodemográfico do usuário. A identificação das demandas dos usuários foi um aspecto incluído na elaboração do questionário, visando contribuir com a biblioteca.

Neste questionário junto aos usuários da biblioteca trazemos os aspectos da competência em informação que dizem respeito à habilidade no uso do computador; ao uso da Internet para diversos tipos de atividades, incluindo a comunicação e o seu uso em pesquisas, destacando especificamente o uso de fontes de informação e a busca da orientação bibliotecária como auxílio para esta atividade; à aprendizagem independente e ao aprendizado ao longo da vida. Incluímos ainda os temas da informática social e do trabalho colaborativo⁶.

O envolvimento da comunidade nas ações da biblioteca foi um item enfatizado em todos os instrumentos para coleta de dados. Esperamos identificar aspectos desta participação pelo ponto de vista da superintendência, da direção da biblioteca, dos funcionários e da própria comunidade. Machado e Vergueiro (2010) refletem que é possível compreender de diversas formas a participação das pessoas, seja por meio de projetos, da articulação ou geração de recursos para a sustentabilidade das bibliotecas. Acrescentam esses autores que, no caso brasileiro, “o nível de participação dos membros das comunidades nos projetos de

⁶Crítérios para recuperação da informação e técnicas de pesquisa, critérios para avaliação das fontes, processo investigativo, raciocínio crítico e direitos de propriedade intelectual são aspectos que não foram abordados neste questionário.

biblioteca não é alto” e em casos de tomada de decisão e controle de recursos é inexistente. Machado e Vergueiro (2010, p. 7) ainda afirmam que, em geral, “a participação é confundida com a utilização dos serviços e o acesso ao espaço e aos materiais. É confundida também com trabalho voluntário, ou, ainda, com o fato de seus coordenadores optarem por contratar pessoas da comunidade para trabalhar no projeto”, o que será confirmado nos resultados das análises da pesquisa.

4.3 O LEVANTAMENTO DOS DADOS

O período de observação exploratória é o que dá início ao levantamento de informações, tendo se concentrado no mês de setembro. As entrevistas foram realizadas entre os meses de outubro de 2011 e janeiro de 2012; os 81 questionários foram aplicados no período entre 9 de dezembro de 2011 e 11 de janeiro de 2012 aos usuários que estavam usando a biblioteca no momento ou aguardando pela liberação do equipamento em que estavam interessados, tipicamente a disponibilidade do computador. Selecionamos a faixa etária de 13 anos ou mais para participação na pesquisa. Uma parte substancial dos questionários foi aplicada diretamente pelo pesquisador que anotava as respostas. Outra parte dos questionários, entretanto, foi auto aplicada. Podemos considerar que houve boa compreensão das perguntas formuladas.

Convém destacar que em todas as fases do levantamento de dados, as três pessoas que formaram a equipe de pesquisa – a mestranda, uma bolsista de iniciação científica e a orientadora deste trabalho – tiveram total liberdade de circular no ambiente da biblioteca. Esta abertura e receptividade por parte da administração e funcionários da biblioteca foi especialmente importante na fase exploratória e na aplicação do questionário aos usuários, sendo que o instrumento foi submetido ao diretor, do qual se obteve autorização para sua aplicação.

As entrevistas realizadas obtiveram também boa receptividade, tanto por parte da superintendência e direção, quanto por parte dos bibliotecários e dos usuários.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa por meio da aplicação de cada um dos instrumentos de coleta de dados anteriormente descritos.

5.1 OBSERVAÇÃO EXPLORATÓRIA

A etapa de observação, conforme mencionado, nos forneceu dados gerais sobre o uso dos grandes espaços da biblioteca, características do movimento, do atendimento, das normas de funcionamento, dos serviços e atividades oferecidas, assim como algumas características do comportamento dos usuários e das preferências dos usuários no uso dos recursos disponibilizados. As informações obtidas nesta etapa da pesquisa foram construídas a partir da interação com pessoas que estiveram à frente do planejamento desta biblioteca e de outras que participam atuando no seu dia a dia. Abaixo, discriminamos algumas características específicas da biblioteca.

— Funcionamento

A biblioteca abre de terça-feira a domingo, das 10h às 20h. Os horários de maior movimento são entre 13h e 19h, sendo o período da manhã menos procurado.

— As instalações

A biblioteca é dotada de instalações bonitas e acolhedoras, em um espaço amplo e arejado. Seu ambiente apresenta-se bastante limpo, iluminado e fresco, sem sinais de vandalismo. A biblioteca tem localização de fácil acesso até mesmo a quem não vive no complexo de Manguinhos e no Jacarezinho.

Possui 2,3 mil metros quadrados de espaço físico comportando salão de leitura, salas para estudo, reuniões, aulas de música, cursos, espaço infantil, espaço multimídia, uma sala denominada “Meu bairro”, e acesso facilitado para portadores de deficiência física. Disponibiliza catálogo *online* contendo um acervo estimado em 27 mil títulos, 40 computadores com livre acesso à Internet, livros eletrônicos, três milhões de arquivos musicais em formato digital, 700 filmes em DVD. Em breve inaugurará uma ludoteca, um café literário e um cine teatro com capacidade para 200 espectadores.

Logo na chegada, vê-se um balcão de informações para identificação do usuário e outro de controle de empréstimo. À esquerda do *hall* da recepção encontra-se o espaço infantil

e à direita encontra-se o acesso aos salões de leitura e a outros espaços e aos equipamentos destinados a jovens acima de 10 anos e adultos.

— Espaço infantil

O espaço infantil recebe crianças até 10 anos de idade, porém as crianças menores de quatro anos somente acompanhadas por responsável. Apesar desta solicitação, a presença dos pais não é frequente.

Este espaço possui 2500 obras das quais os livros mais procurados são os de origami. Logo na entrada se veem colados desenhos e dobraduras feitas pelas crianças.

Lá também existe o acesso a computadores, que são usados preferencialmente para jogos e software de desenho. É curioso ver crianças bem pequenas usando computadores enquanto as maiores brincam com bolas e *puffs* e assistem desenho animado.

— Salão de leitura

O salão de leitura é dividido em duas partes. Uma parte do acervo fica no andar térreo e a outra parte no primeiro pavimento. No andar térreo, com a maior parte dos computadores, os jovens passam a maior parte do tempo em jogos virtuais e redes sociais. Os livros de literaturas, artes e as revistas em quadrinhos compartilham desse espaço que é de livre circulação para as pessoas.

O primeiro pavimento abriga os livros de referência e as obras gerais, parte onde é recomendado aos usuários o silêncio porque costuma ter mais pessoas fazendo pesquisas e estudando.

— Salas de estudo

Útil para estudos de grupos fechados que têm permissão para levar também seus materiais próprios, essas salas podem ser reservadas com antecedência. No momento da observação, ocorria uma reunião de pesquisadores contratados por uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) que desenvolviam um projeto sobre a história da comunidade de Manguinhos. A interrupção da reunião e o diálogo que ocorreu com a bibliotecária que nos acompanhava mostrou que os profissionais da biblioteca são receptivos a esse tipo de atividade e que buscam trazer para a biblioteca informações geradas por essas atividades.

— Seção multimídia

Equipada com TVs e fones de ouvidos, esta seção dá o tom aconchegante à biblioteca.

Os visitantes podem escolher DVDs de filme ou musicais para assistirem sozinhos ou em grupo.

— Sala Meu bairro

Com acesso para a rua, a sala pode ser usada pelos moradores até quando a biblioteca está fechada. Serve também para sediar reuniões e encontros com autores. A existência deste espaço reflete claramente uma das propostas das bibliotecas parque: a participação da comunidade na realização de atividades e a disponibilidade da biblioteca para eles. Segundo o diretor da biblioteca, “atende diariamente a uma série de reuniões, disponibilizando, além do espaço, equipamentos como telão, datashow e notebook”.

— O acervo

O acervo é novo e está bem conservado. Os 27 mil títulos compreendem livros impressos, DVDs, livros em braile e livros falados, sem incluir nesta contagem as revistas e os jornais. Todo o material foi comprado para a inauguração da biblioteca, tendo sido escolhido pela superintendente de Estado de Cultura, com a opinião de bibliotecários. Apenas 30% deste acervo são de livros didáticos, o que se justifica pelo fato de não ser essa a prioridade da biblioteca.

O sistema adotado para gerenciamento do acervo é o Alexandria⁷, e permite a emissão de relatórios de usuários, de empréstimo, por períodos, assim como a localização de livros no acervo.

Os livros de literatura são os mais usados e estão dispostos logo na entrada da biblioteca. A nova seção de braile oferece ao deficiente visual dois computadores com decodificador do alfabeto braile e um scanner para tradução para o braile acompanhado de fones de ouvido.

Há livros expostos em mesas, o que atrai o olhar de quem chega à biblioteca, evidenciando que eles estão organizados a partir de temáticas específicas visando atrair o leitor, sendo que esta exposição é frequentemente substituída, nos moldes de uma livraria comercial.

⁷O sistema Alexandria é um gerenciador de bibliotecas, desenvolvido de acordo com as regras e padrões da biblioteconomia, que integra e automatiza todas as funções da biblioteca: aquisição, catalogação, importação de registros, circulação, pesquisa, controle de periódicos, relatórios estatísticos e de controle, gerenciamento, emissão de etiquetas e código de barras. Suas telas são amigáveis, interativas e auto-explicativas.

— Computadores

A comunidade tem a seu dispor na biblioteca 40 computadores e 10 notebooks com acesso livre à Internet (redes sociais, inclusive) com limitação de tempo de uma hora de uso por pessoa, uma medida que visa liberar equipamentos para que mais pessoas possam usar.

— Funcionários

Preocupado com o desenvolvimento local, o projeto da Biblioteca Parque de Manguinhos possui 75% do seu corpo de funcionários sendo moradores da região, o que foi levado em consideração para a seleção, mostrando que a administração está atenta aos impactos que podem ocorrer na comunidade. É uma medida que gera oferta de oportunidades para a comunidade do entorno.

Trabalhando para atender o volume de usuários, a biblioteca conta com cinco bibliotecários, sendo que dois atuam no processamento técnico de obras e os outros três no serviço de referência e empréstimo. Além deles, encontram-se auxiliares de biblioteca, uma jornalista e uma psicopedagoga que programam eventos, mas não se envolvem diretamente com os usuários no dia a dia. Há um bibliotecário em cada turno e um auxiliar de biblioteca lidando diretamente com o público para orientação no uso do acervo e para o auxílio no uso do computador. A presença de seguranças e da equipe de limpeza – vários funcionários – é um aspecto que se destaca nesta biblioteca. Existe ainda dois profissionais que atuam como mediadores sociais; um deles auxilia os usuários interessados na elaboração de currículos e no encaminhamento deles para oportunidades de emprego.

Outro aspecto que merece destaque é a receptividade à comunidade pelos funcionários, que são solícitos e deixam o visitante à vontade para circular pelos espaços da biblioteca. O controle de desavenças entre os jovens que frequentemente disputam o uso dos computadores é feito com tato e visível respeito. É gratificante para o observador constatar o clima descontraído e alegre entre jovens e crianças ali presentes. É evidente que estes demonstram um sentimento de pertencimento à biblioteca, tanto pelo modo como acessam e manipulam o acervo, quanto pelo uso do computador, frequentemente uma atividade realizada em grupo.

— Usuários e empréstimos

O número de visitantes é bastante expressivo; gira em torno de 300 visitantes diariamente. De acordo com os registros, a maioria deles vem de Manguinhos. Sobre os empréstimos há registro de que foram feitos aproximadamente 29 mil em um ano.

— Atividades/cursos

Os cursos oferecidos pela Biblioteca Parque de Manguinhos têm um período médio de formação de seis meses a um ano. Logo após sua inauguração, a biblioteca ofereceu um curso de informática para iniciantes. Também já foi realizado um curso de música e um curso do Serviço Social da Indústria (SESI) denominado Cozinha Brasil, que atraiu as donas de casa.

Atualmente está acontecendo o curso “Universidade das Quebradas”, promovido pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), cujo propósito é “promover a produção de conhecimento, a criação artística, estimuladas pelo encontro e pelo diálogo entre a comunidade acadêmica da UFRJ e os produtores de cultura e artistas residentes na cidade do Rio de Janeiro”. Outras atividades são:

→ PalavraLab: desenvolvimento de linguagens nas diversas formas de produção textual, estruturado na produção de conteúdo e na escrita criativa. Cada Laboratório tem um coordenador em parceria com a biblioteca. Compõe-se pelos laboratórios de:

- a) Produção Editorial Multimídia Setor X: participaram representantes das comunidades do entorno, de vários perfis e também alguns funcionários da biblioteca. O produto final é o primeiro fascículo da Revista Setor X;
- b) Dramaturgias e Textos Teatrais: ainda não iniciado, será coordenado pelo grupo Cia do Gesto. Prevê o desenvolvimento da linguagem teatral e o estímulo à produção de textos para teatro;
- c) Narrativas Digitais: iniciado em agosto de 2011, divide-se nos módulos de Oficina de Games, Oficina de Animação, Oficina de Vídeo, Oficina de Remix: Vídeo + Som e Oficinas Integradas.

→ Aulas de música: percussão e ensaio musical com músicos da região.

→ Atividades infantis: oficinas de origami, contação de histórias, pintura criativa, Zum, Zum, Zum (incentivo à leitura e ao interesse pelos livros do acervo através de uma intervenção musical, uma representação teatral, uma leitura de poesias).

→ “Vamos Falar de Leitura?": encontro com autores e ilustradores.

→ Escritório de Apoio à Produção Cultural (EAP): qualificações gratuitas em gestão cultural e sustentabilidade de projetos direcionados a grupos, produtores culturais e gestores públicos de cultura do Estado com vistas a inserir e consolidar o mercado cultural do Estado. Orienta as etapas de desenvolvimento de um projeto cultural.

— Incentivo à leitura

Algumas das atividades acima descritas já têm como foco incentivar o hábito de ler. Além de dicas e sugestões dadas pelos bibliotecários, outra medida usada para atrair a atenção dos usuários pelos livros é a postura de deixá-los propositalmente próximos aos sofás e pontos onde os usuários estão à espera da liberação de computadores para uso.

Pelo trabalho realizado, a Biblioteca Parque de Manguinhos recebeu o prêmio José Olympio, concedido pelo Sindicato Nacional de Editores de Livros, a pessoas ou instituições que contribuem para a difusão do livro e da cultura.

— Documentação e normas

Em termos de documentação oficial, na fase exploratória foi encontrado: um regulamento interno, o relatório anual de 2011 e folders de divulgação da biblioteca, além do site institucional. Não se encontram disponíveis aos visitantes documentos contendo informações sobre política, legislação, relatórios financeiros ou indicativos de parcerias.

— O *site* institucional.

O *site* da Biblioteca Parque de Manguinhos é acessado através do site da Secretaria de Cultura do governo do Estado do Rio de Janeiro. Por isso, os itens em destaque na barra principal da *homepage* da biblioteca são os temas diretamente relacionados à secretaria.

No site estão descritas informações gerais: horários, telefone, endereço, o que se pode fazer nos diversos espaços em que se divide a biblioteca, o quantitativo de títulos. Aponta um *link* para pesquisa na base de dados da biblioteca, no qual é possível fazer uma busca simples ou avançada e ainda saber quais os itens mais consultados e os mais recentes adicionados ao acervo.

Na página de “Apresentação” é explicado sucintamente o que é a Biblioteca Parque de Manguinhos, seus dirigentes e a sua contextualização dentro das obras do PAC.

A página de *downloads* permite acessar editais, fichas de inscrição para cursos e a Revista Setor X.

O *site* contém as informações básicas de apresentação da biblioteca. Está subordinado a três níveis para acesso ao conteúdo: o site do governo estadual, a página da cultura, e nela, pesquisar por área para localizar a biblioteca.

5.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

As entrevistas foram feitas com a superintendência de cultura do Estado, com o diretor da Biblioteca Parque de Manguinhos e com os bibliotecários de referência. A seguir, serão detalhados os resultados obtidos com este instrumento de coleta de dados.

5.2.1 A entrevista com a superintendente de Cultura do Estado

O que trazemos como destaque na entrevista com a superintendente de Cultura do Estado é o seu protagonismo na estruturação e nas ações da Biblioteca Parque de Manguinhos. Está também à frente da escolha do acervo, dos programas de capacitação dos funcionários e da proposição e viabilização de laboratórios e cursos, como os acima mencionados.

Ao falar em capacitação, foram citados os encontros com a neurocientista Regina Migliori, sobre relacionamento interpessoal, de um *Workshop* sobre cultura com o diretor do museu da língua portuguesa, Antonio Carlos de Moraes Sartini, e palestras sobre literatura para os funcionários. Também foi realizada uma capacitação na parte técnica envolvendo higienização, atendimento ao público e o uso do *software* Alexandria, para processamento dos livros.

Diante da abordagem feita por nós ao tema da inclusão digital, a superintendente faz menção à disponibilização de computadores e de rede de Internet wi-fi, e demonstra sua opinião de que a competência em informação acontece espontaneamente a partir da disponibilidade e uso de equipamento; um aprendizado pelo uso. A superintendente destaca que a administração da biblioteca, por meio de pequenas medidas, busca assegurar que o acesso ao acervo seja garantido a todos, excluindo ou reduzindo ao máximo as restrições para a entrada e uso da biblioteca. Um exemplo de medida tomada neste sentido, mencionado na entrevista, é a disponibilização de camisas para aqueles que se dirigem à biblioteca sem esta peça do vestuário, sem a qual o acesso às salas de leitura é vetado. A valorização da contratação de mão de obra local e as oportunidades que são dadas a quem manifesta interesse em atividades de cultura foram outros aspectos mencionados.

Nesta oportunidade, ficamos sabendo que a biblioteca não está regulamentada em lei e os documentos sobre ela se reduzem ao regulamento interno, folderes, publicações em jornais

e na mídia. Tampouco, obtivemos evidência de plano orçamentário ou de atividades por meio de documentação.

A valorização do acesso irrestrito à biblioteca, o incentivo à absorção de mão de obra local, e outras medidas relativas à capacitação dos usuários e funcionários, revelam que a superintendente está consciente da função social da biblioteca pública contemporânea no seu papel de inclusão social. Já com respeito às medidas referentes às possibilidades de a biblioteca atuar como centro de informação para a comunidade e no desenvolvimento da competência em informação do cidadão-usuário, as iniciativas mostram-se menos consistentes. Destaca-se, na sua fala, que o foco principal da biblioteca é na promoção da leitura e de atividades culturais junto à comunidade, para a definição das quais, entretanto, a participação da comunidade não é enfatizada.

5.2.2 A entrevista com o diretor da biblioteca

A entrevista com o diretor foi fundamental para conhecermos um pouco sobre os aspectos políticos e institucionais da Biblioteca Parque de Manguinhos.

O que difere esta biblioteca das demais bibliotecas públicas está, segundo o diretor, no próprio conceito de bibliotecas parque⁸, ressaltando duas circunstâncias essenciais que a caracterizam: ser um espaço de convivência, mais que um espaço de pesquisa, e ser um espaço não apenas de absorção de conhecimento, mas de produção de conhecimento.

Transformar a realidade local é um dos objetivos básicos desta biblioteca, para o diretor, o que, em sua opinião, já pode ser percebido pela mudança no comportamento de usuários pontuais, levando em conta que a biblioteca está prestes a completar dois anos de funcionamento. Acredita que é necessário muito mais tempo – dez ou quinze anos – para dimensionar as mudanças na vida da comunidade proporcionadas pela biblioteca.

Segundo o diretor, existem dois atores envolvidos na definição das políticas da biblioteca. O principal é a Superintendência de Leitura e Conhecimento, que está vinculada à Secretaria de Estado de Cultura porque “dá a linha de ação para as bibliotecas do Estado”. O segundo é a equipe da biblioteca, que recebeu formação compatível aos objetivos a serem atingidos e porque são pessoas que conhecem bem o local em que eles vivem, conhecem o público do entorno e tem clareza da responsabilidade desse diálogo com essa comunidade.

⁸Ver definição no capítulo 2.2.2.

Sobre a articulação da biblioteca com os diferentes níveis e setores de governo, o diretor dá destaque à esfera estadual, por quem é mantida. Entretanto, foi através do governo federal com as obras do PAC, que, segundo ele, se obteve maior parte dos recursos para criação da biblioteca. As bibliotecas já faziam parte do projeto do PAC, mas foi o governo do Estado do Rio de Janeiro que estabeleceu contatos na Colômbia em busca de informações para a inserção de um programa de natureza semelhante na cidade. A preocupação mencionada em termos de obtenção de recursos está na insegurança quanto à continuidade da manutenção do projeto pelo Estado, já que no Brasil é costume, na mudança de governos, serem apagadas as marcas do trabalho anterior.

Quando abordado sobre os responsáveis pela escolha dos temas das palestras, oficinas e outras atividades, o diretor considera que algumas nascem das sugestões de funcionários e usuários da biblioteca, mas que, entretanto, as maiores demandas vêm da Superintendência. Além das demandas locais, a direção quer levar novas referências.

Sobre o envolvimento atual da comunidade destaca que este se dá mais no sentido dela estar na biblioteca usando os recursos disponíveis.

Os documentos sobre o planejamento na biblioteca inexistem atualmente. A direção, assumida no mês em que a biblioteca completou um ano, neste momento está construindo seu primeiro planejamento anual. Portanto, os dados que legitimam a análise da situação atual da biblioteca são oriundos de relatórios mensais que também só passaram a existir com a chegada dessa direção.

Sobre a vinculação institucional da biblioteca, informa o diretor que esta faz parte da Secretaria de Estado de Cultura que está ligada ao governo do Estado do Rio de Janeiro. Na estrutura organizacional estão a direção, uma coordenação cultural e uma administrativa. Em seguida vêm as várias áreas: biblioteconomia, mediação social (um psicólogo e um estudante de serviço social), uma equipe de produção cultural e outra equipe de produção mais ligada à questão da infância.

Respondendo à pergunta sobre disponibilidade financeira, o diretor informa que o orçamento mensal para a manutenção da biblioteca “é zero”. Esta é atendida pelo Estado conforme as prioridades entre as diversas secretarias que mantém. Os itens manutenção predial e infraestrutura recebem apoio do programa de obras do Estado. Os pequenos gastos diários são supridos com os adiantamentos que, em 2012, estão programados para a biblioteca receber, num valor de três parcelas de R\$4.000,00.

O diretor informa que, em busca de solução para este quadro de incerteza, a Superintendência vem desenvolvendo a ideia de cada vez mais transformar o modelo de gestão das bibliotecas parque em modelo de gestão de Organização Social, onde há mais autonomia para captação de verbas não só aqui dentro como fora do país, reduzindo a dependência do Estado.

Indagado sobre o trabalho da biblioteca no acompanhamento e na apropriação das diversas políticas de governo voltadas para a aquisição de acervo, o diretor informa que o principal apoio é através da participação em programas de compra de livros de baixo custo. Para atuar na inclusão digital a biblioteca procura se inserir ao máximo nos editais, excluindo-se os do Estado, e, através de um consultor do EAP, incentiva os moradores na criação de projetos.

A política de formação e desenvolvimento de coleções para esta biblioteca é planejada e executada pela Superintendência. A partir destas orientações, a biblioteca solicita os livros, a Superintendência faz pregões eletrônicos e encaminha as obras para a biblioteca. Também é comum a biblioteca fazer levantamentos bibliográficos específicos e solicitar compras eventuais de livros para atendimento das demandas feitas pelos usuários.

Em relação à formação de pessoal, a qualificação dos funcionários segue o caminho da maior participação dentro dos seus setores, estimulando-os a serem profissionais polivalentes. Atualmente, o ensino de *libras*⁹ está na pauta dos cursos de capacitação para os funcionários que estiverem interessados.

Ao ser instado a definir a comunidade a que se destina a biblioteca, o diretor menciona o complexo de Manguinhos e suas 16 comunidades, mas destaca também os bairros vizinhos que podem ser atendidos pela biblioteca.

A visão da biblioteca como um centro de informação para a comunidade é percebida no sentido do uso do acervo, cujo volume de empréstimos é bem significativo¹⁰. Ela cumpre esse papel disponibilizando bibliografias, sendo um “centro de produção de conhecimento, pela oferta de laboratórios, programações culturais, palestras, encontros com autores, discussão de temas de interesse, concessão de espaços para discurso das próprias demandas delas” e pelo senso democrático que ela tem, já que para entrar na biblioteca não é preciso ser cadastrado. O não cadastramento de usuários é, segundo o diretor, uma opção consciente da biblioteca

⁹Curso de Língua Brasileira de Sinais, uma linguagem para deficientes auditivos.

¹⁰De acordo com o Relatório anual, 29.244 itens tiveram empréstimo domiciliar desde a inauguração da biblioteca até 14/12/2011.

visando evitar qualquer constrangimento à população de uma região caracterizada por intensa atividade marginal, especialmente o tráfico de drogas.

Segundo o diretor, as atividades da biblioteca são divulgadas pela assessoria de comunicação da Secretaria de Cultura, através de e-mails, com a elaboração de cartazes, assim como com o auxílio dos parceiros e no boca a boca.

Em resposta à pergunta sobre o desenvolvimento de atividades em parcerias com atores locais, o diretor informa que instituições e lideranças do entorno também desenvolvem ações em conjunto com a biblioteca seja cedendo espaço, prestigiando exposições, com programações e campanhas, disponibilizando acervos, pela exibição de filmes ou por meio de representação em mesas de conclusão de cursos como o de cuidadores de idosos. A ideia que destaca é a de juntar esforços e não de sobrepor coisas: se outros órgãos estão com uma proposta, a biblioteca colabora com o que é a de sua competência.

Quando o tema é a inclusão digital, o diretor menciona que a biblioteca está contribuindo para a comunidade por meio de cursos de alfabetização digital e tentando estabelecer estratégias para o uso da Internet de forma mais qualificada do que a forma que considera mais usada atualmente: para jogos, redes sociais e e-mail. Os projetos ‘Nuvem de livros’¹¹ e o ‘E-música’ são citados como recursos que poderão auxiliar a biblioteca a atingir esse objetivo. O diretor acrescenta que os moradores dos condomínios do PAC de Manguinhos ganharam um notebook e podem acessar de casa a rede sem fio chamada Manguinhos digital, que é gratuita.

A orientação dada aos usuários no uso de recursos digitais se volta mais para a solução de dúvidas, mas já está no planejamento maior incentivo à leitura através da Internet, principalmente com a adesão ao ambiente virtual “Nuvem de livros”.

Sobre a equipe de funcionários atuando na biblioteca, o diretor informa que atualmente a biblioteca possui 36 funcionários. Deles, cinco são bibliotecários formados, sendo que três deles se alternam no atendimento ao público. É um quantitativo que a direção considera adequado, podendo ser ampliado em função do aumento de usuários, estimados em 300 a 500 usuários por dia¹². Os funcionários são contratados sob a função extra-quadro, com contratos temporários de um ano com possibilidade de renovação. As equipes de tecnologia

¹¹Livros acessáveis em meio virtual.

¹²De acordo com o Relatório anual, 107.466 pessoas visitaram a biblioteca desde a sua inauguração até 14/12/2011.

da informação, direcionadas para tarefas de limpeza e segurança dos equipamentos são terceirizadas.

As principais atribuições dos bibliotecários se dividem entre o processamento técnico e os serviços de referência e empréstimo. Suas principais contribuições, segundo o diretor, são a organização do acervo e a atuação no salão de leitura, e aqui também estão incluídos os auxiliares de biblioteca. Atualmente, o diretor os está desafiando a serem mais ativos no atendimento ao usuário, oferecendo-lhe leituras e atividades, estando atento ao usuário, vendo o que está lendo e sugerindo outras referências associadas que ele possa gostar.

Foi muito destacada a necessidade de maior participação dos bibliotecários no incentivo à leitura, mas não foram apontadas iniciativas neste sentido por parte de outras categorias profissionais. A direção também espera que os bibliotecários atuem de forma mais ativa no uso da Internet, principalmente na seleção de conteúdos, e busca maior aproximação deste profissional com a equipe de produção, que é quem tem feito a programação da biblioteca. Sobre uso da Internet, a orientação que é dada aos usuários é técnica, de como acessar livros e equipamentos. Falta dirigir e ajudar a propor atividades que vão além do uso da Internet com redes sociais e jogos eletrônicos.

A entrevista com o diretor revela, assim como aquela com a superintendente acima descrita, uma concepção atualizada do papel da biblioteca pública enquanto instituição que tem como objetivo o desenvolvimento e a participação da comunidade visando à inclusão social. Percebemos que as atividades em execução têm pouco foco na competência em informação da comunidade no uso das TICs e que as ações para inclusão digital se voltam às práticas culturais com pouca interferência na preparação para melhor obtenção e manipulação da informação que a comunidade lida no cotidiano.

Em relação à atuação do bibliotecário nesta instituição está havendo pouca visualização das suas possibilidades de atuação na competência em informação porque as suas atribuições estão limitadas ao atendimento ao usuário somente quando é solicitado e ao controle dos empréstimos de livros. Embora estas atribuições sejam definidas pela administração, o diretor parece lançar um desafio ao bibliotecário para que este atue de forma mais ativa, interferindo nos usos que os usuários estão fazendo da biblioteca. Não ficou muito claro nas entrevistas como é visualizada esta atuação mais efetiva do bibliotecário, mas deduzimos que seja através de sugestões de leitura e seleção de conteúdos. Acrescentaríamos ainda a interferência deste profissional na parte operacional das TICs e na orientação para o aprimoramento do uso dos mecanismos de pesquisas na Internet.

Voltando o olhar para o trabalho em equipe vemos que, na prática, a cooperação se dá com cada um fazendo a sua parte e passando adiante. As ações não são desenvolvidas em conjunto por várias categorias profissionais, mas pelas equipes pelas quais as tarefas são atribuídas.

Por fim, destacamos a fragilidade institucional da biblioteca no que se refere ao planejamento e à obtenção de recursos financeiros, que podem comprometer não necessariamente o trabalho feito atualmente, mas a continuidade das ações.

5.2.3 A entrevista com os bibliotecários

A biblioteca tem cinco bibliotecários. Dois ficam no processamento técnico, dois na referência e no atendimento ao público. O quinto bibliotecário é um funcionário, recém-formado em Biblioteconomia, ainda contratado como auxiliar de atendimento ao público, tendo ido para a Biblioteca Parque de Manguinhos fazer estágio. As entrevistas foram aplicadas aos bibliotecários de referência e ao auxiliar.

As principais atribuições deles são o atendimento ao público nos salões de leitura do andar térreo e do primeiro pavimento, onde têm seus pontos de ação fixo. Somente atuam em outros setores para cobrir ausências de colegas. Eles utilizam os computadores nas suas atribuições apenas para acessar o sistema Alexandria na localização das obras solicitadas pelos usuários.

Considerando as atividades de planejamento e trabalhos de grupo da biblioteca, os bibliotecários expressam dificuldade em compreender o sentido da pergunta sobre a sua atuação em conjunto com outros profissionais, sobre a existência e perspectiva de trabalho coletivo. Relatam que não existe trabalho em grupo, porém cada tipo de profissional colabora com seus conhecimentos específicos, como os profissionais de serviço social, artes, história, além da equipe de produção cultural que planeja os eventos.

Sobre o trabalho com o público, tendo sido perguntado aos bibliotecários sobre as qualidades que eles consideram importantes ao lidar com o público, eles mencionaram o bom relacionamento com o público, a pró-atividade, o bom vocabulário e a mediação. Neste item, gostaríamos de ressaltar um trecho da entrevista que se refere à mediação, na perspectiva do bibliotecário entrevistado que o vincula à sua atuação como sócio-educador. Trabalhando com o público desta biblioteca parque, os bibliotecários consideram como atividades suas da

maior relevância a mudança de comportamento nas pessoas com relação ao tratamento e respeito com os outros.

[A mediação] é a indicação de uma boa leitura. [Acontece] nos momentos que você tem uma oportunidade de abordar o usuário e falar da importância da leitura. É sempre muito bom. Eu acho que isso é o papel principal do bibliotecário. Aqui, em particular, nós trabalhamos mais como socioeducador pela região onde se localiza a biblioteca. É aquela coisa de sentar, muitas vezes chamar a atenção, explicar que o que estão fazendo não é certo, que a biblioteca é um espaço que eles ganharam que é para transformar, que é para melhoria deles mesmo, que eles têm que conservar para que outras pessoas tenham também a oportunidade de estar acessando, tenham o mesmo acesso que eles. É mais isso (informação verbal¹³).

O grupo de perguntas feitas sobre a comunidade do entorno da biblioteca focalizou a relação da comunidade com a biblioteca e revelou a visão dos bibliotecários sobre as principais contribuições da biblioteca para a comunidade. Os bibliotecários citaram: o acesso gratuito a Internet, o porte da biblioteca num local como aquele, os filmes disponíveis e os projetos culturais de música, poesia e saraus poéticos. Outras contribuições citadas são o fato da biblioteca servir como um mecanismo de inclusão social, oferecendo um horário de funcionamento expandido e a proximidade de um ambiente como esse – com ambiente e recursos de qualidade – a uma comunidade pobre.

Os bibliotecários entendem esta biblioteca como um centro de informações para a comunidade tanto pelo seu acervo em vários suportes como por informar o que está acontecendo nas redondezas, como a implosão da Cooperativa Central dos Produtores de Leite (CCPL) e a inauguração de uma creche. Porém, o que se destaca neste item é a menção de um bibliotecário a respeito da “busca de informação relacionada a oportunidades de emprego ou de qualificação profissional” que ocorre, segundo ele, por iniciativa das pessoas interessadas.

A participação destes profissionais em atividades que dão à biblioteca *status* de centro de informação para a comunidade está na divulgação e no auxílio nas buscas por informação, no trabalho em si do bibliotecário, provavelmente, o de localizar informações que sirvam de respostas a problemas cotidianos, educacionais ou de entretenimento.

As respostas sobre as atividades que eles promovem no sentido de contribuir para a competência em informação e para a autoeducação dos membros da comunidade não foram ao encontro do que se esperava obter. Um dos bibliotecários citou a educação no sentido de

¹³ Declaração obtida na entrevista. Com exceção da superintendente de Cultura do Estado e do diretor da Biblioteca Parque de Manguinhos, os demais participantes da pesquisa não foram identificados nominalmente.

ensino de boas maneiras, “não pode falar alto”, “fale bom dia”. Outro profissional mencionou que “quando há oportunidade e há necessidade, eu ajudo sim”, sem explicar como, e o último não soube responder à pergunta. As respostas revelam, assim, a pouca familiaridade dos bibliotecários com o tema da competência em informação e do seu papel no desenvolvimento desta competência junto aos usuários.

Ainda referindo-se ao preparo dos bibliotecários para atuar com competência em informação naquele ambiente, um revelou sua experiência anterior com biblioteca em comunidade – uma comunidade bem próxima a Manguinhos – enquanto a outra reconhece a necessidade de educação continuada para capacitação, hajam vistas as diferenças de perfil das pessoas que frequentam a biblioteca.

Completando a pergunta anterior, perguntamos sobre os recursos necessários para atuação naquela biblioteca. As respostas obtidas foram a experiência própria e o conhecimento de experiências similares para desenvolver ações que sejam de interesse e úteis para aquele público.

Sobre o uso e acesso aos computadores pela comunidade, foi perguntado, primeiramente, como está se dando este uso e quais os principais problemas encontrados. A primeira bibliotecária entrevistada diz que o uso é intenso, mas o principal problema “é que eles só jogam”. A outra bibliotecária concorda com a anterior, destacando, além disso, o uso para comunicação: “existe uma grande parcela dos usuários que utilizam para pesquisa, mas o *boom* mesmo são os sites de relacionamento”. Por fim, outro bibliotecário demonstra preocupação com o uso aberto, e em função disso, “o acesso a conteúdos indesejados acaba sendo um problema”.

Dando continuidade, perguntamos que tipo de orientação tem sido dada aos usuários com relação ao uso dos computadores. As respostas recebidas de quem trabalha no andar térreo foram relativas à orientação sobre as regras de uso do equipamento em revezamento – cada usuário deve tomar conhecimento que tem uma hora de acesso – e sobre o controle de uso de sites proibidos: pode usar “da maneira que quiser, menos claro, sites pornográficos. Isso daí não tem como. É bloqueado e se a gente vê que alguém burlou, a gente, claro, vai abordar o usuário e pedir para ele sair desse site”. Quanto ao bibliotecário que trabalha no primeiro pavimento a resposta obtida à pergunta feita sobre orientação do bibliotecário no que se refere ao uso do computador, indica que esta orientação se refere estritamente a prestar informações. Consideram os bibliotecários que usuários adultos geralmente precisam de ajuda

na localização de *sites* e para gravação de arquivos enquanto os usuários jovens solicitam apoio para pesquisas escolares.

O bloco de perguntas que se inicia, considerando o fato de a biblioteca ser muito utilizada por jovens que não dispõem de computador em casa, aborda a visão do bibliotecário sobre o uso do computador da biblioteca no apoio à pesquisa escolar e o papel do bibliotecário nesta atividade. As respostas obtidas destacam a existência de um setor separado para ser usado exclusivamente para pesquisa escolar e leitura de e-mail, o qual é bastante procurado. Os profissionais envolvidos nessa atividade que atuam no setor são: pela manhã, um auxiliar de biblioteca e, à tarde, um bibliotecário. Sobre a participação deles nesta atividade de apoio à pesquisa escolar e universitária, uma das bibliotecárias, mencionou como assuntos muito procurados os temas em história e matérias para concursos públicos como direito administrativo, constitucional e códigos da criança e do idoso. Um dos funcionários que atua no setor diz que sua participação é diária, tanto na pesquisa, quanto no auxílio. No entanto, não conseguimos identificar nenhum processo de pesquisa, conforme solicitado na entrevista, um aspecto da competência em informação altamente relevante.

A pergunta seguinte diz respeito ao uso do acervo de material impresso. Segundo os entrevistados, embora os empréstimos registrados sejam volumosos, quase 30 mil desde a inauguração, o uso no local é restrito. Outra bibliotecária acrescenta que o salão térreo é menos tranquilo para leitura, por isso os interessados em ler são orientados a permanecerem no salão de leitura do primeiro pavimento. A participação dos bibliotecários se dá através do registro do empréstimo ou de sugestões de leitura.

Em seguida, perguntamos sobre como se dá o processamento técnico. Os bibliotecários disseram que há dois bibliotecários exclusivamente para esta tarefa, que é feita no sistema Alexandria. O processamento é todo realizado em Manguinhos, mas existe uma gerente externa que colabora quando se precisa de pesquisa sobre cabeçalhos de autor.

A respeito do envolvimento da comunidade nos eventos, programas e atividades oferecidos pela biblioteca, os bibliotecários afirmaram haver grande participação do público, como participantes destes, mas não no seu planejamento, pois há, segundo eles, uma equipe encarregada de sua organização. Um dos profissionais não soube responder à questão e outro destaca o uso da sala Meu Bairro como uma das contribuições da biblioteca para a comunidade que, entretanto, não está necessariamente relacionada à participação desta nas suas atividades. A respeito da sala Meu Bairro, afirma um dos entrevistados:

[...] ela abre também um espaço para comunidade, se ela quiser fazer uma reunião, por exemplo, para a associação de moradores é só marcar com o pessoal da [equipe de] produção que o espaço é liberado, aí se usa. Mas a participação da comunidade nas atividades desenvolvidas na biblioteca, que eu saiba não há envolvimento da comunidade. As atividades são elaboradas pela equipe de produção (informação verbal).

Sobre apresentação de demandas por parte da comunidade, esta sempre quer que mais coisas aconteçam na biblioteca, na visão dos bibliotecários. Cursos, especialmente de informática, mas também de culinária, títulos que a biblioteca ainda não possui, atividades a serem desenvolvidas. Os bibliotecários também consideram que a biblioteca está em condições de atender as demandas da comunidade porque já realizou alguns cursos por meio de parcerias e porque tem um acervo seminovo.

Quando perguntados pelos esforços da biblioteca no sentido da identificação de lideranças e grupos atuantes da comunidade e suas demandas, uma das bibliotecárias exemplifica com a presença de presidentes das associações, das pessoas do Centro de Referência da Juventude (CRJ), da Clínica da Família e da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) na realização de festas. O curso ‘Universidade das quebradas’ é mencionado por outra bibliotecária que considera esta uma atividade em que se destaca a participação comunitária; é onde ela vê o quanto a biblioteca está atuando, tematizando sobre os problemas da comunidade. Para ela é “ali que há esse contato até mesmo para quem está aqui à frente saber a necessidade da comunidade e vice-versa. E a comunidade também se serve do que está sendo feito aqui”.

O bloco final de indagações da entrevista é sobre formação, experiência profissional e perspectivas futuras. Os bibliotecários que lidam com o público se formaram na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). São jovens e com pouco tempo de formados: dois em 2005 e um em 2011. Ainda não frequentaram cursos de pós-graduação. Com exceção do rapaz, que entrou como estagiário da biblioteca, as duas outras bibliotecárias têm experiência com biblioteca pública: uma delas em biblioteca de comunidade carente, a outra, numa biblioteca cercada por escolas particulares e frequentada por muitos alunos destas escolas, logo, um público com nível social mais elevado e diferente daquele com que lida atualmente.

Uma das bibliotecárias foi trabalhar em Manginhos porque já fazia parte da Secretaria de Cultura do Estado, tendo sido convidada para trabalhar lá também em virtude de sua biblioteca de origem estar fechada para obras de revitalização. Segundo ela, essa experiência

foi fundamental para sua atuação na biblioteca. A outra bibliotecária, em contrato temporário por um ano, candidatou-se e foi selecionada através de processo seletivo.

Apenas uma bibliotecária participou de diversas atividades de capacitação na biblioteca de Manguinhos: uma capacitação inicial para os funcionários, uma capacitação para auxiliares de biblioteca e uma para a manipulação do sistema Alexandria, que ela considera a mais relevante em termos de aprendizagem. Todos os bibliotecários entrevistados têm planos para atualização profissional. Entre eles estão o mestrado na área, uma pós-graduação ainda este ano e um curso de libras que a diretoria solicitou para quem se interessasse a fim de formar pessoal apto a ajudar os deficientes auditivos.

Alguns assuntos foram enfaticamente mencionados pelos bibliotecários. Um deles se refere à “mudança que a Biblioteca Parque de Manguinhos teve na vida desses jovens”, que segundo ele é “impactante, chocante para o bem”, uma diferença de comportamento que é muito gratificante de ver. Outro assunto destacado por eles, complementando o anterior, é a atuação socioeducadora do bibliotecário, na orientação ao respeito e preservação daquele espaço – que consideram um bem para toda a comunidade – e a orientação no que se refere aos bons procedimentos na biblioteca, que também servirão para a convivência em outros ambientes. Outro assunto de destaque diz respeito ao bom relacionamento interpessoal, o tato em lidar com o outro, necessário a quem trabalha com público de perfis variados como o que caracteriza a biblioteca em questão.

Comentários que merecem especial destaque, sob o nosso ponto de vista, são a responsabilidade de pegar livros e devolvê-los. Destacamos também o conhecimento superficial dos bibliotecários sobre o que está envolvido na competência em informação, relacionando-a a uma educação formal e não à busca por aquisição de habilidades úteis para todas as circunstâncias da vida em que estão envolvidas a busca e o uso da informação.

A equipe de bibliotecários que lida é jovem e ainda sem experiência pós-graduada, embora absorvendo profissionais com experiência em biblioteca de comunidade carente, o que é tão relevante quanto o conhecimento acadêmico, um conhecimento pela prática. É nesta equipe, e nos auxiliares de biblioteca, que está concentrado o atendimento ao usuário, tanto para acesso à leitura quanto para uso do computador e para obtenção de quaisquer tipos de informações.

A entrevista com os bibliotecários nos permitiu concluir que a biblioteca, que pode ser considerada de grande porte, não dispõe de funcionários em número e qualificação suficientes nesta área profissional, o que parece ser um reflexo de uma visão restrita do projeto de

biblioteca parque focalizado sobre as potencialidades de colaboração do bibliotecário numa instituição como esta. Esta visão é limitada ao atendimento ao usuário e atividades técnicas, excluindo-se as ações de planejamento, de políticas institucionais e de atuação no desenvolvimento da competência em informação do usuário e da comunidade como um todo.

Além disso, vimos que os próprios bibliotecários, apesar de terem conhecimento das funções mais atualizadas da biblioteca pública, mostram pouco conhecimento e experiência enquanto mediadores da competência em informação, cujo conceito não lhes é familiar. Também identificamos pouco entrosamento dos bibliotecários com outros profissionais, um aspecto que pode vir a mudar, conforme as informações obtidas da entrevista com o diretor.

5.3 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS

O questionário, conforme apresentado no apêndice C, contém diversos blocos de perguntas, sendo algumas perguntas abertas, visando a resposta espontânea do entrevistado, e outras fechadas para facilitar a sua descrição e comparação. Os resultados da análise destas questões serão apresentados a seguir com a seguinte itemização que não obedece à ordem em que as questões foram apresentadas ao entrevistado: perfil sociodemográfico do entrevistado, seu acesso ao computador fora da biblioteca, suas opiniões sobre a contribuição da biblioteca para ele e para a sua comunidade, suas preferências e tipos de uso que faz da biblioteca, apoio que recebe dos funcionários da biblioteca, tipos de uso que faz do computador na biblioteca, suas habilidades de uso do computador, seus interesses de pesquisa na Internet, seu hábito de leitura e de empréstimos de livros, seu uso da biblioteca como centro de informação para a comunidade.

5.3.1 Perfil sociodemográfico

Iniciamos a análise do questionário aplicado aos usuários da Biblioteca Parque de Manguinhos traçando o seu perfil sócio-demográfico. Começamos pela identificação da idade dos usuários.

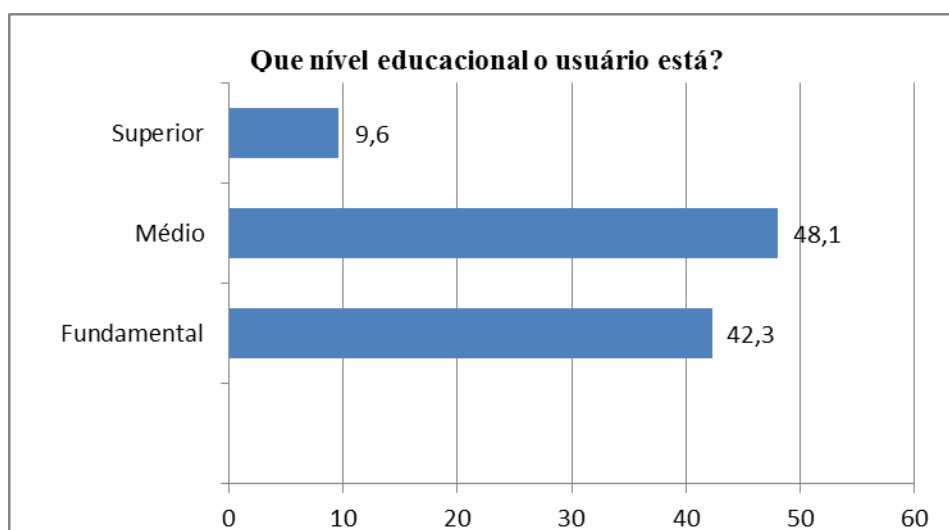
Tabela 1: Idade dos usuários

Idade dos usuários por faixa etária		
Faixa etária	Frequência	%
11 a 19 anos	47	58,0
20 a 29 anos	20	24,7
30 a 49 anos	12	14,8
Acima de 50 anos	2	2,5
Total	81	100

A Tabela apresentada mostra que a faixa etária predominante dos usuários da biblioteca entrevistados é de jovens até 29 anos, estando mais concentrada nos jovens entre 11¹⁴ e 19 anos. Portanto, as características e opiniões que descreveremos adiante se referem a um público muito jovem.

A grande maioria dos entrevistados é de estudantes, do ensino fundamental ou médio. Sobre a condição atual como estudante e/ou trabalhador obtivemos a informação de que 65% (52 respondentes) são estudantes e que 35% trabalham. A respeito da série em que estão os estudantes apresentamos a Figura 1 a seguir:

Figura 1: Nível educacional dos estudantes



Nota: Total de respostas = 52 NA¹⁵ = 29

¹⁴Anteriormente, dissemos que delimitamos a idade de 13 anos como a mínima para a participação no questionário. Entretanto, como tivemos alguns questionários auto preenchidos, tivemos três usuários abaixo da faixa etária delimitada.

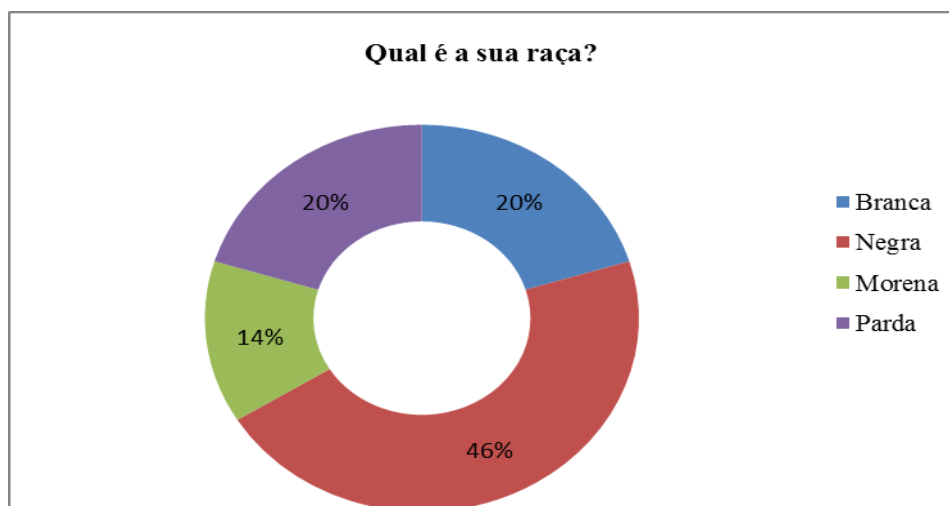
¹⁵NA = não se aplica e NR = não responderam

O nível educacional dos jovens varia entre o médio e o fundamental, o que de certa forma já era esperado em função da faixa etária do público entrevistado.

O sexo masculino é predominante, congregando 60,5% dos usuários. Esta prevalência de meninos também foi constatada na fase de observação e pode ser devida à atratividade do computador no ambiente, conforme será também verificado adiante. Uma tendência já identificada em outras pesquisas é o predomínio de meninos no uso da Internet, sobretudo em ambientes públicos, como lan houses (OLINTO, 2008).

Quanto à raça, a Figura abaixo trás o seguinte resultado:

Figura 2: Raça



Nota: Total de respostas 76 NR=5

A pergunta sobre raça foi aberta e registramos a raça do respondente conforme o termo por ele utilizado. O número de usuários que se considera de raça negra é o de maior proporção (46%). Interessante observarmos que 34% dos usuários manifestaram-se como pessoas das raças morena e parda. Isto mostra implicitamente que existe alguma dificuldade ou resistência das pessoas em se assumirem como negras, o que tem ocorrido recorrentemente em levantamentos públicos, como os do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Importante é também ressaltar que o perfil dos usuários identificados com as cores negra, morena e parda agregam 80% dos entrevistados.

A condição socioeconômica dos usuários é resgatada através da identificação da escolaridade e profissão dos pais e pelo local onde eles moram.

Inicialmente, procuramos identificar se os pais estão no mercado de trabalho, tendo obtido a informação de que 73,7% dos pais e 54,7% das mães estão trabalhando. Quanto à

profissão exercida pelas mães, identificamos como categoria profissional mais frequente a de empregadas domésticas (24,9%). Já com relação aos pais, as categorias profissionais mais citadas são segurança, pedreiro e autônomo. A maioria das mães estudou até a 4ª série e a maioria dos pais concluiu o ensino fundamental.

O reconhecimento do local onde os usuários moram complementa o traçado do seu perfil socioeconômico, sendo também um indicador da comunidade servida pela biblioteca. Constatamos que 87% dos respondentes moram perto da biblioteca, em Mangueiros, e os demais usuários nos bairros do entorno, especialmente Benfica, Triagem e Jacarezinho.

5.3.2 Acesso ao computador fora da biblioteca

Complementando as informações socioeconômicas dos usuários, e já é o primeiro indício de acesso e convivência com as TICs, analisamos o conjunto de perguntas que fizemos sobre acesso ao computador fora da biblioteca. Uma proporção considerável dos usuários afirma que acessa o computador fora da biblioteca (72,5%), sendo que o principal local de uso fora da biblioteca mencionado é a própria casa para 66,7% e a lan house para 22,2% destes.

Tabela 2: Uso do computador fora da biblioteca

Você usa computador fora daqui?		
<i>Uso fora da biblioteca</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Sim	58	72,5
Não	22	27,5
Total	80	100,00

Nota: NR = 1

Entre os que utilizam o computador fora da biblioteca, constatamos um alto percentual de uso em casa (55,6%), uma realidade previsível para o local específico, considerando que os moradores mais próximos pertencem ao condomínio das obras do PAC e foram presenteados com o notebook ao irem morar nestas construções. O acesso em casa se dá em alta proporção (84,1%) através de banda larga, conforme apresentado na Tabela a seguir.

Tabela 3: Tipo de acesso à Internet em casa

Tipo de acesso à internet em casa:		
<i>Tipo de Acesso</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Banda larga	37	84,1
Discado	5	11,4
Não acessa	2	4,5
Total	44	100,00

Nota: NR+NA = 37

O alto uso de computador fora da biblioteca demonstra também que a biblioteca não é a única opção dos usuários para acesso às TICs. O uso das lan houses é baixo, porém ainda um atrativo para os usuários, o que supomos ser motivado pelo bloqueio de alguns sites que é feito na biblioteca, pelo horário de funcionamento mais flexível e porque os jovens se sentem mais à vontade em usar o computador para lazer em locais pagos. A menção ao uso do computador na escola praticamente inexistiu: apenas 1 (um) respondente menciona a escola como um local de uso do computador.

Por este conjunto de informações sobre uso do computador fora da biblioteca, podemos ver que esta não é a única referência como local de utilização do computador e acesso à Internet para uma proporção alta dos usuários. Muitos dispõem de computador e Internet em casa e, além disso, o uso da biblioteca parece ser complementado pelo uso da lan house.

A partir deste ponto, os resultados vão sendo apresentados conforme a sequência do roteiro do questionário.

5.3.3 Opiniões sobre as contribuições da biblioteca

O primeiro grupo de perguntas está voltado para a opinião dos usuários sobre a biblioteca e seus serviços. Trata-se de duas perguntas abertas, sendo que os termos que aparecem nas Tabelas se aproximam daqueles utilizados pelos usuários.

A pergunta inicial busca conhecer qual é a contribuição da biblioteca para o indivíduo.

Tabela 4: Contribuição da Biblioteca Parque de Manguinhos para o indivíduo

Em que a biblioteca está contribuindo para a sua vida?		
<i>Contribuição para o entrevistado</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Pesquisa/Estudo	26	35,62
Conhecimento/Informação	17	23,29
Leitura	9	12,33
Computador/Internet	8	10,96
Lazer	8	10,96
Oficinas	2	2,74
Outros	3	4,10
Total	73	100,00

Nota: NR = 8

A contribuição da biblioteca para a comunidade mais frequentemente mencionada está relacionada à pesquisa e ao estudo. O incentivo à leitura e o aumento do conhecimento são também mencionados com bastante frequência. O acesso ao computador não é visto como contribuição destacada, embora possamos não estar seguros do sentido em que a palavra “pesquisa” é aqui utilizada, que pode também se referir à pesquisa através do computador para diversos tipos de finalidades.

Complementando a pergunta anterior, fornecemos a visão do usuário a respeito da contribuição da biblioteca para a comunidade de Manguinhos.

Tabela 5: Contribuição da Biblioteca Parque de Manguinhos para a comunidade de Manguinhos

Em que a biblioteca está contribuindo para a comunidade de Manguinhos?		
<i>Contribuição para a comunidade</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Evita que os jovens fiquem nas ruas, afasta os jovens da criminalidade, ocupa as crianças	18	31,0
Acesso à Internet	7	12,1
Cultura	6	10,4
Lazer	5	8,7
Educação	4	6,9
Bom local para pesquisa	4	6,9
Oficinas	3	5,3
Um lugar confortável, bom para as crianças	2	3,4
Acesso à informação	2	3,4
Muito recente para falar de mudanças significativas	1	1,7
Melhora na qualidade de vida	1	1,7
Aprende palavras novas pela leitura	1	1,7
Eleva a comunidade	1	1,7
Traz conhecimento	1	1,7
Melhora o desempenho	1	1,7
Traz crescimento aos jovens	1	1,7
Total	58	100,00

Nota: NR= 23

As respostas estão dispersas, porém a maior concentração está na ideia de ocupar os jovens, evitando a criminalidade e evitando que os jovens fiquem nas ruas. O acesso grátis à Internet e aprender a usar computador aparecem em segundo lugar, mostrando a valorização da tecnologia à disposição de jovens. As ideias de a biblioteca ser um local útil para estudo e uma oportunidade para melhoria na qualidade de vida dos moradores da região aparecem como opções. O acesso à informação e atenção a novas oportunidades de aprendizado são outro conjunto de respostas.

5.3.4 Preferências de uso da biblioteca

Ainda em busca das opiniões dos usuários, perguntamos o que eles mais gostam de fazer na biblioteca.

Tabela 6: O que mais gostam de fazer na biblioteca

O que você mais gosta de fazer aqui na biblioteca?		
<i>O que mais gosta de fazer</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Acessar a Internet	16	20,8
Ler	13	16,9
Mexer no computador	11	14,3
Ver filmes	7	9,1
Pesquisar na Internet	6	7,8
Jogar	4	5,2
Estudar, fazer trabalho escolar	4	5,2
Pegar livros	4	5,2
Ler jornal	3	3,9
Acessar as redes sociais	2	2,6
Aprender coisas novas	1	1,3
Pesquisar teologia	1	1,3
Pegar filmes	1	1,3
Desenhar no computador	1	1,3
Encontrar amigos	1	1,3
Pesquisar sobre concursos	1	1,3
Ver notícias	1	1,3
Total	77	100,00

Nota: NR = 4

Mais uma vez aparece o predomínio de ações diretamente relacionadas ao uso dos computadores: mexer no computador, usar a Internet, pesquisar na Internet, jogar, acessar redes sociais são categorias relacionadas ao computador. Juntas abrangem 52% das respostas. Destaque também é dado para atividades ligadas à leitura: ler, pegar livros, ler jornal definem o maior prazer de 26% de usuários. As outras respostas estão diluídas entre atividades de entretenimento e lazer, tais como assistir filmes no setor multimídia, pesquisa, jogos e uso de redes sociais. Notamos, portanto, uma diferença interessante entre as respostas referentes à contribuição da biblioteca para a comunidade e o que eles de fato gostam de fazer na biblioteca.

Dentre as diversas seções da biblioteca, perguntamos aos usuários que espaços da biblioteca eles mais usam.

Tabela 7: Espaços mais usados

Que espaços da biblioteca você usa mais?		
<i>Espaço mais usado</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Computadores	27	35,1
Salão de baixo/salão de leitura	25	32,5
Videoteca	17	22,0
Salão de cima	6	7,8
Quadrinhos	1	1,3
Salão infantil	1	1,3
Total	77	100,00

Nota: NR = 4

Considerando que todos os ambientes possuem computadores e livros, e são agradáveis para permanecer, a escolha feita não identifica necessariamente a tarefa pretendida pelo usuário, mas revela que o uso dos vários espaços disponíveis está bem requisitado e equilibrado, sendo que a menção direta aos computadores é apenas um pouco maior que aos espaços propriamente ditos. Convém destacar, entretanto, que o salão de cima, mais voltado para obras de referência e mais utilizado por adultos, tem frequência bem menor, o que parece se adequar à faixa etária dos usuários. A baixa frequência da seção infantil justifica-se pela faixa etária que selecionamos para participação no questionário (acima de 13 anos).

A pergunta seguinte quer captar o motivo pelo qual o usuário vai à biblioteca. Perguntamos a eles o motivo da sua ida, na maioria das vezes.

Tabela 8: Motivo da ida à biblioteca

Maioria das vezes você vem à biblioteca para:		
<i>Motivação para ir à biblioteca</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Mexer no computador, acessar a Internet	29	50,00
Jogar, ver filmes, desenhar no computador, ter distração, encontrar amigos, Redes sociais	12	20,69
Ver notícias, abrir e-mail, buscar mais conhecimento, ver sobre concursos, ler jornal,	7	12,07
Estudar, fazer trabalho escolar	6	10,34
Outros	4	6,90
Total	58	100,00

Nota: NR = 23

Na Tabela 8 agregamos as respostas fornecidas por eles. Estas estão em grande parte voltadas ao uso do computador e da Internet, quer para o acesso à Internet de modo geral, quer para o uso das redes sociais e o que eles chamam de “mexer no computador”, que significa a ausência de uma razão específica para o uso do computador. O lazer aparece como motivação recorrentemente. De fato, em muitos momentos também registramos, inclusive na fase de observação, que a ida à biblioteca é justificada pela falta de ter o que fazer, ou seja, a ocupação do lazer dos jovens, o que pode ter especial relevância dado o ambiente urbano em que a biblioteca está situada.

Na pergunta seguinte, pedimos que os usuários assinalassem *sim* ou *não* para determinados tipos de atividades indicadas por nós. Buscamos, com as opções fornecidas, abranger algumas motivações básicas que deveriam ocorrer, sobretudo entre jovens, neste tipo de biblioteca. A síntese dos resultados aparece na Tabela 9.

Tabela 9: Usos da biblioteca

Marque o que você já fez aqui na biblioteca				
<i>Tipo de atividade</i>	<i>Sim</i>	<i>%</i>	<i>Total de respostas</i>	<i>Não responderam</i>
Usou computador	74	93,63	79	2
Viu DVD	51	64,6	79	2
Fez pesquisa	67	84,8	79	2
Estudou com material próprio	47	59,5	79	2
Leu livros da biblioteca	61	77,2	79	2

Para a variável ‘usou o computador’, quase a totalidade dos respondentes, 93,7% dos usuários, responderam positivamente. Já com relação ao uso da seção de multimídia, assistindo filmes em DVD, mais que a metade dos usuários consultados, 64,6 %, já utilizou este serviço da biblioteca. Com relação às pesquisas, de modo geral, 84,8% afirma ter feito algum tipo de pesquisa na biblioteca. Quanto à leitura na biblioteca, 77,2% dos usuários afirmam que leram na biblioteca.

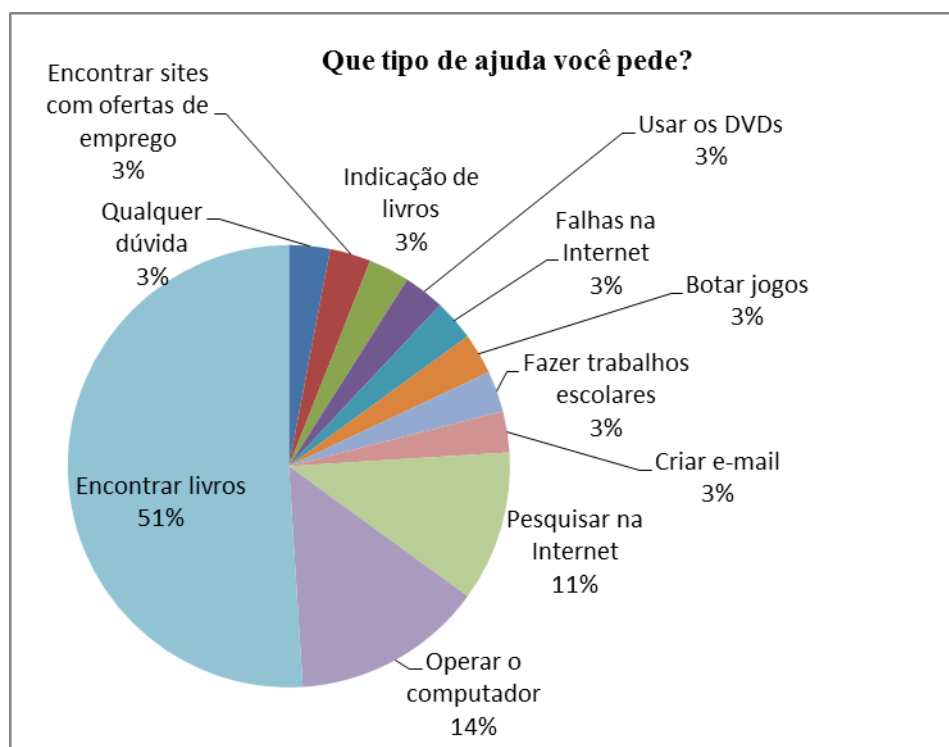
Esses dados confirmam novamente a força do computador neste ambiente. A frequência alta no uso da seção de multimídia mostra que os usuários veem na biblioteca um ambiente prazeroso e agradável para passar o tempo livre. E a quantidade de usuários que dizem ter lido na biblioteca é também um dado animador. Sobre as características da leitura que é feita na biblioteca forneceremos adiante informações mais específicas.

5.3.5 Apoio recebido dos funcionários

Em seguida, perguntamos aos usuários se eles costumam pedir ajuda para usar a biblioteca.

De 81 respondentes, apenas 37 – ou 45,7% – afirmaram que pedem ajuda no uso dos recursos disponíveis na biblioteca, sugerindo alto nível de autonomia do usuário ou ausência de um setor de informações mais destacado ou mais voltado para o atendimento de necessidades mais recorrentes entre os usuários. Na Figura apresentada abaixo apresentamos o resultado do tipo de ajuda solicitada entre aqueles que afirmam que a solicitam. Os dados abaixo mostram a distribuição das circunstâncias em que os usuários sentem necessidade de buscar ajuda.

Figura 3: Tipo de ajuda solicitada



Nota: Total de respostas= 37 NR =46

Pelo resultado obtido, pode-se depreender que quando os usuários precisam de ajuda a maioria diz que esta está relacionada a encontrar livros (51%). Outros tipos de ajuda são: operar o computador (14%) e pesquisar na Internet (11%). O restante das respostas dos entrevistados dispersa apontando, em pequenas proporções, motivos diversos.

A Tabela 10 mostra quem são as pessoas que ajudam os usuários na biblioteca.

Tabela 10: Quem ajuda o usuário

Quem costuma te ajudar?		
<i>Pessoa a quem pede ajuda</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Funcionários	24	68,6
Auxiliar bibliotecário	6	17,1
Recepcionista	2	5,7
Amigos	2	5,7
O segurança	1	2,9
Total	35	100,00

Nota: NR+NA = 46

Quem costuma ajudar os usuários são os próprios funcionários e em geral eles não conseguiram especificar o nome nem a função do funcionário. As respostas obtidas acima, além de mostrar que a solicitação de auxílio para pesquisa na biblioteca é pequena, trazem a ideia de que os computadores são utilizados sem auxílio técnico, o que pode significar tanto sua autonomia no uso do equipamento, quanto à ausência de apoio de profissional especializado para o desenvolvimento da competência em informação junto aos usuários.

Sintetizando o que foi observado nas duas Tabelas acima, podemos destacar que apesar dos computadores serem a grande motivação de frequência à biblioteca, a solicitação de ajuda está relacionada à busca de livros. Quanto ao profissional que presta ajuda, esta está dispersa entre vários tipos de funcionários. O bibliotecário – a referência a esta profissão – não foi lembrado, o que pode estar relacionado ao fato de que os usuários não conhecem os funcionários por sua função e nome, apesar deles trabalharem com crachá.

A próxima pergunta indagou sobre a participação dos usuários em atividades promovidas pela biblioteca, com vistas a identificar o seu envolvimento, e o da comunidade em geral, em atividades promovidas pela biblioteca (estas poderiam ser de diversos tipos como eventos, palestras, atividades de incentivo à leitura, etc.). De 80 respondentes, apenas 21,3% afirmam ter participado de alguma atividade promovida pela biblioteca.

Embora a presença de pessoas no ambiente e o uso da biblioteca, inclusive empréstimos, mostrem números grandes – características por nós observadas e registradas na documentação da biblioteca – a participação dessas pessoas nas atividades sugere que os usuários mais constantes – aqueles jovens que entram e saem da biblioteca várias vezes no dia – ainda participam pouco das ações promovidas pela biblioteca.

Perguntamos também, especificamente, se os usuários já fizeram algum curso, oficina ou treinamento na biblioteca, considerando que as oficinas têm destaque na programação,

conforme anteriormente mencionado. A participação nestas atividades é ainda mais reduzida: apenas 13,7% dos entrevistados participaram de tais cursos, sendo que os poucos mencionados foram os de informática e de grafite.

Encerramos este grupo de perguntas pedindo que eles sugerissem algum serviço, atividade ou oficina que gostariam que a biblioteca oferecesse. Esta pergunta contou com uma proporção considerável de respondentes, 69,1%, o que pode ser considerada uma proporção expressiva, tendo em conta a faixa etária dos respondentes. Alguns dos que não quiseram responder alegaram não conhecer em profundidade os serviços oferecidos pela biblioteca. Entre os respondentes, 26,79% sugeriu o curso de informática e o restante está disperso em um rol de ações relacionadas ao lazer e à cultura. Houve pouca menção aos cursos profissionalizantes.

Tabela 11: Serviços, atividades ou oficinas que os usuários gostariam que a biblioteca oferecesse

Quais serviços, atividades ou oficina que você gostaria que a biblioteca oferecesse?		
	Frequência	%
Informática	15	26,79
Atividades musicais	10	17,86
Artes	6	10,71
Formação complementar	6	10,71
Cursos profissionalizantes	5	8,93
Outros	5	8,93
Lazer	4	7,14
Esporte	3	5,36
Leitura	2	3,57
Total	56	100,00

Nota: NR+NA =25

A lista de sugestões obtidas reflete claramente que os usuários e a comunidade entendem essa biblioteca como um ambiente para lazer. Entre as sugestões não houve alusões a atividades que sugerem uma visão de biblioteca pública no sentido de um centro de informação para a comunidade.

5.3.6 O uso do computador

O próximo grupo de perguntas se volta aos usuários que utilizaram o computador na biblioteca, buscando detectar o quanto este uso pode estar contribuindo para a competência em informação dos usuários.

A primeira pergunta – aberta – indaga para quê os usuários usam o computador da biblioteca, trabalhando o conceito de uso e solicitando que indicasse espontaneamente o motivo do uso.

Tabela 12: Motivo do uso do computador

Geralmente você usa o computador da biblioteca para quê?		
<i>Tipo de motivação</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Pesquisar, ver Google mapas, navegar na Internet	28	40,58
Redes sociais, jogos, ver vídeos, ouvir músicas, ler tirinhas, desenhar no Paint	24	34,78
Estudar, fazer trabalho, pesquisas escolares, fazer inscrição em curso	7	10,14
Abrir e-mail, ver notícias,	5	7,25
Trabalhar, enviar currículo, ver concursos	5	7,25
Total	69	100,00

Nota: NR = 12

Juntando as categorias de respostas obtidas pudemos usar a classificação utilizada acima. A pesquisa é a razão mais indicada para o uso do computador. Mais uma vez aparece a menção à pesquisa, uma resposta muito abrangente porque não foca em um contexto específico nem o recurso utilizado. Aparentemente, o termo ‘pesquisa’ mencionado genericamente refere-se, sobretudo, a pesquisas na Internet. O uso para estudo também é citado em proporção bem menor. Também marcante é a ausência de demanda do computador para questões relacionadas à emissão de documentos e outros assuntos da vida diária, tipicamente considerados em bibliotecas públicas que dispõem de serviços de informação para a comunidade.

Para abranger as atividades que supusemos como mais recorrentes a partir das informações obtidas nos períodos de observação e entrevistas, e que também servissem para caracterizar a sua competência digital, pedimos que o usuário assinalasse *sim* ou *não* para uma sequência de tipos de usos do computador por nós fornecidos:

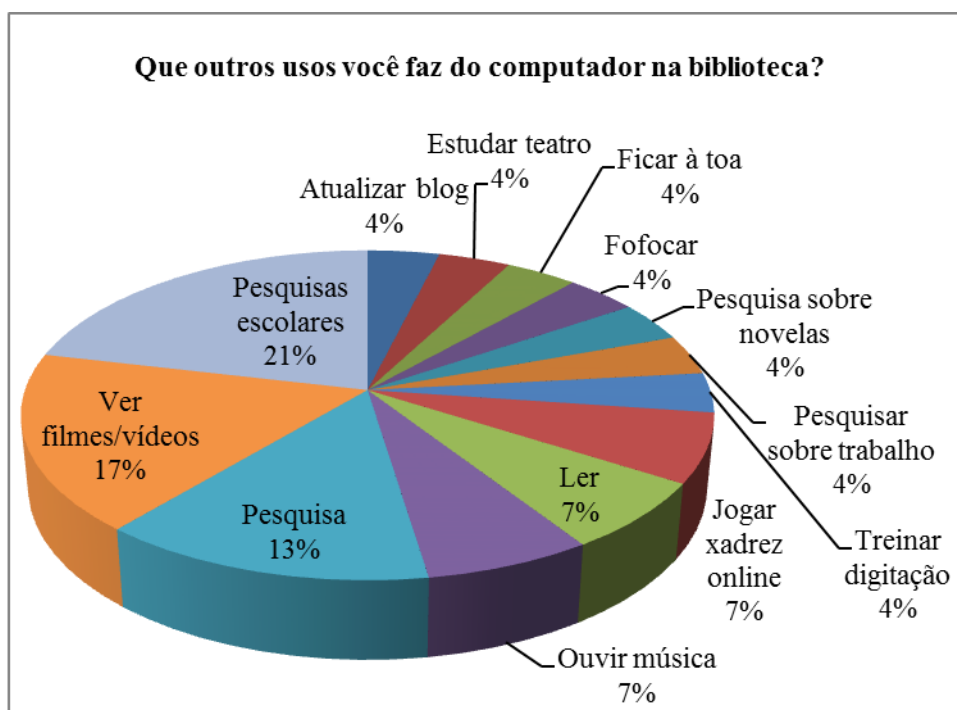
Tabela 13: Tipos de uso do computador

Marque as atividades que faz no computador da biblioteca				
Tipo de atividade	Sim	%	Total de respostas	Não responderam
Pesquisa no Google	68	93,2	73	8
E-mail	59	80,8	73	8
Lê notícias	49	67,1	73	8
Acessa redes sociais	46	63,0	73	8
Usa <i>msn</i>	39	53,4	73	8
Jogos	26	35,6	73	8
Faz downloads	21	28,8	73	8

O uso do e-mail, *msn* e redes sociais são ações rotineiras para mais da metade do usuários. Os jogos revelaram poucos usuários, enquanto o acesso ao *site* do *Google* para pesquisas foi quase absoluto. Surpreendentemente a menção ao jogo não é tão frequente quanto o esperado.

Continuando o foco no uso do computador, perguntamos aos consultados que outros usos do computador eles fazem além dos indicados no item anterior.

Figura 4: Outros usos do computador



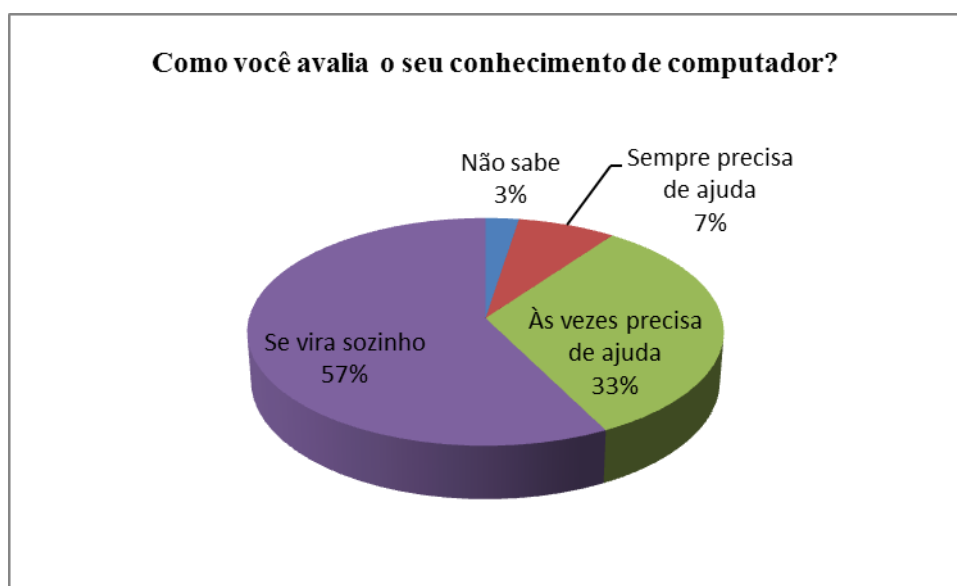
Nota: Total de respostas = 39 NR+NA = 40

Os resultados deixam claro que os usos não vão muito além das atividades descritas na Tabela anterior. Alguns acrescentaram ações relacionadas ao estudo e as demais se dispersam em itens sobre lazer e entretenimento como jogo de xadrez, *blog*, vídeos, música e fofoca. Por esta pergunta também vemos o destaque que tem a função de lazer do uso do computador na biblioteca.

5.3.7 Habilidades no uso do computador

Uma pergunta muito interessante busca identificar do usuário como ele se auto-avalia em termos de uso do computador, mais uma questão relacionada diretamente à competência no uso das TICs.

Figura 5: Avaliação do conhecimento de computador

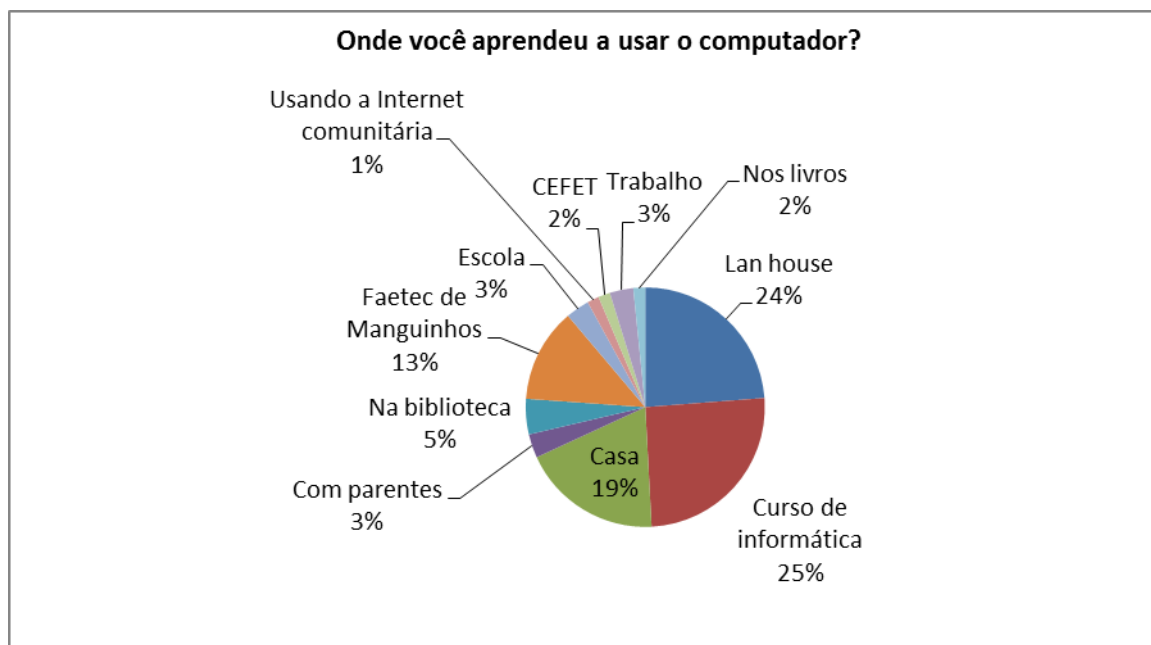


Nota: Total de respostas = 80 NR+NA = 1

Grande parte dos usuários consultados afirma que se vira bem sozinho ao usar o computador ou a Internet (57%). Somente 33% acham que às vezes precisam de ajuda e apenas uma pequena parcela considera que precisa sempre de ajuda ou que não sabe utilizar. A questão que se coloca é se esta autossuficiência indicada pelos usuários é real ou reflete, basicamente, o uso restrito que fazem do computador, conforme mostram os diversos resultados apresentados.

Perguntamos também onde eles aprenderam a usar computador. A pergunta tem o propósito de saber em qual ambiente o usuário desenvolveu suas habilidades.

Figura 6: Onde aprendeu a utilizar o computador

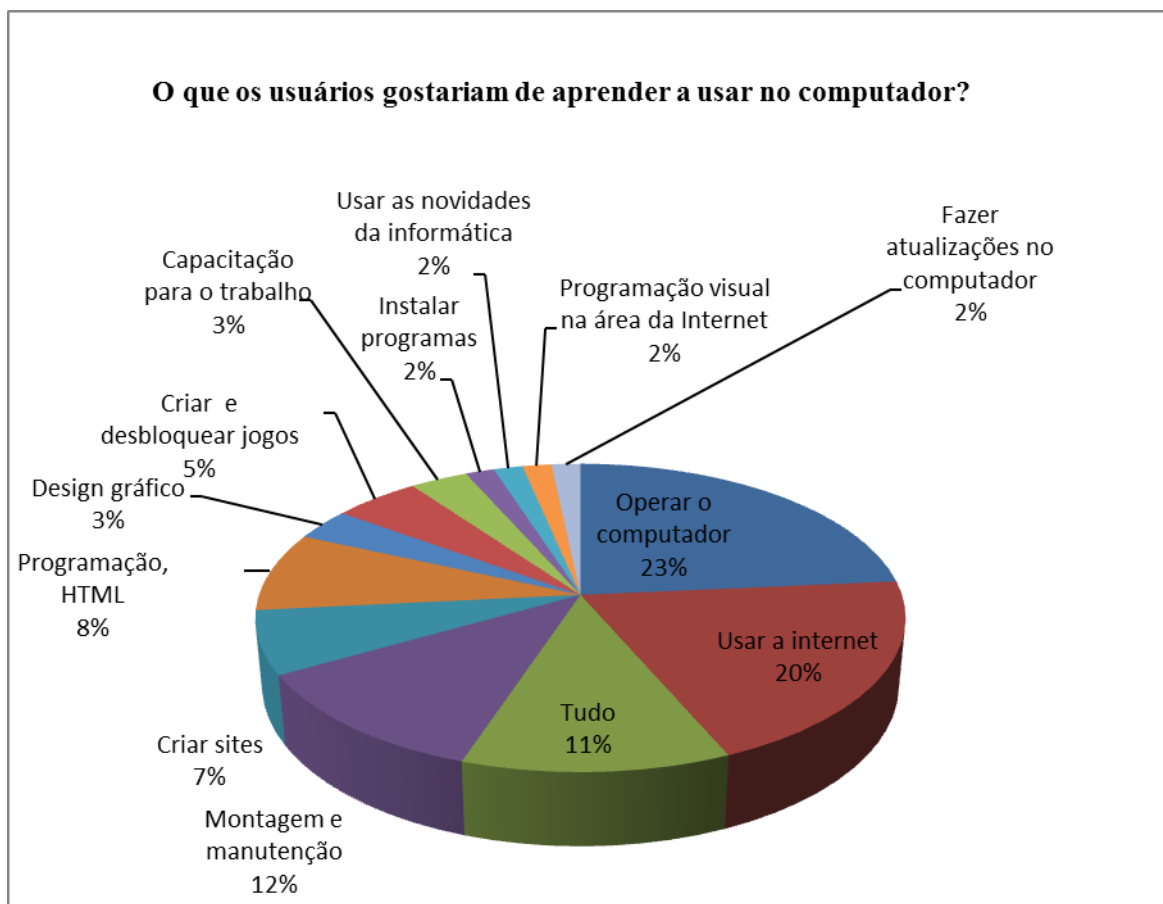


Nota: Total de respostas= 63 NR+NA = 18

Uma parcela dos usuários mencionou frequência a cursos de informática e outra parte as lan houses. Esse aprendizado nas lan houses revela uma autoeducação e o que eles tanto falam no aprender “mexendo”, o aprendizado pela prática. O mesmo que deve ter ocorrido com aqueles que disseram que aprenderam em casa. A escola, tanto aqui quanto no item sobre outros lugares em que usa o computador que não na biblioteca, revela-se à parte do processo de inclusão digital, pelo menos a escola que atende ou atendeu aos indivíduos desta pesquisa.

Em seguida, indagamos sobre o desejo dos usuários quanto ao aprimoramento de suas habilidades com o computador. Este desejo está presente em 93,8% dos usuários que afirmaram que gostariam de aprender a usar melhor o computador ou a Internet, porém manifestaram incerteza quanto a em quê querem se aprimorar.

Figura 7: O que os usuários gostariam de aprender a usar no computador



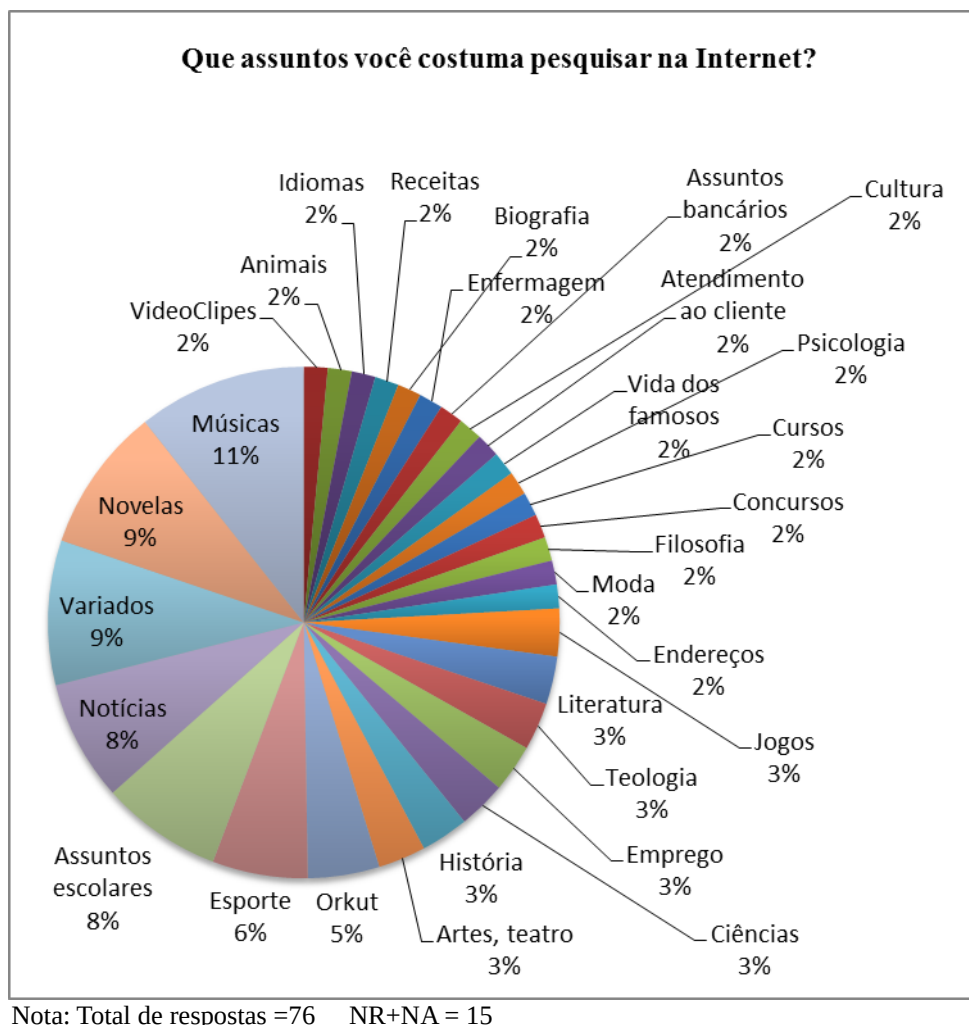
Nota: Total de respostas = 59 NR+NA = 22

Dentre as respostas estão a parte operacional do computador e o uso mais desembaraçado ou mais sofisticado do computador e da Internet. Destacam-se também a referência a várias competências específicas como criar site, programação, design gráfico ou programação visual, como itens que sugerem um interesse por investimento profissional com o uso do computador.

5.3.8 Interesses de pesquisa na Internet

Também solicitamos que mencionassem – em pergunta aberta – os assuntos mais pesquisados na Internet. Nossa intenção foi conhecer os temas que dizem respeito às necessidades dos usuários, assim como o significado e a sua desenvoltura no ato de “navegar”.

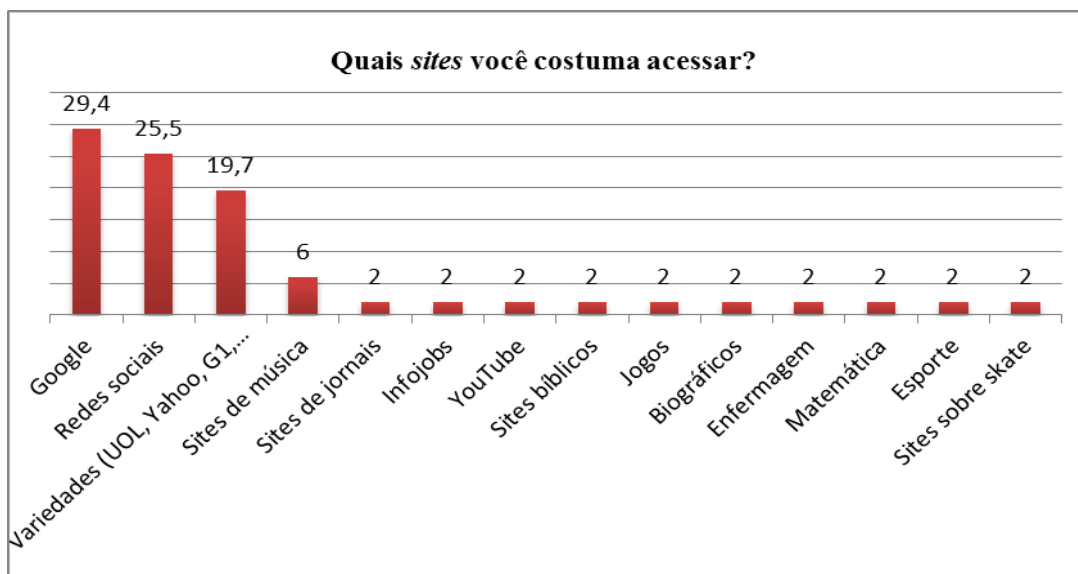
Figura 8: Assuntos pesquisados na Internet



As respostas obtidas foram bastante variadas e vão desde elementos culturais a temas religiosos, com destaque para a música e as novelas que receberam o maior número de indicações. Assuntos relacionados a necessidades da vida diária não são muito mencionados; os assuntos bancários, por exemplo, foram citados por apenas um usuário. Nesta questão conseguimos perceber que os temas nas artes e na ciência estão sendo buscados pelas pessoas, seja para uso produtivo em termos de autoeducação ou para as próprias pesquisas escolares, seja para o lazer, como tem aparecido em diversos momentos da pesquisa. Estes resultados são especialmente interessantes.

Em seguida, pedimos que eles mencionassem, através de pergunta aberta, os sites que costumam acessar.

Figura 9: Sites mais acessados pelos usuários



Nota: Total de respostas = 58 NR+NA =23

O site do *Google*, que funciona como o ponto de partida no mundo virtual, é o nome mais mencionado. Este resultado sugere que os usuários raramente vão diretamente ao endereço virtual do que eles estão procurando. O *Google* é a grande bússola para os usuários desta biblioteca. O termo “Redes sociais”, entretanto, é quase tão mencionado quanto o *Google*, indicando a popularidade dos sites de comunicação entre os usuários. Também foram mencionados sites de notícias e de músicas.

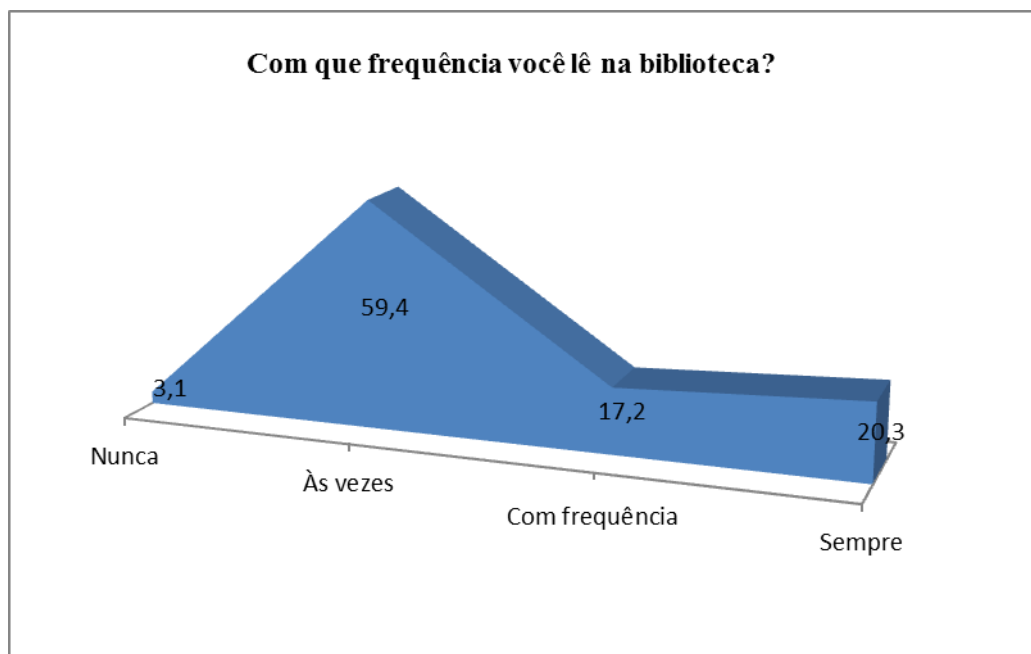
Ainda para os estudantes, perguntamos se eles pesquisam na biblioteca para seus trabalhos escolares e 73,5% responderam positivamente. Quanto ao uso da Internet para a pesquisa escolar a porcentagem foi maior ainda: 97,6%.

Quase todos os usuários consultados já usaram a Internet da biblioteca para estudo. Somente 45% usam dicionários e enciclopédias para apoio ao trabalho escolar, e aqui eles também consideraram esses instrumentos em meio virtual, mas somente 18,9% disse que usa outros recursos, como os jornais.

5.3.9 Leitura na biblioteca e empréstimo de livros

O terceiro grupo de perguntas se dirige aos usuários que leram na biblioteca. Nestas perguntas trouxemos a questão da leitura. Procuramos saber um pouco sobre o uso dos livros e revistas.

Figura 10: Frequência de leitura



Nota: Total de respostas = 64 NR+NA=17

Grande parte dos usuários diz que lê às vezes, o que é muito relativo sobre o que eles consideram como leitura. Durante a aplicação dos questionários alguns usuários revelaram sentir desânimo para ler livros que tenham muitas páginas ou letras pequenas. Muitos preferem livros nos quais as imagens predominem.

A frequência de empréstimo domiciliar de livros pelos usuários consultados é apresentada na Tabela abaixo. Responderam a esta pergunta apenas os usuários que informaram ter lido livros da biblioteca.

Tabela 14: Empréstimo de livros

Costuma levar livros para casa?		
	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Nunca	25	38,5
Às vezes	24	36,9
Sempre	12	18,5
Com frequência	4	6,1
Total	65	100

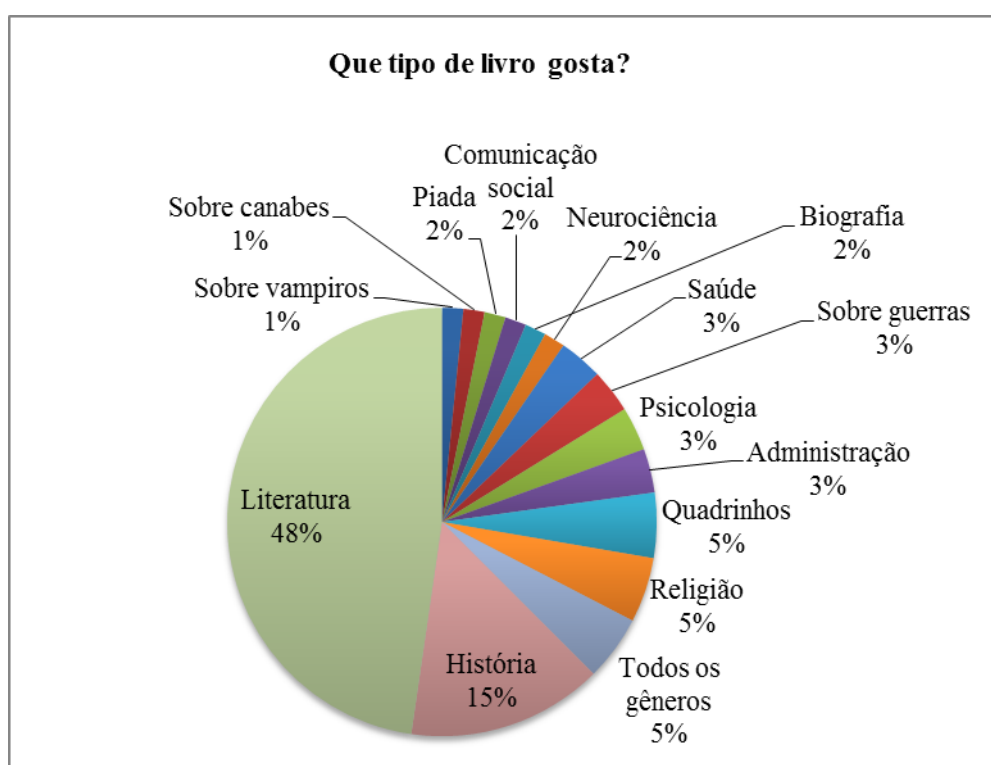
Nota: NR+NA = 16

Embora o relatório aponte um número expressivo de empréstimos, os usuários que entrevistamos não têm forte hábito de leitura e de uso do serviço de empréstimo. Este

resultado serve para apontar a necessidade de investimento em estratégias de estímulo à leitura na comunidade que poderiam ser voltada para esse segmento da comunidade, isto é, os jovens que frequentam assiduamente a biblioteca na parte da tarde, mesmo que o objetivo pretendido por eles seja o uso do computador. Poderia ser usada a delimitação deste período do dia para criar meios de aumentar o contato desses usuários com o livro e a leitura.

Complementando este tema da leitura, perguntamos, através de pergunta aberta, que tipo de livro eles gostam.

Figura 11: Tipo de livro preferido



Nota: Total de respostas = 61 NR+NA=20

A preferência é pela Literatura nos vários estilos e formas. Os livros da saga Crepúsculo foram os mais citados pelos usuários.

Tabela 15: Livros ou autores lidos recentemente

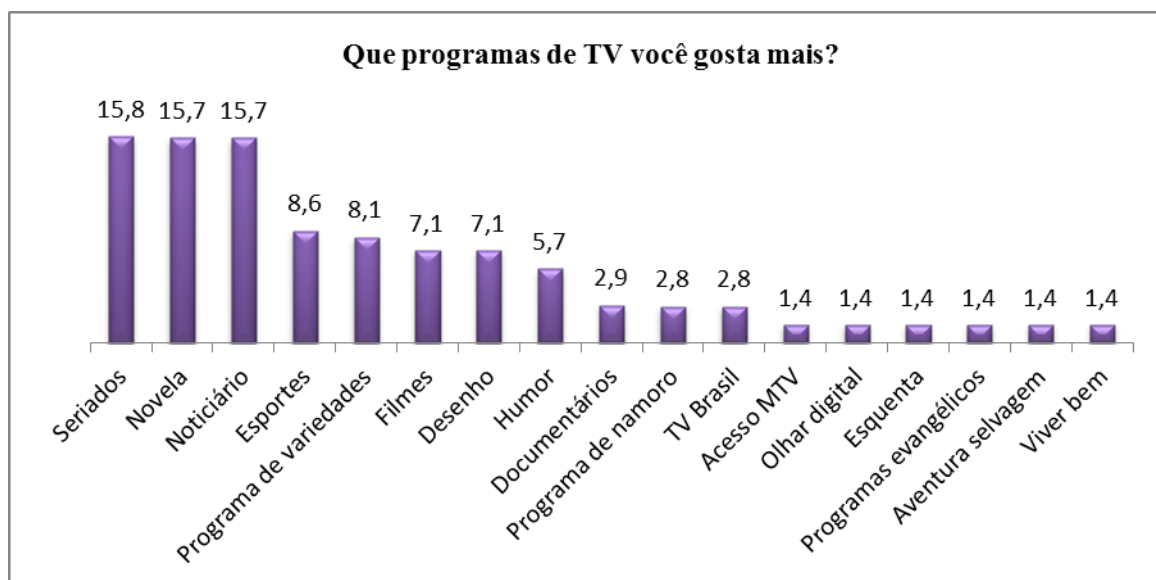
Lembra-se do nome de livros ou autores que leu recentemente?		
<i>Nome do livro</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
A saga crepúsculo	10	23,3
Crônicas de Nárnia	2	4,7
Almanaque da turma da Mônica	2	4,7
Carlos Drummond de Andrade	1	2,3
Percy Jackson: o ladrão de raios	1	2,3
Os índios sofreram	1	2,3
Fernando Gabeira	1	2,3
Carrier, a estranha	1	2,3
Machado de Assis	1	2,3
O diário de um cavaleiro templário	1	2,3
A espera de um milagre	1	2,3
Shakespeare apaixonado	1	2,3
Cor púrpura	1	2,3
Os sete	1	2,3
Joe Sacco	1	2,3
Romeu e Julieta	1	2,3
Harry Potter	1	2,3
Nobre escravidão	1	2,3
Dicionário bíblico	1	2,3
Como lidar com pessoas difíceis	1	2,3
Dom Casmurro	1	2,3
Nerd Quest	1	2,3
Cuidados com a criança	1	2,3
Sobre beleza da menina	1	2,3
Victor Hugo	1	2,3
Candomblé da Bahia	1	2,3
X Man	1	2,3
Os 100 segredos de uma garota de programa	1	2,3
Augusto Cury	1	2,3
Como trabalhar em casa	1	2,3
Antonio Damásio	1	2,3
Os 10 mandamentos para ser feliz	1	2,3
Total	43	100

Nota: NR+NA = 38

Apesar de poucos terem sido capazes de mencionar títulos específicos de livros que tenham lido, ressaltamos o interesse manifesto por temas específicos de História, que também foram apontados por vários usuários. Parece existir um desejo da parte dos usuários de entender a concepção da ordem mundial e os fatos das guerras mundiais.

Diagnosticando outros hábitos culturais além da leitura, o quarto grupo de questões diz respeito a gostos e preferências no lazer. De partida, perguntamos que programas de TV eles mais gostam de assistir.

Figura 12: Programas de TV



Nota: Total de respostas = 70 NR+NA = 11

Os seriados, noticiários e novelas despontam como favoritos, seguidos pelos programas de variedades e esportivos. Várias outras escolhas são mencionadas conforme indicado na Figura acima, mostrando uma variedade substancial de opções.

Na sequência, perguntamos pelo gosto por filmes – 93,8% responderam positivamente – e pedimos que mencionassem um nome. Dentre os mais citados estão os filmes da saga Crepúsculo, Avatar, Jogos mortais e Titanic, filmes atuais, que tipicamente fazem sucesso nesta faixa etária e que foram bastante divulgados nos meios de comunicação de massa.

5.3.10 Uso da biblioteca como centro de informação para a comunidade

Para identificar o quanto a biblioteca é utilizada pelos usuários como um centro de informações comunitário, indagamos se o indivíduo usa a biblioteca para obter informações relacionadas às suas necessidades pessoais ou necessidades da sua família, como informações sobre saúde, compras, emprego, etc.

Tabela 16: Uso da biblioteca para obter informação sobre necessidades do cotidiano

Você usa a biblioteca para obter informações relacionadas às suas necessidades ou de sua família, como informações sobre saúde, compras, emprego, etc.?		
<i>Uso para necessidades...</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
Sim	38	50,0
Não	38	50,0
Total	76	100,00

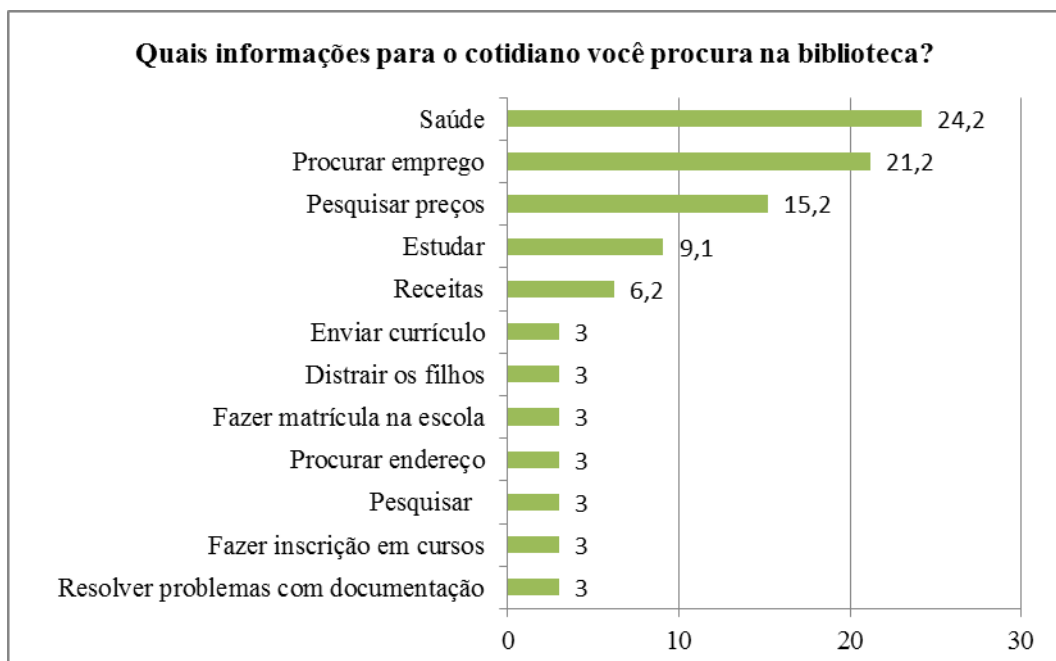
Nota: NR = 5

Na formulação desta pergunta, as entrevistadoras¹⁶ observaram a necessidade de explicar o significado da pergunta. A dificuldade da parte dos usuários para compreender o que se queria saber com esta pergunta nos sugeriu que se tratava de um assunto não familiar, até mesmo inesperado. Embora o público pesquisado seja majoritariamente de adolescentes e, portanto, menos interessados neste tipo de informação, há que considerar a proporção considerável de jovens adultos que participou da pesquisa e que demonstrou estranhamento com a pergunta.

Para os 38 (50%) usuários que afirmaram que usam a biblioteca para estes fins, perguntamos que tipo de informação eles buscam. Informações sobre saúde, a procura por emprego e a busca de preços são as informações que se destacam. A maioria das respostas obtidas está coerente com a função da biblioteca pública como um centro de informação para a comunidade, oferecendo meios de alcançar caminhos para seus problemas informacionais do cotidiano, como pode ser visto na Figura 13.

¹⁶Uma bolsista de iniciação científica participou da pesquisa como entrevistadora.

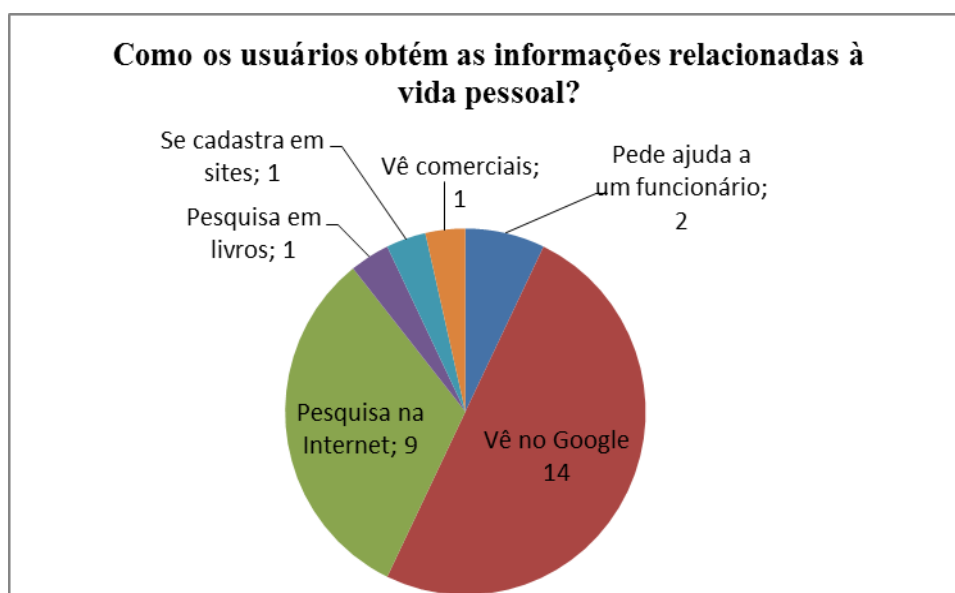
Figura 13: Informações para o cotidiano



Nota: NR+NA = 48

Para complementar o tema anterior, perguntamos – através de pergunta aberta – o que eles fazem na biblioteca para obter essas informações. Aqui queremos saber quais recursos da biblioteca utilizam para alcançar resultados satisfatórios.

Figura 14: Obtenção de informações sobre necessidades da vida diária



Nota: total de respostas = 28 NR+NA = 53

Novamente o *Google* é citado como mecanismo para localizar as informações, seguida da menção à ‘pesquisa na Internet’, que trás implicitamente o uso do *Google*. Estas respostas também confirmam a pequena participação dos funcionários da biblioteca no apoio à pesquisa sobre informações para vida diária.

A pergunta seguinte gira em torno do envolvimento do usuário em atividades comunitárias. Poucos são os usuários que participam de atividades comunitárias, apenas 19% dos respondentes.

Demos, por fim, a oportunidade de o respondente fazer outros comentários e sugestões sobre a Biblioteca Parque de Manguinhos ou sobre este questionário. Poucos quiseram se manifestar, mas dentre as respostas obtidas destacamos:

- a) existência de espaço exclusivo para pesquisa, separado dos espaços para uso de computadores para jogos e redes sociais, a fim de ter mais computadores livres para quem quer usá-los de forma mais produtiva;
- b) promoção de atividades voltadas para as ciências e para o meio ambiente;
- c) promoção de atividades para conscientização da comunidade local como palestras sobre doenças sexualmente transmissíveis, gravidez na adolescência, prevenção contra a dengue;
- d) maior oferta de cursos de informática.

A identificação destas sugestões pode ser muito útil à biblioteca no planejamento de seu programa de ação. Elas sintetizam o que o usuário consultado nesta pesquisa considera importante para ser inserido na sua comunidade e refletem a natureza das necessidades de informação demandadas pela comunidade de Manguinhos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos o nosso estudo trazendo o tema da competência em informação contextualizada nas práticas da biblioteca pública sob a perspectiva de sua oferta de tecnologia nos serviços de busca por informação para as necessidades da vida cotidiana. Conceituamos e apresentamos aspectos fundamentais sobre a competência em informação e sobre a biblioteca pública pela ótica de pesquisadores nessas áreas. Com isso, vimos como as TICs provocaram uma série de transformações na concepção e na rotina das bibliotecas públicas.

A função social da biblioteca pública vem assumindo uma nova face em todo o mundo. Ela está se voltando à prestação de serviços de informação, ao mesmo tempo em que se torna um centro cultural por reunir um conjunto de espaços, mídias e atividades diversos. De fato, são inúmeros os benefícios que as TICs incorporam à biblioteca pública. Elas fortalecem e aumentam as possibilidades de comunicação e de acesso à informação e à cultura.

A consideração do tema da competência em informação no ambiente da biblioteca pública veio orientar a busca sobre o que é preciso em termos de aprimoramento dos profissionais e dos usuários desse tipo de biblioteca, considerando a amplitude das ações para inclusão digital e social que podem ser realizadas neste ambiente. O foco nos usuários de bibliotecas públicas situadas em regiões carentes socioeconomicamente solicita um olhar diferenciado de pesquisadores e administradores com relação ao próprio conceito de competência em informação, ao uso das tecnologias da informação e ao hábito de leitura porque a biblioteca pública brasileira desconhece o conceito de competência em informação, por isso não trabalha em cima de ações com este propósito.

Em geral, a estrutura da biblioteca pública brasileira está pouco preparada para atuar na democratização das TICs em termos financeiros, de recursos humanos e de infraestrutura. Como agravante, ela é tradicionalmente pouco procurada e pouco participante da vida da comunidade que a circunda. Tentando reverter esta situação, está havendo investimento do governo federal e estadual na reforma em algumas bibliotecas no Rio de Janeiro e na criação de bibliotecas em localidades consideradas de risco.

Pelo ponto de vista dos serviços de informação virtuais, as bibliotecas públicas criadas sob o conceito de bibliotecas parque estão despontando como um forte centro de acessibilidade à informação devido à sua estrutura física e tecnológica, acervo diversificado e

programas de inclusão social. A proposta desta biblioteca visa atender a parcela carente da população aproximando-a da informação e da cultura. As bibliotecas parque estão num contexto de transformação da realidade local e com possibilidade de atuar sobre este processo de mudança.

Escolhendo a Biblioteca Parque de Manguinhos como nosso campo de estudo – uma experiência recente ainda em fase de consolidação – quisemos observar a sua função social e o papel que já desempenha, ou pode vir a desempenhar, no desenvolvimento da competência em informação dos seus usuários, da sua comunidade, para o uso das TICs. Muitas notícias sobre o trabalho desta biblioteca têm circulado em jornais e *blogs*. As declarações encontradas nas reportagens revelam que a biblioteca está sendo vista positivamente tanto por quem a usa quanto por pessoas relacionadas a bibliotecas, informação, educação e inclusão social, em quaisquer que sejam os seus aspectos.

Os dados que foram coletados do estudo empírico nos permitiram fazer algumas reflexões sobre o projeto. Percebemos como ponto crítico a indefinição ou a falta de institucionalização orçamentária que permita garantir a continuidade do projeto. Como ponto positivo, dentre outros, ressaltamos a participação de membros da comunidade na equipe de funcionários, como insumo para articulações locais, fonte de geração de emprego e renda, incentivo ao sentimento de pertencimento para os membros da comunidade de Manguinhos, o que certamente deverá refletir numa real melhoria na qualidade de vida da comunidade do entorno da biblioteca. A biblioteca é forte na disponibilização de Internet gratuita e na disponibilização de acervo de qualidade. Além disso, as salas de estudo em grupo, as oficinas e cursos oferecidos são uma esfera propícia para frutificar debates sobre questões que envolvem o estudo da história de Manguinhos enquanto bairro, da sua contextualização dentro da cidade do Rio de Janeiro e a busca por medidas que incrementem a vivência da comunidade.

Nossa pesquisa realizada na Biblioteca Parque de Manguinhos trouxe também algumas informações e novas indagações. Nos fez refletir em profundidade que a inclusão digital não se reduz à disponibilização de computadores com Internet de alta velocidade, mas requer um plano de ação e o acompanhamento diário dos usuários por uma equipe de profissionais da informação, especialmente os bibliotecários, um dos nossos principais focos de observação, atuando como facilitadores entre o universo informacional digital e o usuário da informação, a fim de que este seja capaz de fazer uso racional das TICs e tenha satisfeita a

sua necessidade de informação que frequentemente transcende o contexto físico da biblioteca e seu rico acervo.

A observação e o levantamento de informações junto aos usuários foram muito produtivos. Serviram-nos para conhecer de perto as suas expectativas com a biblioteca e os usos que eles fazem dos recursos disponíveis, especialmente das TICs, mas não nos permitiu conhecer a sua competência em informação. Destacamos um aspecto que envolve ambiguidades: o fato deles se considerarem autossuficientes no uso do computador, o que parece refletir tanto as suas próprias habilidades básicas quanto a falta de noção das perspectivas de aquisição de competência em informação através do computador. A competência que eles têm para uso de computador pode ser questionada, a partir de algumas evidências levantadas. A título de exemplo podemos citar o uso do *Google* como o mecanismo quase prioritário para a recuperação de qualquer tipo de informação, assim como o uso da Internet bastante voltado para as redes sociais. Entretanto, verificando a ausência de menção ao processo de busca por informação e pela intensidade do uso dos computadores para estudo e pesquisa – como motivações para o uso do computador, dado que o computador é a grande atração da biblioteca para a maioria dos usuários – aqui se encontra a oportunidade de gerar capacitação no uso da informação virtual.

As iniciativas voltadas para a competência em informação realizadas na Biblioteca Parque de Manguinhos podem ser percebidas por algumas atividades nos laboratórios. Por exemplo, no laboratório de Narrativas Digitais, os diversos módulos, como as oficinas de *games*, de animação, de vídeo e de *remix* são propostas que envolvem o aprimoramento de habilidades para usar as TICs, além de gerar um conteúdo que é produzido a partir dos temas abordados nas oficinas, que em geral tem relação com os interesses culturais e artísticos da comunidade.

Igualmente importante é observar que os usuários pedem ajuda aos funcionários quando precisam localizar livros na biblioteca. Aspectos levantados das ações de busca por ajuda, por parte dos usuários, indicam que esta também decorre da dificuldade relacionada à falta de hábito de ler, e revela um distanciamento do universo dos livros. Nesse âmbito também acrescentamos as circunstâncias que os usuários definem como problemáticas para a leitura, como o volume de páginas e o tamanho de fonte. Os usuários comentam sobre o atendimento com expressões positivas, sentindo-se tratados com respeito. Um deles menciona que o bom atendimento é o que há de melhor na biblioteca.

Resultados em termos de contribuição da biblioteca para melhorias comportamentais dos usuários já puderam ser identificados no primeiro ano de ação da biblioteca de Manguinhos. Como destacam tanto os bibliotecários quanto outros entrevistados, os jovens que a frequentam assiduamente passaram, de um comportamento turbulento e pouco respeitoso no início, para um comportamento adequado e gentil no trato com os funcionários e nas próprias atitudes dentro do recinto da biblioteca, atitudes essas que se expressam no respeito e na conservação do espaço físico e dos recursos. Este efeito educacional é, sem dúvida, uma consequência positiva de uma política acertada de relacionamento com o usuário.

A competência em informação dos bibliotecários da Biblioteca Parque de Manguinhos, em aspectos relacionados à habilidade no uso das TICs, está bastante centralizada na consulta ao sistema de gerenciamento do acervo para a localização de títulos e na solução de pequenas dúvidas de manuseio dos equipamentos, situações exclusivas de uso das TICs pelos bibliotecários encarregados do atendimento ao público. Ele ainda atua recomendando leituras e estimulando os usuários a retornarem à biblioteca. Também faz o trabalho de divulgar informações sobre eventos que acontecerão na localidade e na ação socioeducadora. Eles veem o acesso à biblioteca como uma ação de inclusão social por causa do horário de funcionamento expandido e da ausência de critérios para restrição de entrada na biblioteca.

Os bibliotecários afirmam que a comunidade – sobretudo os jovens – usa a biblioteca principalmente para jogos, sendo que os usuários frequentemente apresentam demandas porque sempre querem que mais coisas estejam acontecendo na biblioteca. Consideram também que o apoio do bibliotecário é bastante solicitado para ajudar os usuários adultos com a localização de *sites* e gravação de arquivos em CDs e *pen-drives*. Quanto aos usuários jovens, estes tendem a se dirigirem ao profissional quando da execução de pesquisas escolares.

No entanto, os bibliotecários não empreendem outras práticas porque ficam um pouco limitados ao atendimento ao público. Porém, a direção informou-nos que pretende preparar a equipe de bibliotecários para atuar de forma mais ativa nas ações de incentivo à leitura, orientação à pesquisa e uso dos computadores.

Estamos cientes de que não é o bibliotecário sozinho quem vai fazer o usuário ser mais competente na utilização da informação, mas tem uma importante participação neste compromisso com o seu público.

Dois fatores têm sido ressaltados na preparação do bibliotecário público no

desenvolvimento do senso humanitário com o objetivo de universalizar o acesso à informação a qualquer que seja o indivíduo: primeiro, as habilidades interpessoais que reflitam um bom relacionamento com diferentes tipos de pessoas; segundo, a capacidade para utilizar eficazmente os recursos tecnológicos para obtenção de informação, o que envolve conhecimento na utilização de recursos TICs. Concordando com Fraga, Mattos e Cassa (2008), acrescentamos um terceiro fator relevante: a exigência de uma postura dinâmica e proativa, o que desperta nos usuários interesse em frequentar a biblioteca e usufruir dos serviços. Algumas dimensões destes fatores foram identificadas nos bibliotecários entrevistados. O primeiro fator parece estar claramente presente entre os bibliotecários que atendem o público. O segundo e o terceiro fatores, entretanto, estão pouco presente. Nas observações e entrevistas não observamos uma conscientização clara de que as competências TICs poderiam fazer parte do seu treinamento e da sua atuação profissional neste contexto. E a postura proativa do bibliotecário parece ainda merecer mais atenção tanto durante a sua formação quanto na sua atuação profissional.

Convém acrescentar ainda que o bibliotecário, antes de cooperar com seus usuários por meio do seu potencial para recuperação de informação, precisa se reconhecer como tal e trazer para a sua prática aquelas habilidades que o ajudam a obter a solução dos problemas informacionais dos seus usuários.

O contato com os bibliotecários através da entrevista reforçou aspectos importantes discutidos na revisão bibliográfica. O primeiro deles é que a formação bibliotecária não prepara o profissional para atuar em biblioteca pública. Os bibliotecários afirmaram que sua habilitação para atuar nesta biblioteca vem das experiências anteriores que tiveram com atendimento a usuários de comunidade carentes.

O segundo é o entendimento da função social e mediadora do bibliotecário, compreendida também por eles como mediação em circunstâncias de conflito, a fim de proporcionar melhor convivência e criar hábitos para a vida coletiva. Contudo, a mediação poderia se dar de maneira mais programada por meio de ações que trabalhem a leitura de obras do acervo, o debate de livros, documentos ou notícias referentes ao que está acontecendo no entorno da biblioteca.

Como terceiro aspecto, mencionamos o bom relacionamento interpessoal, vital neste tipo de biblioteca. A atuação do bibliotecário como socioeducador e psicopedagogo se reflete tanto no sentido de apoiar a seleção de conteúdos relevantes quanto na convivência com os usuários. O profissional atuante neste segmento em primeira instância tem que ter interesse

em agir para essas pessoas, afinal ele conviverá com uma realidade cultural que pode ser diferente da sua. Por isso é importante que o profissional esteja envolvido com a causa, os propósitos e as metas deste serviço de informação a fim de que os resultados programados pela instituição sejam alcançados junto à sociedade. A medida tomada pela administração da Biblioteca Parque de Manguinhos vai ao encontro dessa preocupação numa preparação que vai além da aplicação de técnicas, mas investe em conhecimento de cultura de forma geral, e de informações técnicas sobre comportamento e atitudes no relacionamento com pessoas.

No aspecto de seleção de conteúdos relevantes, confiáveis e legítimos, a biblioteca está elaborando o projeto ‘Nuvem de livros’ do qual espera obter a participação do bibliotecário no sentido de selecionar repertórios.

Mais um aspecto relevante na prática do bibliotecário para a competência em informação, e este totalmente relacionado à sua formação técnica, é a capacidade de lidar com a informação e com o aprendizado contínuo. Pelo aspecto da disposição para o trabalho em equipe, vimos que o profissional bibliotecário está à parte do planejamento das programações em geral, e de ações de incentivo à leitura, atividade tradicionalmente ligada à função bibliotecária. Aliás, o trabalho dito em cooperação não aparece em destaque; cada categoria profissional atua no sentido das atribuições que lhes competem. Entretanto, a direção planeja o incremento dessas ações para o futuro.

Refletindo um pouco mais sobre a postura do bibliotecário compreendemos que ele tem que ativar seus conhecimentos técnicos e interagir conforme as necessidades informacionais que surgem no cotidiano. A educação continuada é o que promove a qualificação para o trabalho. Buscá-la é estar atento à demanda do mercado, revisando e atualizando as suas competências em prol da sua qualificação que, no caso, está estreitamente vinculada à promoção da inclusão social.

Em suma, a respeito da competência em informação como fator relevante para a inclusão social e digital no contexto da biblioteca pública trazemos as seguintes observações:

- A biblioteca pública precisa ser mais criteriosa no planejamento das ações inclusivas, programando-as de maneira que elas sirvam não somente para promover a cultura local, mas para dar condições para a comunidade estar mais informada e saber lidar com os diversos tipos de necessidades de informação que a cerca na vida diária.
- Nas ações de inclusão social é fundamental dar destaque à educação para os recursos TICs, considerando a sua força na atualidade como recurso indispensável para se atingir outros recursos, inclusive o acesso a novas oportunidades.

- Incentivar a comunidade a buscar a autoeducação e a estimular a busca à educação ao longo da vida.
- Garantir que os bibliotecários estejam mais engajados em ações inclusivas, não somente na execução, mas no seu planejamento. A proximidade diária que eles têm com o público lhes dá condições para propor e participar na programação de ações pontuais e mais adequadas ao público-alvo.
- Garantir um maior número de profissionais bibliotecários, preparados para utilizar a Internet em tarefas de recuperação de informação, atuando junto ao público. O pequeno número de bibliotecários nesta função chegou a limitar as nossas possibilidades de observação.
- Deixamos como última sugestão que a biblioteca crie o um *site* independente contendo um detalhamento do projeto institucional com missões, objetivos, planos de ação e também apontando *links* para programas de incentivo à leitura, para outras bibliotecas e para *sites* educacionais e culturais.

Tais sugestões são suscitadas com o propósito de incentivar a execução de programas focados no desenvolvimento da competência em informação dos profissionais e da comunidade de Manguinhos através da utilização dos recursos de informação de uma biblioteca bem equipada e com condições para promover a democratização da informação e da cultura naquele meio.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRIA on line. Disponível em: http://www.alexandria.com.br/?cont=ale_biblioteca. Acesso em: 12 out. 2011.

ALFABETIZAÇÃO informacional: um estudo do nível de competências dos calouros do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. *Anais*. Curitiba: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2005.

ARRUDA, G. M.. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. *Anais....*Porto Alegre: Associação Rio Grandense de Bibliotecários.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Report of the Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

ARAÚJO, C. A. A.; BRAGA, R. M.de O.; VIEIRA, W. de O. A contribuição de C. Kuhlthau para a ciência da informação no brasil. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 7, n. 2, p. 185-198, jan./jun. 2010.

ARRUDA, M. da C.; MARTELETO, R.; SOUZA, D. B. de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.

BÁEZ, F. Bibliotecas públicas en Venezuela como bien social: entrevista a Fernando Báez. *Con ciencia y trabajo*. 17 de junho. 2008. Disponível em: <<http://concienciaytrabajo.blogspot.com/2008/06/bibliotecas-pblicas-en-venezuela-como.html>>. Acesso em: 04 jan. 2012

BARRETO, A de A. Mediações digitais. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 10, n. 4, ago. 2009.

BARRETO, A. M.; PARADELLA, M. D.; ASSIS, S. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008.

BEARD, J.; DALE, P. 2009. Building literacy: the relationship between academic literacy, emerging pedagogies and library design. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA General Conference and Assembly, 75., 2009, Milan. *Anais...* Milan, 2009, p. 1-7. Disponível em: <http://eprints.bournemouth.ac.uk/10623/2/IFLA_2009-Literacies_paper.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2011.

BELLINI, C. G. P.; GIEBELEN, E.; CASALI, R. do R. B. Limitações digitais. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 20, n.2, p. 25-35, maio/ago. 2010.

BELLUZZO, R. C. B.. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. *Educação Temática Digital*, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

BELLUZZO, R. C. B. A Information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, São Paulo. *Anais...* São Paulo: UNESP, 2001

_____. ROSETTO, M.; FERES, G.G. *A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil: com apoio institucional do International Network for the Availability os Scientific Publications (INASP)*. Bauru: Cá entre Nós, 2008.

BETANCUR, A. *Adriana Maria Betancur*. Julho 2002. Entrevistador: Lola Miñairo. Entrevista concedida a seção Personas da Revista Métodos de Información, v. 9, n. 51, Julio 2002.

_____. La biblioteca pública em la perspectiva del desarrollo local: uma estratégia para la democracia. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 68., August 18-24, 2002, Glasgow, Scotland. *Proceedings...* Glasgow, Scotland, 2002.

_____. Um lugar em el mundo: los servicios de infromación local em la biblioteca pública. *Métodos de Información*, v. 9, n. 51, jul. 2002.

BIBLIOREDES: un programa de la Dibam. Disponível em: <<http://www4.biblioredes.cl/bibliored/>>. Acesso em: 04 jan. 2012

BIBLIOTECA do Estado do Rio de Janeiro vai fechar para reforma. Disponível em: <http://aurora.proderj.rj.gov.br/resenha/resenha-imagens/2008-10-25_00019_page00001.pdf>. Acesso em: 04 jan. 2012.

BIBLIOTECA Nacional. Disponível em: <<http://www.bn.br>>. Acesso em: 11 mar. 2012.

BIBLIOTECA Parque de Manguinhos. [Folder]. 2010.

BIBLIOTECA Parque de Manguinhos. Regulamento interno da Biblioteca Parque de Manguinhos, [2010?].

BIBLIOTECA Parque de Manguinhos. Secretaria de Cultura. Governo do Rio de Janeiro. 22 dez. 2009. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/2009/12/22/biblioteca-parque-de-manguinhos/>>. Acesso em: 24 ago. 2011.

BIBLIOTECA Parque de Manguinhos é premiada. *Diário Oficial*. 12 ago. 2011. Disponível em: <<http://www.ioerj.com.br/portal/modules/news/article.php?storyid=341>>. Acesso em: 24 ago. 2011.

BIBLIOTHEQUE Municipale de Montreuil. Disponível em: <<http://bib.montreuil.free.fr/>>. Acesso em: 06 set. 2011.

BIBLIOTHEQUE Publique d'Information. Disponível em: <<http://www.bpi.fr/fr/index.html>>. Acesso em: 06 set. 2011.

BRASIL. Decreto-lei nº 8.835, de 11 de julho de 1911. *Diário Oficial União*, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 jul. 1911. Seção 1, p. 8679.

BRUCE, C. *Seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press, 1997.

CALAZANS, A. T. S. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. In: MUELLER, S. P. M. (org.) *Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação*. Brasília: Thesaurus, 2007. cap. 2, p. 39-62.

CAMPELLO, B. A escolarização da competência em informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série*, São Paulo, v.2, n.2, p.63-77, dez. 2006.

CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

_____. ABREU, V. L. F. G.. Competência informacional e formação do bibliotecário. *Perspect. Ciênc. Inf.*, Belo Horizonte, v.10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAPURRO, R. Digital Ethics. In: GLOBAL FORUM CIVILIZATION AND PEACE (2009). *Proceedings...* The Academy of Korean Studies and Korean National Academy for UNESCO (Eds.), 2009. p. 207-216.

CLAPAROLS, E. O. I. Biblioteca pública y servicio de información a la comunidade: propuestas para una mayor integración. *Anales de Documentación*, n. 6, p. 203-220, 2003.

COLÓQUIO EM NÍVEL SUPERIOR SOBRE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E APRENDIZADO AO LONGO DA VIDA, 2005, Alexandria. *Faróis da Sociedade da Informação: Declaração de Alexandria sobre Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida*. Alexandria: IFLA: UNESCO, 2005. Disponível em: <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>. Acesso em: 12 maio 2011.

CULTURA. Disponível em: <<http://www.cultura.rj.gov.br>>. Acesso em: 06 set. 2011.

CUNHA, V. A. da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. *BIBLIOS*. a. 4, n. 15, abr./jun. 2003.

_____. et al. Biblioteca pública, desafios, perspectivas e (des)caminhos na inclusão digital. In: CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, 6., 2005, Salvador, BA, 2005. *Anais eletrônicos...* Salvador, BA, 2005. Disponível em:

<www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/VandaElaneLeviJandira.pdf>. Acesso em: 17 maio 2011.

DERVIN, B.. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, v. 2, n. 2, p. 36-46, dez. 1998.

DUDZIAK, E. A. *A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas*. 2001. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)- Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

_____. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010.

_____. Competência em Informação: melhores práticas educacionais voltadas para a Information Literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21, jul. 2005, Curitiba, PR. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. 1 CD-ROM.

_____. Da inclusão digital à inclusão social. *Jornal da USP*, São Paulo, p. 3, 13 jun. 2005.

_____. Formação do profissional da informação baseada na ligação entre competências, conteúdos de aprendizagem e currículo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2009, Bonito, MS. *Anais...* São Paulo: FEBAB, 2009. v. 1. p. 1-12.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. Information Literacy: uma revolução silenciosa: diferentes concepções para a competência em informação, 2002. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2002, Fortaleza, CE. *Anais...* Fortaleza, CE: FEBAB, 2002. p. 1-15.

_____. VILLELA, M. C. O. Learning Library a importância da competência em informação do bibliotecário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba, PR. *Anais...* Curitiba: FEBAB, 2005. p. 1-15.

DURRANCE, J. C.; PETTIGREW, K. E. Toward context-centered methods for evaluationg public library networked community information initiatives. *First Monday*, v. 6, n. 4, Apr. 2001.

ESPINET, E. O. (coord); SEVILLA, D. C.; BOLÍVAR, A. J. C. *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*. Barcelona: UOC, 2007. (Coleção Manuais, n. 89).

ESTABROOK, L.; RAINIE, L.. Information searches that solve problems: how people use the Internet, libraries, and government agencies when they need help. *Pew Internet e American Life Project*. Champaign: University of Illinois at Urbana, 30 Dec. 2007.

FEITOSA, L. T.; CAVALCANTE, L. E. Bibliotecas comunitárias: mediações, sociabilidades e cidadania. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v.7, n.1, mar. 2011, p. 121 130. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 19 out. 2011.

FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, N. G.. Bibliotecas parque de Medellín o como poner em su sitio a um bibliotecário 2.0. BIBLIOTECÁRIOS 2.0: experimentación y aprendizaje. Disponível em: < <http://www.nievesglez.com/2010/08/bibliotecas-parque-de-medellin-o-como.html>>. Acesso em: 29 ago. 2010.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr. 2003.

FRAGA, N. E. B.; MATTOS, C. E.; CASSA, G. de A.. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 2, p. 148-167, maio/ago. 2008.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Censo Nacional de Bibliotecas Públicas: estudo quantitativo: principais resultados*. Brasília: FGV, 2010. Disponível em:

<<http://www.cultura.gov.br/site/wpcontent/uploads/2010/05/microsoft-powerpoint-fgv-ap-minc-completa79.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2011.

GARCÍA, A. M. M.; SEBÁSTIAN, M. C.; LÓPEZ, F. G. Impacto social e idoneidad de los servicios de los telecentros españoles en la sociedad de la información: metodología de evaluación a partir de indicadores y método de análisis multivariable. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 37, n. 2, p. 70-86, maio/ago. 2008.

GASQUE, K. C. G. D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. *TransInformação*, Campinas, v. 20, n. 2, p. 149-158, maio/ago. 2008.

GREEN, A. Incapacidade de integrar a tecnologia nas bibliotecas resulta num menor número de utentes. *IPS: Inter Press Service: a conexão global*. 14 dez. 2011. Disponível em: <<http://www.ips.org/ipsbrasil.net/nota.php?idnews=7810>>. Acesso em: 04 jan. 2012

GROSSI, M. G.R.; OLIVEIRA, M. de; SOUZA, W. A. S. de. Software livre e projetos sociais: opções utilizadas como instrumento democratizador na sociedade da informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 7, n. 1, p.95-116, jul./dez. 2009.

GURSTEIN, M. Effective use: a community informatics strategy beyond the Digital Divide. *First Monday*, v. 8, n. 12, 2003. Disponível em: <http://www.firstmonday.org/issues/issue8_12/gurstein/>. Acesso em: 07 fev. 2011.

HACIA un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Disponível em: <<http://noticias.universia.edu.uy/publicaciones/noticia/2006/03/30/127385/sistema-nacional-bibliotecas-publicas.html>>. Acesso em: 04 jan. 2012.

HATSCHBACH, M. H. de L. *Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambientes digitais*. Rio de Janeiro, 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-IBICT, UFRJ, Rio de Janeiro, 2002.

_____. OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 20-34, jan./jun. 2008.

HUANG Q.; XU Y.. Promote Popular Cultural Literacy throughout the Countryside in China: A Case study of the National Cultural Information Resources Sharing. In: PROJECT. 94 LITERACY AND READING AND INFORMATION LITERACY, 23-27 August 2009, Milan, Italy. *Anais...* Guangzhou, China, 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>>. Acesso em: 26 dez. 2010.

INAUGURADA em Manguinhos (RJ) primeira Biblioteca-Parque do Brasil. 29 abr. 2010. Disponível em: <<http://blog.planalto.gov.br/inaugurada-em-manguinhos-rj-primeira-biblioteca-parque-do-brasil/>>. Acesso em: 24 ago. 2011.

INTERATIVIDADE tecnológica na Biblioteca Parque Manguinhos. 05 maio 2011. Disponível em: <http://www.pop.com.br/popnews/noticias/tecnologia/342489-Interatividade_tecnologica_na_Biblioteca_Parque_Manguinhos.html>. Acesso em: 24 ago. 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION. In: GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 75., 2009, Milan, Italy. *Anais eletrônicos...* Milan, Italy: IFLA, 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>>. Acesso em: 21 dez. 2010.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION. In: Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. IFLA, 1994. Disponível em: <<http://www.archive.ifla.org/VII/s8/UNESCO/pot.htm>>. Acesso em: 28 dez. 2011.

JARDIM, J. M.; SILVA, S. C. de A.; NHARRELUGA, R. S. Análise de Políticas Públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. 3, p. 2-19, set./dez.2009.

JOHNSON, C. A. Do public library contribute to social capital?: a preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research*, v. 32, p. 147-155, 2010.

LAIPELT, R. do C. F.; MOURA, A. M. M. de; CAREGNATO, S. E. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v.16, n.1, p.223-229, jan./jun. 2006.

LIN, N. Inequality in social capital. *Contemporary Sociology*, v. 29, n. 6, p. 785-795, nov. 2000.

MACHADO, E. C. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 94-111, 2010.

_____. A prática da gestão participativa em espaços de acesso à informação: o caso das bibliotecas públicas e das bibliotecas comunitárias. *Rev. Interam. Bibliot. Medellín*, Colombia, v. 33, n. 1 ene./jun. 2010.

_____. VERGUEIRO, W. C. S. Bibliotecas Comunitárias como prática social no Brasil. *Revista CRB-8 Digital*, v. 3, p. 3-11, 2010.

MACIEL FILHO, A. R. Capital social e bibliotecas públicas: estudos empíricos. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 15, n. 2, p. 73-88, maio./ago. 2010.

MAGALHÃES, S. Biblioteca Pública de Lima. *Caçadores de bibliotecas*. 11 fev. 2011. Disponível em: <<http://cazadoresdebiblioteca.blogspot.com/2011/02/biblioteca-publica-de-lima-peru.html>>. Acesso em: 04 jan. 2012

MARTINEZ, L. Colômbia, o país das bibliotecas. *Criança criativa*. Sérgio Mangas. Disponível em: <http://www.criancascriativas.com.br/bliblo_artigo.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2011.

MEDELLÍN. Wikipedia. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>>. Acesso em: 15 nov. 2011.

MENDONÇA, S M. Nova biblioteca pública do Estado do Rio de Janeiro - o livro, a estrela, e outras linguagens a seu redor. *Revista Condomínio etc.* 04 abr./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.condominioetc.com.br/41/bemDita.shtml>>. Acesso em: 04 jan. 2012.

MEIRELLES, S. Silvana Meirelles, coordenadora do Programa Mais Cultura, fala sobre a primeira Biblioteca Parque do Brasil. *blog ACESSO* -entrevista 06/04/2010. Disponível em: <<http://mais.cultura.gov.br/2010/04/06/silvana-meirelles-coordenadora-do-programa-mais->

cultura-fala-sobre-a-primeira-biblioteca-parque-do-brasil-por-blog-acesso/>. Acesso em: 24 ago. 2011.

MORAES, M. L. Relatório de viagem França. CPRM, 2007. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/.../1/REL_VIAGEM_FRANCA.ppt>. Acesso em: 28 nov. 2011.

NINA, R. R. V. O bibliotecário como profissional da informação e as representações de suas competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 25, 1º sem.2008.

OLINTO, G. Bibliotecas públicas e o uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, v. 1, p. 77-93, 2010. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/7/InCIDv1_n1_2010-Art04>. Acesso em: 6 mar. 2011.

_____. Desigualdades de acesso à Internet no Brasil. In: Congresso Brasileiro de Sociologia, 2007, Recife. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 13., 2007. Recife. *Anais...* Recife, PE: Sociedade Brasileira de Sociologia, 2007. Disponível em: <<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/GildaOlintoCBS2007.pdf>>. Acesso em: 6 mar. 2011.

PARQUES biblioteca. *Wikipedia*. Disponível em: <http://es.wikipedia.org/wiki/Parques_Biblioteca>. Acesso em: 04 jan. 2012

PAULA, E. B. de M. et al. (orgs.). *Manual para elaboração e normalização de Dissertações e Teses*. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro : UFRJ, Sistema de Bibliotecas e Informação, 2011. 102 p. (Série Manuais de Procedimentos, 5)

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. *Inf. e Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005.

PRADO, G. M. A biblioteca comunitária como agente de inclusão/ integração do cidadão na sociedade da informação. *Inclusão Social*, v. 2, p. 139-145, 2010.

_____. O compromisso social da biblioteca como território de memória. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa, PB. *Anais...* João Pessoa, 2009.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. Van. *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva, 1992.

RED de Bibliotecas Medellín Area Metropolitana. Disponível em:
<<http://www.reddebibliotecas.org.co/Paginas/inicio.aspx>>. Acesso em: 15 nov. 2011.

RED municipal de bibliotecas de Sevilla. Disponível em:
<http://www.rmbs.es/biblios.php?seccion=fichas&id_biblio=3>. Acesso em: 04 jan. 2012

RODRÍGUEZ, G. M. Las bibliotecas públicas ¿un servicio necesario? una visión desde américa latina. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, Valencia, España. 23 out. 2002. Disponível em:
<http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/rodriguez_gloria.pdf>. Acesso em: 25 set. 2011.

SABOYA, V. Rio de Janeiro, rumo à cidadania cultural, 2011. Apresentação em Power point.

SABOYA, V. [Biblioteca Parque de Manguinhos]. Rio de Janeiro, 2011. Entrevista concedida a Aline Gonçalves da Silva 27 out. 2011.

SABOYA, V. Conceito de bibliotecas parque. Documento do word recebido por ela em 27 out. 2011.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. do. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.* Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez.2010.

SANTOS, C. Q.; CARDOSO, A. M. P. Inclusão digital e desenvolvimento local. *TransInformação*, Campinas, v. 21, n. 1, p. 7-22, jan./abr., 2009.

SANTOS, E. M. dos; DUARTE, E. A.; PRATA, N. V. Cidadania e trabalho na sociedade da informação: uma abordagem baseada na competência informacional. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. 3, p. 208-222, set./dez.2009.

SECRETARIA DA CULTURA. *Biblioteca de São Paulo*. Disponível em: <<http://bibliotecadesaopaulo.org.br/2011/08/30/as-verdadeiras-metas-de-gestao/>>. Acesso em: 06 jan. 2012.

SILVA, E. L da; LOPES, M. I. A Internet, a mediação e a desintermediação da informação. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, abr. 2011.

SILVA, G. O. do V. Biblioteca e estudo de comunidade. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 18, n. 2, p. 151-154, jul./dez. 1989.

_____. Metodologia de pesquisa: trabalhando o conceito de uso de biblioteca. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 19, n. 2, p. 163-67, jul./dez. 1990.

SILVA, V. L. M. *Cultura e informação: um estudo da Rede de Bibliotecas Populares da Cidade do Rio de Janeiro*. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Comunicação/IBICT, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação).

SIQUEIRA, J. C. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 16, n. 1, p. 52-66, jan./mar.2011.

SOCIEDADE da Informação no Brasil. *Livro Verde*. Brasília, Ministério da Ciência e Tecnologia, set. 2000.

SUAIDEN, E. J. A dimensão social do conhecimento. *Diálogo científico: Ciência da Informação*, 2005. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00001286/01/suaiden4.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2011.

_____. Biblioteca é lugar de informação. *Com texto: Laboratório de jornalismo on-line*. 22 abr. 2009. Disponível em: <<http://www12.unopar.br/unopar/comtexto/ctwebmanchete.action?x=>

2854ey=7660>. Acesso em: 28 abr. 2011.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 3, n. 5, out. 2002.

TARGINO, M. da G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

VENEZUELA. *Wikipedia*. Disponível em:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_Nacional_de_Venezuela>. Acesso em: 04 jan. 2012

VITORINO, E. V. A perspectiva da competência informacional na educação a distância (EaD). *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.19, n.2, p. 37-44, maio/ago. 2009.

_____. Competência informacional do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 24, p. 59-71, 2º sem. 2007.

_____. PANTIOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009.

WALDMAN, M. Freshmen's use of library electronic resources and self-efficacy. *Information Research*, v. 8, n. 2, jan. 2003.

WALLER, V.; MCSHANE, I. Analysing the challenges for large public libraries in the Twenty-first century: a case study of the State Library of Victoria in Australia. *First monday*, v. 13, n. 12, Dec. 2008.

WALTER, M. T. T.; BAPTISTA, S. G.. Formação profissional do bibliotecário. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 25, 1º sem. 2008.

WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. *Information Processing e Management*, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WILLIAMS, K. Informatics moments: digital literacy and social capital in civil society and people's everyday lives. *eChicago*. Jan. 2011. Disponível em: <http://echicago.illinois.edu/2011backgddocs/informatics_moments_full_paper_preprint_2011.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2011.

WITTER, G. P. Ética e autoria na produção textual. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 15, n. esp., p. 130 - 143, 2010.

ZANAGA, M. P.; LIESENBERG, H. K. E. Autoria e compartilhamento social: a criação de conteúdos na Internet. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 9, n.1, fev. 2008.

ZARIFIAN, P. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. Trad. Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001. 197 p.

APÊNDICES - INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

APÊNDICE A

ENTREVISTA COM O DIRETOR DA BIBLIOTECA DE MANGUINHOS

Data: _____

Hora de início: _____

APRESENTAÇÃO

Estou fazendo uma dissertação de mestrado em Ciência da Informação no PPGCI/UFRJ-IBICT. O tema da dissertação é a biblioteca pública brasileira e seu papel no desenvolvimento da competência em informação dos usuários, da comunidade. Esta biblioteca, como experiência recente e inovadora, foi escolhida como o meu campo de estudo. Agradeço a abertura que já tive desta direção para aplicar questionários e entrevistar pessoas. A entrevista com o diretor é fundamental para este meu trabalho. Eventuais citações dos seus comentários serão submetidas a você para aprovação.

ENTREVISTA

• Política institucional

Você considera a biblioteca de Manguinhos uma biblioteca pública diferente? Em que sentido?

Existem documentos onde estão descritos a missão, os objetivos, metas e planos da biblioteca?

(Em caso negativo) Poderia me dizer em linhas gerais as suas ideias sobre a missão desta biblioteca?

Na sua opinião, quais são os principais atores – pessoas e instituições – envolvidos na definição das políticas da biblioteca?

Como se dá a articulação da biblioteca com os diferentes níveis e setores de governo municipal, estadual e federal? Isto com relação a recursos financeiros, recebimento de apoio e trabalho em colaboração.

Vocês mantêm ações articuladas com outras bibliotecas? Com que bibliotecas? Quais ações?

Como a biblioteca está se apropriando das diversas políticas de governo voltadas para incentivo à leitura, aquisição de acervo e inclusão digital?

E sobre uma política de formação e desenvolvimento de coleções para esta biblioteca, teria alguma informação a nos dar?

E sobre política de formação de pessoal? Soube que os profissionais que vieram trabalhar aqui fizeram treinamento. Quais são as novas medidas relacionadas a capacitação e formação de pessoal?

• Relação com comunidade

Qual a sua visão da comunidade desta biblioteca? Quem faz parte desta comunidade?

Você acha que esta biblioteca pode ser considerada um centro de informação para a comunidade? Em que sentido? Quais os planos neste sentido?

Como é feita a divulgação das atividades junto à comunidade?

Vocês já desenvolvem ações conjuntas com instituições e lideranças do entorno da biblioteca: escolas, outras bibliotecas, associações, comerciantes e lideranças?

• Inclusão digital

Como a biblioteca está colaborando com a inclusão digital da comunidade?

Como se dá a orientação aos usuários no uso de recursos digitais?

Em sua opinião, qual são os perfis profissionais adequados para atuar no atendimento ao usuário especificamente na orientação à utilização dos recursos digitais?

• Estrutura organizacional e gerenciamento

Como são escolhidos os temas das palestras, oficinas e outras atividades oferecidas na biblioteca?

Existe envolvimento atual da comunidade no planejamento das atividades da biblioteca?

Posso encontrar documentos sobre a estrutura organizacional da biblioteca de Manguinhos – planejamento, organograma, áreas, seções, etc.

(Em caso negativo) Você pode me falar um pouco sobre esta estrutura organizacional?

Como vocês tomam decisões sobre aspectos do gerenciamento da biblioteca, tais como contratação de pessoal, pagamentos? E ao atendimento às demandas feitas pela comunidade?

Qual a origem do orçamento para a manutenção da biblioteca? Existe orçamento próprio? De onde vem o dinheiro para mantê-la em funcionamento?

A biblioteca é basicamente financiada com dinheiro público ou recebe outros tipos de apoio financeiro?

Posso ter uma ideia do montante (mensal ou anual)?

• **Pessoal**

Atualmente, qual o número total de funcionários atuando em Manguinhos?

Você considera que o quadro atual de funcionários é adequado e suficiente para o bom andamento da biblioteca? (Em caso negativo) Quais são os planos para melhorar esta realidade?

Como é feita a contratação de pessoal? Qual o regime de contratação?

Do quadro de pessoal, quantos são de nível fundamental, médio e superior?

- *Como estou interessada especialmente nos bibliotecários, faremos algumas perguntas especificamente sobre eles*

Do pessoal de nível superior, quantos são bibliotecários?

Quais as principais **atribuições** dos bibliotecários aqui na biblioteca?

E, em sua opinião, quais as principais **contribuições** deste tipo de profissional para o bom andamento da biblioteca?

Quais as maiores **dificuldades** que os bibliotecários enfrentam para atuar em Manguinhos?

Em que tipo de atividades você acha que o bibliotecário poderia **atuar mais ativamente**?

Como os bibliotecários atuam ou poderiam atuar nas ações de inclusão digital?

O bibliotecário participa do **planejamento** das atividades da biblioteca? Como?

• **Sobre o diretor**

Gostaríamos de terminar com algumas informações sobre o diretor da Biblioteca de Manguinhos. Gostaria de algumas informações sobre a sua formação...

Formação acadêmica:

Experiência profissional:

Vinda para a biblioteca: quando? Como? Subordinação?

Motivação para estar aqui...

Agradecimentos

APÊNDICE B

Entrevista aplicada aos bibliotecários da Biblioteca Parque de Manguinhos para a Dissertação de Mestrado de Aline Gonçalves do Curso de pós-graduação em Ciência da Informação da UFRJ - IBICT/MCT

Nº da entrevista: _____ Data: _____ Hora do início: _____

Apresentação do tema da pesquisa.

Garantia de anonimato e de solicitação de autorização no caso de citação de alguma opinião do entrevistado.

1. Considerando o seu trabalho aqui em Manguinhos:

a) Qual o seu cargo?
b) Quais são as suas principais atribuições?
c) Você costuma utilizar o computador para alguma dessas atribuições? Em caso afirmativo, favor citar quais as ferramentas ou softwares que usa.
d) Como ocorre a rotatividade de bibliotecários nos setores de empréstimo/circulação e de apoio a pesquisa?

2. Considerando as atividades de planejamento e trabalhos de grupo da biblioteca:

a) Como caracteriza estas atividades?
b) Que profissionais têm atuado nestas atividades?
c) Você participa de atividades de planejamento e em trabalhos de grupo? Como?

3. Sobre o trabalho com o público na Biblioteca de Manguinhos:

a) Que qualidades você considera importantes para o profissional que lida com o público?
b) O que aprendeu de mais relevante trabalhando com o público nesta biblioteca?

4. Focalizando a comunidade do entorno da biblioteca:

a) Quais são as principais contribuições desta biblioteca para a comunidade?
b) Esta biblioteca pode ser considerada um centro de informações para a comunidade? Em que sentido?
c) Qual a sua participação nesta atividade? Em caso afirmativo, descreva.
d) Você desenvolve atividades que contribuem especificamente para a competência em informação e para a autoeducação dos membros da comunidade? Descreva uma situação típica.
e) Como você vê a sua preparação profissional para atuar neste sentido?
f) Você dispõe de informações e recursos necessários para atuar neste sentido?

5. Em relação ao uso e acesso aos computadores pela comunidade, gostaria de saber:

a. Como está se dando este uso e quais os principais problemas encontrados?
b. Que tipo de orientação tem sido dada com relação ao acesso e uso dos computadores?
c. Qual a sua participação nesta atividade?

6. Considerando que a biblioteca é muito utilizada por jovens que não dispõem de computador em casa:

a) Qual o uso atual dos computadores da biblioteca no apoio à pesquisa escolar?
b) Há profissionais envolvidos nesta atividade? Quais?
c) Qual a sua participação nesta atividade? Descreva um atendimento seu de apoio à pesquisa escolar.

7. Em relação ao uso do acervo de material impresso pela comunidade em geral:

a) Como está se dando o uso do acervo no local e os empréstimos?
b) Qual a sua participação nesta atividade de uso do acervo?
c) Como se dá o processamento técnico na Biblioteca de Manguinhos?

8. Em relação ao envolvimento da comunidade nos programas e atividades oferecidos pela biblioteca:

a) Como se dá atualmente este envolvimento?
b) A comunidade já tem apresentado demandas à biblioteca?
c) E a biblioteca já têm tido condições de atender essas demandas?
d) Você já consegue identificar lideranças e grupos atuantes da comunidade e suas demandas? Mencione alguns.

9. Em relação a sua formação e experiência profissional anterior e perspectivas futuras:

a) Em quê, onde e quando se formou?
b) Da sua formação e experiência, o que contribuiu mais para a sua atuação nesta biblioteca?
c) Como veio trabalhar na Biblioteca de Manguinhos?
d) Quais tipos de capacitação você participou desde que passou a atuar em Manguinhos? Em caso afirmativo, qual o programa e conteúdo dessa formação?
e) O que de mais relevante aprendeu nesses momentos de formação?

f) Que tipos de atualização profissional estão em seus planos?

10. Outros comentários que desejar fazer sobre a biblioteca e sobre a sua atuação nela serão muito bem vindos!

AGRADEÇO A COLABORAÇÃO!

Hora do término da entrevista: _____

APÊNDICE C

Questionário aplicado aos usuários da Biblioteca Parque de Manguinhos para a Dissertação de Mestrado de Aline Gonçalves do Curso de pós-graduação em Ciência da Informação da UFRJ - IBICT/MCT

Nº do questionário: _____ Data: _____ Hora do início: _____
Seção da biblioteca no momento: _____ Atividade momento: _____

Em primeiro lugar gostaria de conhecer opiniões suas e saber sobre o seu uso da biblioteca

1. Na sua opinião, em que esta biblioteca está contribuindo para sua vida? _____

2. E para a vida da comunidade de Manguinhos? _____

3. O que você mais gosta de fazer aqui na biblioteca? _____

4. Que espaços da biblioteca (salão de leitura, computadores, TV, quadrinhos, etc.) você usa mais? _____

5. Na maioria das vezes você vem para: _____

6. Marque com um X o que você já fez aqui na biblioteca: 1 Sim 2 Não

Usou o computador?		
Viu DVD?		
Fez pesquisa?		
Veio para estudar com o seu próprio material?		
Leu livros da biblioteca?		

7. É mais comum você vir à biblioteca:
1 () sozinho 2 () com amigos 3 () com família

8. Com que frequência você vem à biblioteca?
1 () todo dia 2 () varias vezes na semana 3 () uma vez na semana
4 () algumas vezes no mês 5 () uma vez no mês 6 () menos

9. Você costuma pedir ajuda para algum tipo de uso da biblioteca? 1 () sim 2 () não

Que tipos de ajuda você pede? _____
Quem costuma lhe ajudar? _____

10. Você participou de atividades promovidas pela biblioteca? 1 () sim 2 () não

Quais? _____
De que você gostou mais? _____

11. Você faz ou já fez algum curso, oficina ou treinamento na biblioteca? 1 () sim 2 () não

Qual (quais)? _____

12. Sugira algum serviço, atividade ou oficina que você gostaria que a biblioteca oferecesse: _____

(Se você utilizou computador na biblioteca, faça as perguntas abaixo sobre o seu uso do computador na biblioteca. Se não utilizou computador passe para a questão 19)

13. Geralmente você usa o computador da biblioteca para quê? _____

14. Costuma usar o computador sozinho? 1 () raramente 2 () às vezes 3 () sempre

15. Marque com um X as atividades que faz no computador da biblioteca (marque todas as opções):

	1 Sim	2 Não
E-mail		
Msn		
Redes sociais. Quais?		
Jogos. Quais?		
Ler notícias.		
Fazer downloads		
Pesquisa no Google		

16. Que outros usos você faz do computador na biblioteca? _____

17. Que assuntos você costuma pesquisar na internet? _____

18. Que sites você costuma acessar? _____

(Se você lê na biblioteca, gostaria agora de saber um pouco sobre seu uso de livros e revistas. Se não passe para a pergunta 23)

19. Com que frequência você lê na biblioteca?

1 () nunca 2 () às vezes 3 () com frequência 4 () sempre

20. Costuma levar livros para casa?

1 () nunca 2 () às vezes 3 () com frequência 4 () sempre

21. Que tipo de livro gosta? _____

22. Lembra-se do nome de livros ou autores que leu recentemente: _____

(Faço agora algumas perguntas sobre algumas coisas que você faz também fora daqui)

23. Que programas de TV você gosta mais? _____

24. Você gosta de assistir filme? 1 () sim 2 () não

Mencione um filme de que gostou muito: _____

25. Você usa computador fora daqui? 1 () sim 2 () não

Onde? _____ Para quê? _____

26. Como você avalia o seu conhecimento de computador?

1 () não sabe 2 () sempre precisa de ajuda

3 () às vezes precisa de ajuda 4 () se vira sozinho

Quando aprendeu a utilizar computador? _____

Onde aprendeu? _____

27. Gostaria de aprender a usar melhor o computador ou internet? 1 () sim 2 () não

O quê? _____

28. Você usa computador em casa? 1 () sim 2 () não

Tipo de acesso à internet em casa?

1 () não acessa 2 () acesso discado 3 () banda larga

29. Você está na escola (ou faculdade)? 1 () sim 2 () não → (passe para a ~~questão~~ 36)

30. Em que nível você está? 1 () fundamental 2 () médio 3 () superior

31. Em que série (ou período)? _____

32. Em quê vai se formar? _____

33. Em quê pretende trabalhar? _____

34. Você pesquisa nesta biblioteca para o seu trabalho escolar (ou da faculdade)?

1 () sim 2 () não

35. Que tipo de recurso de pesquisa para escola (ou faculdade) você usa? (marque as opções)

1 Sim 2 Não

Buscas na internet		
Dicionários e enciclopédias		
Outro. Especifique		

36. Seu pai trabalha? 1 () sim 2 () não

Em quê? _____

37. Sua mãe trabalha? 1 () sim 2 () não

Em quê? _____

38. Até que série sua **mãe** estudou:

1 () não frequentou escola 2 () não chegou à 4ª série 3 () terminou a 4ª série
4 () terminou a 8ª série 5 () terminou o ensino médio 6 () frequentou a faculdade

39. Até que série seu **pai** estudou:

1 () não frequentou escola 2 () não chegou à 4ª série 3 () terminou a 4ª série
4 () terminou a 8ª série 5 () terminou o ensino médio 6 () frequentou a faculdade

40. Você trabalha? 1 () sim 2 () não

Em quê? _____

Você usa a biblioteca para alguma coisa relacionada a trabalho? 1 () sim 2 () não

Para quê? _____

(Se não é estudante)

41. Até que série você estudou?

1 () não frequentou escola 2 () não chegou à 4ª série 3 () terminou a 4ª série
4 () terminou a 8ª série 5 () terminou o ensino médio 6 () frequentou a faculdade

(Perguntas finais para todos)

42. Você usa a biblioteca para obter informações relacionadas às suas necessidades ou necessidades da sua família, como informações sobre saúde, compras, emprego, etc.

1 () sim 2 () não

Para quê? _____ O que você faz para obter essas informações? _____

43. Você participa de alguma atividade comunitária? 1 () sim 2 () não

Qual (quais)? _____

44. Você fez ou faz algum cursinho ou treinamento fora da biblioteca e da escola?

1 () sim 2 () não Quais? _____

45. Você mora perto da biblioteca? 1 () sim 2 () não

É fácil chegar aqui? 1 () sim 2 () não → Por que? _____

46. Em que bairro você mora? 1 () Manguinhos 2 () Outro:

Se em Manguinhos, qual a sua comunidade? _____
--

47. Qual o seu sexo? 1 () feminino 2 () masculino

48. Qual a sua idade? _____

49. Qual é a sua raça? _____

50. Se desejar contribuir mais ainda com a minha pesquisa, faça outros comentários e sugestões sobre a biblioteca de Manguinhos ou sobre este questionário.

Hora que terminou: _____

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO COM A MINHA PESQUISA!!!