

O ENRIQUECIMENTO CULTURAL E SOCIAL PROMOVIDO PELA BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS PARA OS USUÁRIOS E A COMUNIDADE

Monique Rodrigues dos Santos (Fiocruz) - moniquesantos86@hotmail.com

Mariana Acorse Lins de Andrade (UNIRIO) - mariacorse@hotmail.com

Resumo:

O artigo apresenta a Biblioteca Parque de Manguinhos e sua comunidade. Tem como objetivo detectar se esse projeto trouxe algum enriquecimento cultural e social, de fato, para vida da população, e qual o nível de satisfação que a população possui em relação à biblioteca. Seus objetivos específicos são: identificar as transformações que ocorreram na comunidade com a implantação da biblioteca e identificar as contribuições que a biblioteca propiciou para que essas transformações ocorressem. Utiliza o método quali-quantitativo e as técnicas pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória e questionário. Realiza estudo de usuário com a metodologia sense-making, fazendo um levantamento da percepção dos visitantes em relação ao atendimento de suas necessidades e benefícios proporcionados.

Palavras-chave: *Biblioteca Parque de Manguinhos; Estudo de usuário; Sense-Making.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

Com um projeto instigante e inovador, a Biblioteca Parque de Manguinhos sugere uma proposta nobre e transformadora na comunidade e na vida de seus indivíduos. Este trabalho investiga se a biblioteca atende, de forma satisfatória, as necessidades da comunidade local e de seus arredores e quais transformações têm proporcionado.

Conforme a Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro, as bibliotecas parque são bibliotecas públicas multifuncionais em áreas de risco, com acesso imediato e fácil à informação. Ao encararem a transformação do conceito de leitura, apresentam espaços dinâmicos que visam à construção de uma sociedade mais igualitária, aberta a todo tipo de conhecimento (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Dessa forma, torna-se curioso avaliar se a proposta da biblioteca é uma realidade. A biblioteca não possui uma missão explícita, então, por intermédio de entrevistas, dados, contato com os bibliotecários e pesquisas realizadas, foi possível compreender sua proposição, que é alcançar as necessidades e demandas da comunidade, não somente por meio da leitura, mas por todo um processo no âmbito cultural e recreativo, objetivando a inclusão social e o acesso à informação.

As bibliotecas estão propondo uma mudança de paradigmas no acesso à informação, deixando de ser um local convencional, silencioso, para se tornarem um espaço informacional com múltiplos formatos. Bibliotecas públicas só têm significado se contribuírem para enriquecer a vida do usuário. É a partir dessa premissa que foram desenvolvidos o projeto das Bibliotecas Parque, vinculadas ao Programa de Aceleração do Crescimento (PAC)¹ (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Neste contexto, é fundamental que se observe se a biblioteca cumpre sua função e qual seu impacto para a comunidade. Portanto, é necessário realizar um estudo que proporcione a compreensão dos benefícios gerados para a comunidade. E, a partir daí, surge a ideia de analisar a percepção dos usuários e da comunidade para analisar a relação existente entre eles (usuários e comunidade) e a biblioteca.

Para que seja possível realizar esse trabalho, foi realizada uma entrevista dirigida com perguntas objetivas para os usuários e para os moradores da comunidade, buscando assim, observar e perceber se a implantação da biblioteca acarretou algum benefício real. Para fazer essa observação, agregou-se uma metodologia baseada no Sense-Making de Brenda Dervin, e como pilar para essa metodologia, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa. Nesta perspectiva, a pesquisa qualitativa foi utilizada para que seja possível construir uma realidade da comunidade e a quantitativa para servir de parâmetros para organizar e classificar esses usuários.

O objetivo do artigo é detectar se esse projeto trouxe algum enriquecimento cultural e social, de fato, para vida da população, e qual o nível de satisfação que a população possui em relação à biblioteca. E os objetivos específicos são: identificar as transformações que ocorreram na comunidade com a implantação da biblioteca e identificar as contribuições que a biblioteca propiciou para que essas transformações ocorressem.

A motivação para esse estudo se originou durante o curso da disciplina intitulada “Estudo de Usuário”, quando foi necessário escolher uma biblioteca para realizar um estudo. A Biblioteca Parque de Manguinhos foi selecionada, pois sua inauguração era recente, além de o local ter um novo propósito: de não ser apenas um lugar com espaços silenciosos e para a leitura, e sim, também, um local que se aproxime mais de centros culturais. A partir disso, houve o interesse por investigar o universo de usuários da Biblioteca Parque de Manguinhos,

¹ PAC é um plano do governo federal que visa estimular o crescimento da economia brasileira, por meio do investimento em obras de infraestrutura (portos, rodovias, aeroportos, redes de esgoto, geração de energia, hidrovias, ferrovias, etc).

pois o objetivo proposto por ela é algo inovador, de todas que já foram vistas até hoje, que é ser um elemento cultural vivo, contribuindo para diminuir a violência e criando um espaço de convivência com a comunidade.

Essa proposta despertou o interesse em compreender a biblioteca e estudar os usuários. Todas as observações feitas sobre a referida biblioteca e usuários, no decorrer da disciplina, instigaram o interesse em desenvolver o artigo, na busca de informações sobre o impacto no âmbito do enriquecimento cultural e social para a comunidade e para a vida dos usuários.

Foi possível observar durante a pesquisa que a maioria das investigações sobre estudo de usuário é feita em bibliotecas universitárias. Então, é importante ampliar as pesquisas relacionadas ao estudo de usuário em bibliotecas públicas, uma vez que a missão dessas duas bibliotecas e seu público são muito diferentes. Além disso, o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias é um evento que comporta esta discussão, pois reúne muitos profissionais da área.

2 Revisão de literatura

As Bibliotecas Parque são uma nova vertente das bibliotecas públicas, um novo molde, um novo desenho, mas é importante compreender o que as bibliotecas públicas representam para que seja possível compreender o novo modelo de bibliotecas que estão surgindo.

A biblioteca pública tem que estar ligada à comunidade para se inteirar de suas necessidades informacionais e levar informação as pessoas de menor poder aquisitivo. Buscando o reconhecimento da biblioteca pública como gerador de uma comunidade consciente, e obter dos profissionais atitudes, como mediadores de novas oportunidades para que cada indivíduo tenha por meio da biblioteca condições informacionais e pleno gozo sobre seus direitos e deveres de cidadãos, quebrando o estigma que a biblioteca é somente um local com livros, mas enxergá-la também como um lugar de informação (SUAIDEN, 2009 *apud* SILVA, 2012, p.28).

As bibliotecas públicas estão nesse momento passando, mundialmente, por grandes transformações para atender a um novo conceito, que é contribuir para enriquecer a vida do usuário. Elas assumem um papel fundamental na formação do cidadão, com espaços modernos, dinâmicos, para contribuir com o desenvolvimento e a criação de uma sociedade igualitária, democrática e aberta a novas informações (SILVA, 2012, p.29).

Adriana Rattes, atual Secretária de Cultura, averiguou que no projeto do PAC das comunidades havia espaços destinados a políticas culturais, e, a partir desse momento, pensou no que poderia ser implantado naquela área, o que seria realmente necessário e efetivo. Algumas ações foram implementadas: realizou-se uma viagem a Medellín, na Colômbia, pois no momento a experiência de pacificação e requalificação na cidade estava sendo muito elogiada; e, procurou-se por políticas adequadas para livros e leitura.

De acordo com Flusser (1980, p. 132), o público potencial pode vir a ser público efetivo, mas o não-público jamais o será. O público potencial pode se tornar público efetivo com uma maior difusão ou descentralização cultural, por exemplo, ou uma política de democratização cultural. O não-público não será transformado, ele continuará a ser marginalizado e esquecido. Para que uma biblioteca pública seja plenamente pública é necessário que ela se volte para o não-público.

Jeanson (1973, p.30 *apud* FLUSER, 1980, p. 132) afirma que a reivindicação deve ser que o não-público possa romper com o seu isolamento atual, sair do gueto situando-se de maneira cada vez mais consciente no contexto social e histórico, liberando-se sempre mais das mistificações que tendem a fazê-lo cúmplice das situações que lhe são infligidas.

Com a visita às bibliotecas foi possível observar que as políticas aplicadas eram muito

funcionais com resultados excelentes, surgiu então, a ideia de pôr em prática nas Bibliotecas Parque no Brasil.

Portanto, a Biblioteca Parque de Manguinhos, no Brasil, não é uma adaptação das Bibliotecas Parque de Medellín: segundo Adriana Rattes é um modelo próprio que foi construído, por meio de variadas observações feitas a partir das políticas de livro e leitura, Planos Nacionais de livro e Leituras, políticas avançadas de bibliotecas, foi o somatório de tudo que foi captado de positivo em cada um dos itens citados. E que estão em consonância com a ideia de Flusser (1980, p.130).

E é o que as novas Bibliotecas Parque pretendem oferecer a seus usuários: leitura em diferentes suportes, com grande oferta documental e eletrônica, ambientes agradáveis, tornando a biblioteca um espaço importante e atraente para as pessoas (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

É nesta visão ampla de cultura que reside à base conceitual das modernas Bibliotecas Parque. A Biblioteca Parque de Manguinhos é a primeira de uma rede que a Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro implementou com o objetivo de estruturar um novo patamar de atendimento às comunidades do estado (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Inaugurada em abril de 2010, a Biblioteca Parque de Manguinhos, apesar de ser um modelo próprio, inspirou-se no modelo colombiano de bibliotecas Parque de Medellín que surgiu em 2006, com o conceito que integra bibliotecas e parques para leituras ao ar livre, execução dos diversos segmentos sociais, culturais, educativas, cujo objetivo é melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. A Biblioteca Parque de Manguinhos possui 3.300m² e foi construída onde funcionava o antigo depósito de suprimentos do exército.

A Biblioteca Parque de Manguinhos pode ser caracterizada como uma biblioteca pública multifuncional em área de risco, que oferece fácil acesso à informação, além de imediato. Um espaço cultural e de convivência na comunidade, que assume um papel central no processo de inclusão e transformação social, contribuindo para a redução da violência (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

A biblioteca trouxe para a população de Manguinhos, e seus arredores, incentivo à cultura e despertou o prazer da leitura em: crianças, jovens e adultos. Em sua essência, a Biblioteca Parque é um elemento cultural que atende a toda a população de Manguinhos e seu entorno de uma forma acolhedora e diferenciada. Podemos observar esse conceito na arquitetura, no acervo, nos mobiliários, nos agentes que estão trabalhando, nos horários e até na programação de atividades (MEIRELLES, 2010, sem paginação).

Ela é um suporte para a população carente, que muitas vezes, não possui verba para se locomover até bibliotecas ou instituições culturais. Com a implantação da Biblioteca Parque de Manguinhos fica garantido o acesso à educação, leitura e ao conhecimento.

A superintendente de Leitura e Conhecimento da Secretaria de Estado de Cultura, Vera Saboya, afirma em entrevista que a Biblioteca Parque de Manguinhos se assemelha a um centro cultural, que, além de livros, tem espaço para todas as outras artes (NOÉ, 2010, sem paginação). Dessa forma, o espaço não é destinado unicamente à leitura, mas a outros trabalhos que agreguem cultura e informação para as pessoas, permitindo assim que se torne um lugar de integração e troca de conhecimentos.

Baseada no conceito de que bibliotecas não devem ser somente espaços silenciosos, mas lugares que se aproximem de centros culturais com ampla acessibilidade, a Biblioteca Parque de Manguinhos realiza atividades culturais e de promoção de leitura nos mais diversos suportes, visando estimular a produção, a fruição e a difusão das produções artísticas e, especialmente, a viabilização do acesso à cultura (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Para isso, foram investidos cerca de R\$ 8,7 milhões em recursos. Composta por uma área de aproximadamente 2.300 m², o espaço é multifuncional e conta com uma biblioteca

digital; catálogo online; um acervo composto livros, filmes em mídia de DVD, música em CD; sala de leitura; computadores com acesso à Internet e rede wi-fi; cineteatro com 200 lugares; jardim de leitura; brinquedoteca; acessibilidade aos portadores de necessidades especiais, com acervo em braille em áudio e escrito; um setor de periódicos; sala multiuso; além de scanner leitor de livros; cafeteria e uma sala denominada “Meu Bairro”, onde moradores da região podem fazer reuniões. Existe ainda o Espaço Cultura, dedicado a leitura, cursos, oficinas de alfabetização digital, capoeira, aulas de música como flauta, atividades cívicas realizadas no espaço interno ou externo da biblioteca em datas cívicas e comemorativas; pic-nic literário que é uma atividade ao ar livre onde livros são coletados por intermédio de doações para o acervo da biblioteca; a revista Fator-X que é uma revista produzida pela comunidade para a comunidade, com assessoria de profissionais capacitados; além de estágios, intercâmbios, seminários, e atividades ligadas às crianças e aos jovens. A biblioteca funciona de terça-feira a domingo de 10 às 20 horas.

A mesma possui 27 mil títulos em seu acervo. Existe também o PalavraLab – Programa de Laboratórios da Palavra, que é voltado para o desenvolvimento de linguagens nas diversas formas de produção textual; o PalavraLab está baseado em dois eixos principais: laboratórios de desenvolvimento de linguagens e produção de conteúdos e promoção de cursos e oficinas de escrita criativa.

De tudo o que a biblioteca disponibiliza, o que realmente faz a diferença são os funcionários, que são treinados para estreitar os laços com os usuários, dessa forma ganhando sua confiança e facilitando a relação biblioteca/usuário. Os bibliotecários têm a função não somente de atender os usuários, mas também de entender o que realmente os atraiu até a biblioteca, porque eles retornam ao local, o que eles mais gostam ali, chegando ao nível mais pessoal, não ficando somente restrito a uma simples consulta ao bibliotecário. Os outros funcionários também se enquadram nesse perfil, pois a maioria deles são moradores da comunidade. Dessa forma, os usuários criam vínculos maiores com a biblioteca, sentindo-se a vontade por estar naquele local.

Mediante os itens descritos é possível observar que a Biblioteca Parque de Manguinhos é uma biblioteca especial que faz questão que seus usuários se sintam à vontade para poder interagir melhor com o ambiente.

3 Materiais e métodos

Foi utilizado o método quali-quantitativo. Foram realizadas: pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória e entrevista dirigida, utilizando a técnica sense-making.

Utilizou-se o método qualitativo e quantitativo, com a aplicação de uma entrevista dirigida com perguntas semiabertas, permitindo aprofundamento do entrevistador nos tópicos que ele julgar importantes, que foram realizadas tanto nos espaços da biblioteca quanto na comunidade, procurando identificar quem são os usuários potenciais, identificar quem nunca utilizou a biblioteca e o porquê, e tentar perceber os benefícios que a implantação da biblioteca trouxe para cada usuário e para a comunidade.

A pesquisa qualitativa foi aplicada para que se possa perceber e entender sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação. De acordo com Neves (1996, p.1), a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. As pesquisas qualitativas têm caráter exploratório: estimulam os entrevistados a pensar e falar livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. Fazem emergir aspectos subjetivos, atingem motivações não explícitas, ou mesmo não conscientes, de forma espontânea.

E a quantitativa, se deu por meio das entrevistas, pois é o método mais adequado para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utiliza instrumentos estruturados (questionários). Seu objetivo é mensurar e permitir o teste de hipóteses, já que os resultados são concretos e menos passíveis de erros de interpretação. De acordo com (GÜNTHER, 2006, p.203) na pesquisa quantitativa tenta-se obter um controle máximo sobre o contexto, inclusive produzindo ambientes artificiais com o objetivo de reduzir ou eliminar a interferência de variáveis interferentes e irrelevantes. Entre as variáveis irrelevantes e potencialmente interferentes, incluem-se tanto atributos do pesquisador, por exemplo, seus valores, quanto variáveis contextuais ou atributos do objeto de estudo que “não interessam” naquele momento da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica abrange “toda bibliografia já publicada relacionada ao tema em estudo, desde livros, jornais, revistas, monografias, dissertações, teses, incluindo outras fontes como eventos científicos, debates, meios de comunicação...” (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 28). Esta pesquisa foi utilizada na elaboração da fundamentação teórica.

Foi realizada a pesquisa exploratória para compreender as necessidades e expectativas dos usuários da biblioteca, como eles estão usando a biblioteca, se estão realmente usando, a extensão do acesso, se o objetivo da biblioteca de ser um modelo multifuncional está sendo seguido e se a biblioteca está satisfazendo a comunidade. A pesquisa exploratória consiste em “investigações empíricas, com o objetivo de formulação de questões ou de um problema” (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 103). Ela tem tripla finalidade: “desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos” (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 103).

Realizou-se também a entrevista dirigida. Esta entrevista “segue um roteiro preestabelecido, com perguntas previamente definidas. É um diálogo preparado com objetivos definidos e uma estratégia de trabalhos determinada” (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 120).

Entrevistou-se 30 pessoas. O conjunto de pessoas que respondeu contém usuários cadastrados na biblioteca e moradores da comunidade. Partindo do princípio que o objetivo do trabalho é encontrar o enriquecimento cultural e social que ocorre na comunidade, não é possível ater-se somente aos usuários que utilizam a biblioteca com uma maior assiduidade. Cabe, também, questionar as pessoas que já foram até lá uma única vez e conseguiram obter algum tipo de mudança em suas vidas. Portanto, a entrevista foi realizada na biblioteca e na comunidade. Para obter essas informações formulamos um roteiro com 9 perguntas direcionadas para o questionamento se a Biblioteca Parque de Manguinhos está ou não realmente atingindo sua proposta e de que forma a vida dos usuários foi influenciada.

Quadro 1 - Elaboração do roteiro de entrevista

Questão 1	Identifica a frequência mensal, observando se as pessoas estão satisfeitas; se voltaram à biblioteca e o nível de necessidade de busca informacional.
Questão 2	Questiona como o usuário chegou à biblioteca, como soube de sua existência.
Questão 3	Identificar qual a percepção da comunidade quanto à criação da biblioteca; o que eles acham de ter uma biblioteca no seu bairro.
Questão 4	Identifica o que atrai o usuário para a biblioteca; avaliando assim, os setores que devem ser melhorados e novos setores que devem ser criados para satisfazer o usuário.
Questão 5	Identifica as ferramentas necessárias para atender os usuários e se ainda é necessário criar mais algum espaço.
Questão 6	Identifica sugestões, mudanças ou algum tipo de melhoria que poderiam ocorrer na biblioteca para facilitar seu acesso.
Questão 7	Refere-se às mudanças que possivelmente ocorreram na vida do usuário, se ocorreram melhoras e quais foram elas.

Questão 8	Observa a importância da biblioteca na vida do usuário e da comunidade, e o que poderia ser feito para que aumente a aproximação entre ambos.
Questão 9	Abre espaço para que o usuário e a comunidade expressassem o que não foi aferido ao longo do questionário, fazendo com que ele se aproximasse do entrevistador e enriquecendo a entrevista com suas ideias, pensamentos e sugestões.

Fonte: elaborado pelos autores.

Durante a análise dos dados buscou-se destacar alguns casos que por meio do Sense-Making pôde ser captado de forma clara e interativa. Foram destacados 4 casos em especial para que fique explícito o que é o Sense-Making, como ele funciona, e a lacuna existente entre a biblioteca e seus usuários. O Sense-Making é o ato de construir, filtrar, referenciar, criar factibilidade e transformar em tangível algo que antes era subjetivo (WEICK, 1995 *apud* ABIB, 2010, p.75).

Dessa forma, identificaram-se os usuários por meio da participação, da conversa e do diálogo, tentando perceber suas experiências e suas ideias, sendo assim, um trabalho minucioso para absorver do usuário todas as suas reais ideias sobre a biblioteca. O Sense-Making busca descobrir as lacunas no usuário, pontos que não são visíveis somente por meio de uma entrevista ou de uma aplicação de um questionário, e que deve ser captado, perceptível por meio de um diálogo e de sensibilidade.

Ferreira (1997, p.2), define clara e objetivamente que o Sense-Making consiste na pontuação de premissas teóricas e conceituais e outras tantas metodologias relacionadas, a abordagem Sense-Making se propõe avaliar como pacientes/ audiências/ usuários/ clientes/ cidadãos percebem, compreendem e sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo.

Devido a seu contingente ser formado por pessoas mais humildes e algumas vezes sem escolaridade, foi necessário utilizar sensibilidade e um olhar detalhado para poder perceber o que realmente a biblioteca significa para eles e observar a lacuna que existe entre eles. Com essas características o Sense-Making é bem apropriado, pois foi a melhor forma encontrada para absorver dos usuários daquela comunidade sua percepção sobre a Biblioteca Parque de Manguinhos.

4 Resultados finais

Foi possível observar que em sua maioria os visitantes da biblioteca são pessoas entre 10 e 30 anos que moram na comunidade de Manguinhos e seus arredores. Observou-se, também, que um grande número de frequentadores estuda no Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila que fica bem próximo a biblioteca.

Ao redor da comunidade foram entrevistados jovens e adultos, de forma aleatória, que se encontravam no entorno da biblioteca no momento em que ocorria a entrevista. Esse público também foi abordado, pois como o referente trabalho fala do enriquecimento que a biblioteca proporcionou a comunidade é possível que esse fator tenha ocorrido com alguma pessoa que não seja frequentador assíduo da biblioteca e tenha ido lá poucas vezes, ou até mesmo uma única vez. Todas as mudanças e transformações são válidas dessa forma é necessário abordar todos os meios que possam disponibilizar o que estava sendo procurado pelo entrevistador.

Abaixo apresenta-se a análise da entrevista.

Quadro 2 – Análise da entrevista

1-Quantas vezes por mês você vem à biblioteca?	Foi possível verificar que a frequência com que os usuários vão a biblioteca ao mês é bem
---	---

<p>a) 13% respondeu 1 vez b) 10% respondeu 2 vezes c) 13% respondeu 3 vezes d) 20% respondeu 4 vezes e) 44% respondeu mais de 4 vezes</p>	<p>elevada (mais de 4 vezes), mostrando assim, que a biblioteca proporciona a ele algo que o atrai e faz com que ele retorne.</p>
<p>2-Como foi seu primeiro contato com a Biblioteca Parque de Manguinhos?</p> <p>47% respondeu amigos 20% respondeu meios de comunicação 10% respondeu gosto por leitura 10 % respondeu curiosidade 13% respondeu outros</p>	<p>O primeiro contato com a biblioteca em sua maioria ocorreu por meio de amigos, sendo possível observar que a troca de experiências pode ter sido primordial para a ida do usuário a biblioteca. O famoso “boca-a-boca” trouxe visibilidade para a biblioteca despertando o interesse dos usuários e da comunidade. Os meios de comunicação como TV, jornais, rádios vem em segundo lugar, como meio de visibilidade e empatados a curiosidade e o gosto pela leitura. Vale ressaltar os outros meios de contato que por meio dos questionários foi possível perceber que ocorreu por meio da divulgação do Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila situado a frente da Biblioteca Parque de Manguinhos.</p>
<p>3-Você acha que foi bom ter uma biblioteca como essa na comunidade?</p> <p>100% respondeu sim</p>	<p>Por unanimidade os usuários acharam fundamental a presença da biblioteca em sua comunidade, oferecendo algo novo que muitos não conheciam, pois muitos nunca tiveram acesso a atividades culturais como cursos, palestras, peças de teatro e alguns nunca tiveram contato com uma biblioteca.</p>
<p>4-Você gostaria que a biblioteca tivesse mais setores para atrair a população?</p> <p>70% respondeu sim 30% respondeu não</p> <p>Quais?</p> <p>29% respondeu cursos profissionalizantes 24% respondeu sala de jogos 19% respondeu cursos em geral 14% respondeu salas de leitura individuais 14% respondeu outros</p>	<p>Observou-se que todos que responderam que deveriam ter mais setores para atrair a população, responderam os setores que faltam para atendê-los. Logo, fica nítido que o que ele quer como atração é o que ele precisa como necessidade. 70% dos usuários gostariam de outros setores além do que a biblioteca já possui. Cursos profissionalizantes são os mais solicitados, sala de jogos vem como segunda sugestão seguido de cursos em geral como inglês, desenhos, artesanato, salas de leituras individuais, e outros como eventos.</p>
<p>5-Você acha que hoje a biblioteca possui todas as ferramentas necessárias para atender suas necessidades ou ainda falta algum espaço a ser criado para lhe atender?</p> <p>30% respondeu sim 70% respondeu não</p> <p>Se não possui, quais espaços faltam?</p> <p>34% respondeu cursos profissionalizantes 24% respondeu sala de jogos</p>	<p>Esses mesmos 70% não estão satisfeitos com os serviços oferecidos e solicitam que sejam criados outros setores e espaços. Em primeiro lugar vêm os cursos profissionalizantes, em segundo salas de jogos, seguido de cursos em geral, salas de leituras individuais, e outros como salas especiais para deficientes físicos e palestras didáticas. Pode-se constatar também que a biblioteca possui em sua maioria um público jovem que tem interesses bem específicos como cursos de aprimoramento, sala de jogos para sua diversão, entre outros. A diversidade de necessidades vai</p>

<p>14% respondeu cursos diversos 14% respondeu salas de leitura individuais 14% respondeu outros</p>	<p>ao encontro da busca de interesses individuais de cada pessoa que frequenta a biblioteca.</p>
<p>6-Você teria algumas sugestões ou mudanças que gostaria que ocorressem na biblioteca e que poderiam facilitar e ajudar mais as pessoas que a frequentam? Se sim, quais?</p> <p>50% respondeu sim 50% respondeu não</p> <p>Sugestões:</p> <p>34% atualização do acervo e novas bibliografias 20% manutenção do maquinário da biblioteca 13% atualização do acervo de CDs e DVDs 13% integração entre a escola e a biblioteca 13% divulgação dos eventos da biblioteca 7% melhoria na acessibilidade de deficientes</p>	<p>Em primeiro lugar, o que mais é solicitado pelos usuários é a atualização de novas aquisições para o acervo demonstrando assim que o usuário tem interesse na composição do acervo da biblioteca, outra reclamação encontrada foi devido à falta de manutenção nos maquinários da biblioteca, como computadores, televisões, DVDs, que se encontram com defeito constantemente e como a biblioteca recebe muitos usuários por dia ocorrem filas a espera de utilizar esses aparelhos, causando assim um transtorno para os usuários e para a biblioteca. Outro setor da biblioteca muito utilizado é a videoteca, logo o pedido de atualização do acervo de CDs e DVDs também foi encontrado, foi citado também como sugestões uma melhor integração entre o Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila e a biblioteca, pois um grande percentual de frequentadores da biblioteca pertence ao colégio, fazendo-se necessário ampla divulgação para atrair os alunos cada vez mais. Divulgação dos eventos da biblioteca e melhoria no acesso a deficientes também foram mencionados.</p>
<p>7-Você pôde notar que com a implantação da biblioteca ocorreram algumas mudanças na sua vida?</p> <p>70% respondeu sim 30% respondeu não</p> <p>Se sim, quais?</p> <p>33% conhecer uma biblioteca 24% adquirir o hábito de leitura 19% desenvolver o hábito e o comprometimento com os estudos 14% aprender uma profissão 10% ter acesso à bibliografia em braile</p>	<p>Em sua maioria é possível observar que a vida dos usuários da biblioteca teve mudanças, melhorias, enriquecimentos significativos mesmo de forma individual a cada pessoa entrevistada. Observa-se como fator interessante e que vem em primeiro lugar foi o primeiro contato com uma biblioteca, pois a maioria não conhecia nenhuma biblioteca, ou devido à distância, ou por não identificar que existiam bibliotecas, ou em algumas vezes por acharem que deveriam pagar para entrar em uma biblioteca. O hábito pela leitura vem em seguida, pois algumas pessoas foram à biblioteca para compreender o ambiente e acabaram se apaixonando pela leitura e incorporando isso a seu dia-a-dia. Outro ponto importante foi desenvolver o hábito e o comprometimento com os estudos, muitos usuários acabam por adquirir esse costume por terem um espaço adequado que uma biblioteca pode proporcionar. Aprender uma profissão foi outro fator levantado, com os cursos de teatro, desenho, artesanato, etc. os usuários e a comunidade podem aprender uma profissão, ter acesso à bibliografia em braile trouxe enriquecimento e mudanças para deficientes visuais.</p>
<p>8-Você sente que a biblioteca faz parte da sua vida, do seu dia-a-dia? Se não, o que você acha que poderia ser feito para aproximar a</p>	<p>Em 80% dos casos a biblioteca já é parte integrante da vida dos usuários e da comunidade, dessa forma fica claro a importância de ter uma</p>

<p>biblioteca da comunidade?</p> <p>20% respondeu não 80% respondeu sim</p> <p>Fatores para aproximar a biblioteca à comunidade</p> <p>50% respondeu mais setores para adultos 50% respondeu mais divulgação da biblioteca</p>	<p>instituição como essa nesse local e como ela atinge a vida dessas pessoas, eles têm a biblioteca como segunda casa devido todo o conforto e comodidade que ela oferece.</p> <p>Os 20% que não veem a biblioteca como parte integrante de suas vidas, apontam alguns fatores que possam unir mais a biblioteca ao seu usuário. Mais setores para adultos, pois a biblioteca é voltada em sua maior parte para jovens e adolescentes, e divulgação da biblioteca juntamente a comunidade para promover mais ações sociais e integração entre ambos.</p>
<p>9-Você acrescentaria algo que não foi perguntado?</p> <p>40% respondeu sim 60% respondeu não</p> <p>Se sim, o quê?</p> <p>25% onde reside 25% se a biblioteca atende bem os deficientes 25% satisfação no horário de atendimento 25% qual setor da biblioteca que mais gosta</p>	<p>A maioria dos usuários não acrescentou nenhuma pergunta. Consta-se que isso se deve a faixa etária dos entrevistados que em sua maioria são jovens e ficam tímidos ao serem abordados por um desconhecido. Eles responderam facilmente as questões direcionadas, mas essa, por ser uma pergunta livre causou um pouco de insegurança. Pode-se observar que as sugestões são de cunho pessoal, cada indivíduo entrevistado direcionou a questão para suas necessidades, seus interesses, dessa forma o questionário aproxima o entrevistador do entrevistado para que seja possível observar seus desejos.</p>

Fonte: elaborado pelos autores.

As questões 7, 8 e 9 privilegiam o Sense-Making aproximando o usuário e a comunidade do entrevistador.

Foram relatados aqui quatro casos de destaque na aplicação do questionário e que demonstram que a Biblioteca Parque de Manguinhos trouxe realmente enriquecimento cultural e social para os usuários e para comunidade.

O caso 1 chamou bastante atenção, pois uma pessoa do sexo feminino de aproximadamente 28 anos que teve seu primeiro contato com a biblioteca por meio de amigos e ao chegar lá soube da existência de um curso de teatro que era oferecido pela biblioteca, ela se inscreveu no curso e se apaixonou pelo teatro, hoje ela tem sua própria peça de teatro em cartaz e trabalho na companhia que atua na biblioteca, passando de aluna a professora.

Outro caso que vale ressaltar, caso 2, é um jovem que aos 18 anos nunca havia entrado em uma biblioteca. Ele estuda no colégio que se encontra em frente à biblioteca, o local chamou sua atenção por sua estrutura, e por meio de amigos que falaram que aquele espaço era uma biblioteca, ele teve interesse em compreender, logo se matriculou em cursos, mas o que lhe chamou mais atenção foi o curso de desenho, rapidamente ele viu que tinha habilidades e hoje tem o desenho como profissão, trabalha como chargista, caricaturista, entre outros. Ele também é colaborador no curso da biblioteca e diz que aquele lugar foi um divisor em sua vida.

Não tão expressivo, mas com mesmo grau de igualdade em importância, o caso 3, mostra uma criança que nunca havia entrado em uma biblioteca e com esse contato ela aderiu o hábito de leitura, conheceu os livros e hoje segundo ela não consegue mais viver sem ir à biblioteca, ela vai à biblioteca quase que diariamente, faz empréstimos constantes. Por meio desse relato é possível averiguar que a biblioteca proporcionou o acesso à leitura a esse usuário.

Merece destaque o caso 4: um adolescente portador de deficiência visual que mora

bem próximo a biblioteca, ele nunca havia lido um livro completo devido a dificuldade de ter acesso a acervos em braile. O adolescente ficou sabendo do acervo em braile por meio de amigos que frequentavam a biblioteca, ele fez uma visita ao local conheceu o acervo da biblioteca, podendo agora efetuar empréstimos, ler diversos livros nos espaços da biblioteca. Além de integração cultural foi possível desenvolver a integração social, pois ele convive agora com um maior número de crianças especiais ou não.

Todos os entrevistados que alegaram ter acontecido algo de especial em suas vidas depois da implantação da biblioteca mereciam estar aqui relatados. Fica explícito que a biblioteca realmente trouxe benefícios por menor que eles pareçam, sendo um divisor na vida de cada pessoa agraciada.

5 Considerações finais

O levantamento bibliográfico feito para o desenvolvimento do trabalho permitiu observar a raridade de literatura sobre a Biblioteca Parque, qual seria sua missão, qual seu público-alvo, sua história, sua origem. Identifica-se a necessidade de publicações que possam proporcionar o interesse no âmbito acadêmico, político e social possibilitando a biblioteca de mostrar seu trabalho diferenciado junto à sociedade.

No decorrer do estudo foi possível observar que a Biblioteca Parque possui realmente um diferencial em relação às outras bibliotecas no requisito meio de convivência e de acesso a cultura. O espaço é muito cativante e os usuários e a comunidade têm acesso livre ao local, todos têm um relacionamento agradável com os funcionários criando assim uma convivência bem familiar, na biblioteca eles se sentem como se estivessem em casa. Ela realmente viabiliza ao usuário um mundo diferente a realidade que eles vivem, pois como eles são em sua maioria pessoas humildes que não carecem de verbas extras para terem acesso ao lazer, como cinemas, teatros, parques, a biblioteca proporciona gratuitamente o que deveria ser direito de todo jovem e adolescente.

Com o estudo observou-se que por unanimidade foi aprovada a criação da biblioteca na comunidade de Manguinhos, pois ela foi um facilitador, uma porta aberta para que todos pudessem de alguma forma enriquecer seu conhecimento, sua vida.

O trabalho teve como objetivo principal averiguar se ocorreram mudanças, melhorias ou algum enriquecimento na vida dos usuários ou na comunidade com a implantação da biblioteca naquele local, e por meio da entrevista e da aplicabilidade da metodologia do Sense-Making ficou claro que definitivamente a biblioteca proporcionou benefícios para muitas pessoas.

Os benefícios proporcionados são inúmeros e de diferentes estilos mais muito especial e particular a cada entrevistado, algumas conseguiram aprender uma profissão por intermédio das oficinas de teatro, desenho, artesanato, culinária, outros tiveram contato com uma biblioteca pela primeira vez, alguns utilizam a biblioteca como meio de fugir da violência doméstica ou por motivos de briga familiar constantes, houve os que se apaixonaram pelo livro e pela leitura, e aqueles que nunca tiveram acesso à internet puderam ali fazê-lo.

Por meio desse estudo é importante relatar que a biblioteca atinge seu objetivo, sua premissa, que é oferecer aos desfavorecidos o conhecimento, o acesso à informação. A biblioteca é vista pela comunidade como um bem adquirido que deve ser cuidado, é para muitos a extensão de sua casa ou em muitas vezes um local melhor que sua casa, é perceptível o bem querer que todos têm com a biblioteca e com as pessoas que ali trabalham. Vale ressaltar que o índice de não devoluções de livros, DVDs, CDs é quase zero; não são encontrados danos nos acervos da biblioteca deixando claro que tudo é muito bem cuidado pelos usuários. Alguns problemas são encontrados como maquinários com defeitos, acervo desatualizado entre outros, esse problema se deve, pois a verba de manutenção da biblioteca

vem do Estado de forma precária, existindo dessa forma reclamações da parte dos usuários.

Fica claro que é primordial a biblioteca naquele local, pois contribui com a diminuição dos índices de violência, os jovens não ficam mais ociosos, eles agora podem aprender uma profissão, tem acesso a informação para entender o que é bom ou ruim entre outras vantagens que a Biblioteca Parque de Manguinhos veio proporcionar.

6 Referências

ABIB, G. A qualidade da informação para a tomada de decisão sob a perspectiva do sensemaking: uma ampliação do campo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p.73-82, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a06.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 2, p.1-4, 1997.

FIGUEIREDO, A. M. de; SOUZA, S. R. G. de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses**: da redação científica à apresentação do texto final. 4. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.131-138, 1980. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002888&dd1=d93b1>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão ?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, São Paulo, v. 22, n. 2, p.201-210, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2013.

MEIRELLES, S. **Primeira Biblioteca Parque do Brasil**. São Paulo, 2010. Disponível em:<<http://www.blogacesso.com.br/?p=2448>>. Acesso em: 03 dez. 2016.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n.3,1-5, 1996.

NOÉ, J. **Manguinhos ganha biblioteca-parque high tech**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://archive.is/3KLY1>>. Acesso em: 01 dez. 2015.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Cultura. **Apresentação**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.cultura.rj.gov.br/apresentacao-espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>>. Acesso em: 05 maio 2016.

SILVA, A. G. **A biblioteca pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital**: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos. 2012. 116 f. Dissertação (Mestrado)-Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.