

DINAMIZANDO O ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA COMUNITÁRIA DE PETRÓPOLIS SOCORRO CHAVES

BOOSTING THE SERVICE OF THE COMMUNITY LIBRARY *SOCORRO CHAVES* IN PETRÓPOLIS

Marcos Oliveira*

Karina Costa**

RESUMO

A automação traz à biblioteca mais agilidade no processamento do acervo, rapidez na recuperação das informações pelos usuários e dinamismo no atendimento. O estudo teve como objetivo automatizar e organizar o acervo da Biblioteca Comunitária de Petrópolis Socorro Chaves com vista a disponibilizar o acesso de forma rápida e segura aos usuários bem como um maior controle sobre o acervo por parte da coordenação da Biblioteca. A pesquisa é de caráter qualitativo e para seu desenvolvimento realizou-se um levantamento bibliográfico com enfoque em Bibliotecas comunitárias. Foi implementado um software para automação de Bibliotecas (*Biblioteca Fácil*), posteriormente deu-se início ao processo de seleção, catalogação e inclusão dos títulos na base automatizada. Deste modo, obteve-se 40% do acervo catalogado e 7% automatizado, resultado este obtido com o auxílio de alguns comunitários que se dispuseram a aprender e participar desta experiência. Isso trouxe benefícios à comunidade de Petrópolis e adjacências, que utilizaram a biblioteca para suas pesquisas e atividades de lazer e cultura. Experiências como estas são de suma importância para a formação dos discentes, assim como o desenvolvimento da comunidade, pois a troca de saberes entre os envolvidos proporciona transformação dos indivíduos.

Palavras-chave: Biblioteca comunitária. Automação. Organização do acervo. Disseminação.

ABSTRACT

The automation brings to the library more flexibility in processing the collection, quick
Biblionline, João Pessoa, n. esp., p. 142-149, 2010.

retrieval of information by users and enthusiastic service. The study aimed to automate and organize the collection of the Community Library *Socorro Chaves* in Petropolis in order to provide to the users a quick and secure access as well as a greater control over the collection by the coordination of the Library. The research is qualitative and, for its development, we carried out a bibliographical survey with a focus on Community Libraries. A software to automate libraries (*Biblioteca Fácil*) was implemented, we began later the process of selection, cataloging and inclusion of titles in the automated base. Thus, we obtained 40% of collection cataloged and 7% automated, which was achieved with the help from some people of the community who were willing to learn and participate in this experiment. This has brought benefits to the community of Petrópolis and surroundings, who used the library for their research and leisure and cultural activities. Experiences like these are of paramount importance for graduating students, as well as community development because the exchange of knowledge among the involved people provides transformation of the individuals.

Keywords: Community Library. Automation. Organization of the collection. Dissemination.

1 INTRODUÇÃO

Conhecidas popularmente também como bibliotecas alternativas, as bibliotecas comunitárias surgem no âmbito local para sanar as dificuldades de acesso a informação pelas camadas menos favorecidas. Toda biblioteca comunitária tem como objetivo principal contribuir para a melhoria do processo educacional da

comunidade, permitindo a socialização do conhecimento, através da disponibilização do acervo, dos serviços e produtos informacionais.

Tendo em vista que dificilmente há um profissional bibliotecário atuando neste cenário e o trabalho em sua maioria é voluntário, torna-se muito mais complexa a inserção de uma biblioteca comunitária onde o acesso é restrito ou quase inexistente.

O discurso e ação inclusiva das bibliotecas devem permear seus espaços, serviços e clientes. Pupo e Vincentini (1998) nos alertam que a biblioteca tem sua função social no sentido de contribuir para que, minimamente, os imperativos legais por meio de leis e normas em defesa da dignidade de todos se estabeleçam.

A Biblioteca Comunitária de Petrópolis Socorro Chaves, localizada no bairro de Petrópolis, zona sul de Manaus foi criada por iniciativa da Associação dos moradores da comunidade, de uma ONG e de comunitários. Recebeu este nome em homenagem a uma professora que morava no bairro e muito lutou pela qualidade da educação.

A pesquisa trabalhada nesta comunidade foi de caráter qualitativo, com vistas a preparar a biblioteca para atendimento aos usuários/clientes e treinamento aos comunitários engajados como voluntários na biblioteca, nas áreas de tratamento, automação e atendimento ao usuário.

O fato de não haver um profissional bibliotecário para está realizando os processos da biblioteca era algo que estava sendo pensado antes mesmo da aplicação da pesquisa, uma vez que ao término da atividade caberia à comunidade levar à diante funcionamento da biblioteca.

Inserir uma biblioteca comunitária em qualquer local

implica necessariamente em expor aos comunitários a sua real relevância para a socialização e crescimento intelectual, portanto, faz-se necessário a implantação da mesma, visto que alguns de seus objetivos são: melhorar a qualidade de vida da comunidade, proporcionar uma base para o sistema educacional e cultural, formar o hábito da leitura, preservar e difundir a cultura local e dá livre acesso ao conhecimento (FREITAS, 2008).

A partir da compreensão bem definida desses objetivos, é possível trabalhar de maneira bem mais concisa. O trabalho realizado na Biblioteca Comunitária Socorro Chaves foi o de semear a importância da biblioteca, quais serviços devem ser disponibilizados e como realizar tais atividades.

A raiz de todo e qualquer trabalho em bibliotecas comunitárias deve ser a do voluntariado. Por mais que a biblioteca esteja ligada a algum projeto que a financie e permita alguma remuneração àqueles que atuarão neste cenário, o seu sentido de ser é de impactar positivamente na sociedade e levar informações que possam gerar conhecimento e acesso a todos. “[...] Voluntário é aquele que se dispõe, por opção, a exercer a prática profissional não-remunerada, seja com fins assistenciais, ou prestação de serviços em beneficência, por um período determinado ou não”. (GLOCK; GOLDIN, s.d.)

O trabalho na biblioteca comunitária do bairro de Petrópolis foi fruto de um projeto por iniciativa do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas, com vistas a trazer benefícios para a comunidade e para a oportunidade de experiências aos graduandos do curso.

2 METODOLOGIA

O projeto desenvolvido nos leva a uma reflexão sobre o processo de acesso à informação, com foco na automação do acervo para melhor atender as necessidades informacionais do público-alvo: comunitários do bairro Petrópolis. Cabe ressaltar que tal estudo caminhou no sentido de avaliar a forma mais eficaz de proporcionar uma estrutura organizacional capaz de atender tais necessidades, considerando as condições da Biblioteca. Portanto teve como foco o acervo, o ambiente e o usuário, onde os resultados foram obtidos por meio da observação, compreensão e análise descritiva das atividades realizadas.

Primeiramente, realizou-se reuniões com o intuito de expor o plano de atividades e as condições de desenvolvimento, envolvendo os principais envolvidos no projeto, a saber:

- a) A Associação na qual a Biblioteca Socorro Chaves está integrada. Nesta fase foi possível fazer um levantamento do acervo, verificar condições do mobiliário, estado físico da biblioteca, equipamentos existentes e demais recursos disponíveis.
- b) Comunitários. Estes foram convidados pela coordenação do projeto para formar uma equipe de voluntários, visando integrá-los às atividades, para que pudessem conhecer o processamento técnico e assim dar continuidade aos serviços ao término do projeto;
- c) Os alunos de Biblioteconomia, participantes do projeto. Apresentou-se a metodologia a ser empregada no desenvolvimento das atividades; sobre a frequência mínima que deveriam ter; os recursos disponibilizados pelo Programa de Atividade Curricular de Extensão; os relatórios parciais e o final que deveriam entregar, envolvendo três pontos principais: dificuldades, sugestões e aprendizagem.

Posteriormente definiu-se o programa a ser utilizado na automação do acervo. Esta escolha foi definida considerando as necessidades da Biblioteca e a facilidade de uso pelos usuários. O sistema implantado foi o *Biblioteca Fácil*, tal programa foi comprado e doado por uma professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas.

Para que o processo de automação fosse agilizado, a princípio disponibilizaram cinco computadores, pertencentes ao telecentro (que funciona nas dependências da Associação), para assim possibilitar a automação do acervo em rede. Porém, os computadores foram roubados e esse processo não pôde se concretizar. Deste modo, esta atividade ficou limitada a utilização de apenas de um computador, que encontrava-se nas dependências da biblioteca, permanecendo nesta situação até o término das atividades.

Para o treinamento, os alunos receberam o sistema Biblioteca Fácil, iniciando um estudo do sistema por meio da prática. Em seguida houve uma apresentação geral ao grupo, sendo discutidos as maiores dificuldades na compreensão do programa e a realização de testes para avaliar possíveis falhas ou adaptações, para assim poder dar início as atividades propostas.

A prática iniciou-se com uma triagem superficial no acervo, onde cada obra passou por um processo de higienização também superficial devido à falta de materiais adequados. Deste modo eram descartados os livros que apresentavam-se infectados por fungos e cupins, e separados, para uma possível doação, os livros que estavam desatualizados ou não tinham conteúdo apropriado para a tipologia da biblioteca. Para este processo utilizou-se materiais de proteção adequados, como máscaras, luvas e toucas, pois a concentração de ácaro e poeira era intensa.

Como parte do processo de organização, desenvolveu-se uma planilha para a catalogação, com base nos dados exigidos pelos campos existentes no sistema de automação Biblioteca Fácil. Devido à existência de apenas um computador, a automação era realizada por meio de revezamento entre os alunos. Assim, as atividades operacionais se estruturaram da seguinte forma:

- a) Seleção do material;
- b) Higienização;
- c) Catalogação;
- d) Inclusão no sistema

Observa-se que para um atendimento de fato satisfatório, faz-se necessário conciliar a qualidade do serviço e a comodidade do ambiente, principalmente tratando-se de uma biblioteca. Além disso, o cuidado com o ambiente permite a garantia da conservação adequada dos materiais e contribui para afastar o risco de ter um acervo comprometido.

Sendo assim, houve um investimento na revitalização do espaço da biblioteca Socorro Chaves, iniciando com o planejamento e implantação de um novo *layout* que permitisse um melhor aproveitamento do espaço, seguido da substituição de estruturas antigas (telhado e forro), além da compra de novas estantes que é o instrumento primordial em uma biblioteca.

É importante ressaltar que não foi possível desenvolver nenhum tipo de avaliação que demonstrasse o nível de satisfação do usuário com o atendimento e os serviços oferecidos após a conclusão. Isto por que o projeto teve continuidade e foi assumido por outra equipe e outra coordenação que provavelmente, poderão desenvolver esta etapa.

3 AVALIAÇÃO QUALITATIVA

O reconhecimento da Biblioteca comunitária como espaço para a socialização da informação, rege à prática que transforma as idéias e os planos voltados para seu desenvolvimento em resultados que transforme a sua atuação. Este reconhecimento deve partir principalmente dos agentes envolvidos na sua manutenção, visando estabelecer, de acordo com a realidade da biblioteca, a afirmação do seu papel como agente de inclusão/integração social. Prado (2010) afirma que é necessário que a biblioteca atue:

Como um sujeito ativo que desempenha um papel fundamental como espaço ideal de leitura, educação, organização social, cidadania, desenvolvimento sustentável, transferência da informação, linguística/dialogismo etc., e não como um organismo voltado aos interesses exclusivos de quem a dirige (PRADO, 2010).

Para a avaliação do desenvolvimento do projeto, estabeleceu-se como critério principal a quantidade de títulos e exemplares inseridos no sistema e a catalogação dos mesmos. Do total de 4.000 obras, foram automatizados aproximadamente 7% e catalogados 40% do acervo, visto que dos 5.000 volumes encontrados no início do projeto, aproximadamente, 1.000 saíram do acervo. Estes materiais retirados foram doados ou descartados por estarem infectados por cupim e traças e outros foram colocados para recorte, de modo a colaborarem para trabalhos desenvolvidos nos momentos de incentivo à leitura ou para auxílio às pesquisas e elaboração de trabalhos escolares das crianças que procuram a biblioteca.

Para aperfeiçoar a catalogação houve a realização de um Mutirão para agilizar as atividades, que além dos alunos do projeto, participaram outros alunos do curso de Biblioteconomia de períodos variados e bibliotecários.

Em relação ao envolvimento dos voluntários da comunidade, não houve o engajamento desejado, pois o esperado era treinar quatro voluntários, no mínimo, para que os mesmos se envolvessem com as atividades desenvolvidas e dessem continuidade ao processamento técnico do acervo. Foi possível identificar pessoas interessadas em participar como voluntários na biblioteca, para continuar o processamento técnico e atividades de incentivo a leitura, porém os mesmos não conseguiram conciliar o horário pessoal com os da biblioteca. Uma alternativa era resgatar os voluntários que colaboraram na prestação de serviço à biblioteca no período anterior à implantação do projeto. Mas vários fatores relacionados à indisponibilidade de horário, mudança de endereço e perda de contato, contribuíram para que esta reaproximação não se concretizasse.

Tratando-se dos aspectos estruturais e materiais, foi possível investir na revitalização do ambiente e na melhor condição de acondicionamento dos materiais. Houve uma reforma no espaço, o que proporcionou um local mais compatível às necessidades de conservação de um acervo. Para a efetiva organização das obras, adquiriram-se estantes de ferro recondicionadas e estantes expositoras de madeira para livros infantis, de modo a garantir a facilidade de acesso aos materiais e tornar o ambiente mais característico, retomando a real identidade de uma biblioteca e uma aparência acolhedora.

Os assuntos foram organizados de modo simples, pois o acervo foi parcialmente classificado, uma vez que é necessário automatizar para que seja gerado um código de classificação, a partir de então imprimir as etiquetas. Contudo, os livros foram separados por classe literária e dispostos nas estantes. O preparo físico do acervo, que é etiquetar e dispor nas

estantes para circulação e empréstimo, não foi realizada porque esta etapa vem logo após a automação, pois é gerada a etiqueta que fica na lombada do livro.

Por tratar-se de um projeto de extensão, um dos objetivos foi oferecer aos alunos do curso de Biblioteconomia uma experiência na automação do acervo e práticas de catalogação e classificação, contudo, mesmo com as limitações esse objetivo foi alcançado. Além da experiência voltada para a questão técnica, foi possível se conscientizar da realidade de uma biblioteca que exige um cuidado direcionado as necessidades de um determinado grupo de pessoas em ter acesso ao livro, à informação e à prática da leitura num real exercício de cidadania.

Quanto ao incentivo à leitura a biblioteca ganhou do Ministério da Cultura um kit por ter sido selecionada no I Concurso Pontos de Leitura 2008: homenagem a Machado de Assis, o kit chegou em 20 de julho de 2009 e incluía 650 títulos e duas estantes com rodas, um computador e uma impressora, além de mobiliário para acomodação do mesmo.

A partir de então, a biblioteca começou a investir em atividades de incentivo à leitura especificamente para o público infanto-juvenil. Foram adquiridos materiais para estas práticas como jogos lúdicos de incentivo a leitura, educação ambiental, leis do trânsito entre outros para serem trabalhados com as crianças. Para atividades complementares foram adquiridos papel ofício, lápis de cor e de cera, cola e caneta.

4 DESEMPENHO DOS ALUNOS PARTICIPANTES

Participaram de tal atividade um total de 10 alunos, sendo que ao longo do período de execução, foram incluídos mais 06 alunos que se dispuseram a participar

voluntariamente. Todos se envolveram com as atividades contidas no cronograma, e principalmente, trabalharam a catalogação como foi proposto e a inclusão dos dados no sistema de automação adotado.

Houve um processo de aprendizagem contínuo, refletido no bom entrosamento entre os participantes vindos de períodos diferentes, onde pôde haver uma troca substancial entre os alunos mais experientes. De modo que os alunos menos experientes expressaram a motivação que foi aprender com colegas de períodos mais adiantados e de poder confrontar teoria e prática.

Era entregue ao final de cada mês um relatório com as atividades realizadas. Este deveria abranger três pontos: atividades desenvolvidas, maiores dificuldades e aprendizagem. Além do relatório os voluntários eram observados durante o desenvolvimento das atividades. Tal procedimento permitiu uma visualização mais ampla daquilo que estava sendo realizado, proporcionando um acompanhamento do ponto de vista de cada um, o que auxiliou na identificação de problemas e suas possíveis soluções.

A maior dificuldade técnica identificada pelos participantes foi na classificação, mas utilizou-se uma versão digital da CDD, facilitando assim o processamento. Outra dificuldade, agora de cunho pessoal, deu-se devido ao difícil acesso ao local onde estava localizada a Biblioteca. Isso dificultava o deslocamento e comprometia a pontualidade da maioria dos participantes.

5 DIFICULDADES

No decorrer das atividades, observou-se a predominância de alguns entraves que impossibilitaram e, até mesmo, impediram a conclusão das metas em tempo hábil, a saber:

- a) A falta de computadores suficientes para automação como estava previsto, com maior agilidade, havia a possibilidade de trabalhar com seis computadores, se resumiu em apenas um, ainda assim a automação prosseguiu, mesmo com limitação;
- b) Rivalidades políticas decorrentes da disputa pela presidência da SOMAP (Associação de Moradores de Petrópolis), a gestão que estava prestes a ser finalizada impedia a realização de qualquer atividade no prédio da Associação. Esta situação se agravou quando a biblioteca tornou-se alvo de pedras que quebraram a janela, inclusive alguns dos participantes quase foram atingidos. Alguns sábados se seguiram com os mesmos acontecimentos, até ser mudada a presidência e demais membros da chapa em questão. A nova presidência passou a reconhecer as atividades da biblioteca como válidas e em prol da comunidade, a partir de então pôde-se realizar com mais tranquilidade as atividades.
- c) A falta de apoio e participação efetiva da comunidade, que teve como justificativa os problemas citados a cima que, de certa forma, contribuíram para o afastamento dos dois voluntários que se manifestaram para participar das ações da biblioteca e inibiu o engajamento de outros.
- d) Outra dificuldade inicial foi em relação a estrutura física, que necessitava de reforma e as várias reformas atrasaram as atividades. A cada ação, como troca do forro, por exemplo, sujava os materiais, que necessitava de outra limpeza. Limpava-se tudo, depois veio a pintura e tudo abaixo novamente.
- e) Uma dificuldade sentida ao final do projeto na avaliação coletiva foi em

relação à seleção do acervo, onde foi perceptível que não havia sido feita uma avaliação mais criteriosa, pois estavam presentes materiais cujo conteúdo não era adequado ao público-alvo.

- f) A falta de estantes para alocar o acervo foi outro obstáculo, não havia lugar apropriado para colocar os livros que estavam no chão e depois da catalogação eles voltavam para as bancadas onde estavam e não para as estantes, que era o ideal. Foram adquiridas quatro estantes de ferro reconcondicionadas, o que contribuiu para a organização do acervo e consequentemente da biblioteca.

Dentre todas citadas, a dificuldade que mais prejudicava a biblioteca devia-se à falta dos voluntários da comunidade para dar continuidade às atividades em geral, desde o processamento técnico até o atendimento. Espera-se que se concretize a proposta de incluir alunos do curso pré-vestibular em forma de rodízio para atuarem na biblioteca.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para uma comunidade existir no mundo, tem, segundo Bauman, de ser “tecida em conjunto a partir do compartilhamento e do cuidado mútuo; uma comunidade de interesse e responsabilidade em relação aos direitos iguais de sermos humanos e igual capacidade de agirmos em defesa desses direitos.” (BAUMAN, 2003).

Experiências como as citadas reforçam os ideais de impactos positivos à sociedade por meio das práticas do voluntariado e inclusão social. Atividades como as que foram apresentadas certamente devem ser realizadas com maior frequência, pois servem de estímulo aos futuros profissionais, que serão os agentes desses impactos positivos na sociedade.

Atualmente vivemos na era onde a informação é caracterizada por ser acessível, relevante, concisa, sincrônica, expansível e multissemiótica – está disponível a um número maior de pessoas, mas há grupos que ainda necessitam ser atingidos. O que se faz necessário agora é buscar junto a diferentes atores envolvidos com os aspectos teóricos e práticos das bibliotecas e de ações de estímulo a leitura que possam contribuir para a expansão das bibliotecas comunitárias no município de Manaus.

O semear de saberes na Biblioteca Comunitária de Petrópolis foi o passaporte inicial para que aquela comunidade pudesse entender a necessidade do conhecer e a importância da biblioteca na formação das crianças. Foi possível perceber isto através das atividades com as crianças da comunidade. Todos crescem com essas ações, não apenas os moradores em geral, particularmente as crianças e adolescentes, públicos da ação, mas também os voluntários que ali atuam e que passam a ser valorizados pela comunidade, que a eles confia suas crianças.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997. 171 p.

_____. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidades: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro : Zahar, 2003.

FREITAS, Marilane Pacheco et al. Biblioteca comunitária e necessidade social: biblioteca Raimunda Batalha, In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 12., 2008, Recife. **Anais**. Recife: UFPE, 2008.

GLOCK, Rosana Soibelman; GOLDIM, José Roberto. **Ética profissional e compromisso**

social. Disponível em: <
http://www.agenda21empresarial.com.br/library/_eticaprofessionalecompromissosocial.pdf> Acesso em:
23 mai. 2010.

MACHADO, Elisa Campos. **Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil.** Tese de Doutorado (ECA/USP, 2008). Disponível em:<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172...>

_____. **Uma discussão acerca do conceito de Biblioteca Comunitária.** Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v.7, n. 1, p. 80-94, jul./dez. 2009. Disponível em:
<http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=685&...>

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca.** São Paulo: Brasiliense, 1983.

PRADO, Geraldo Moreira. **A biblioteca comunitária como agente de inclusão/integração do cidadão na sociedade da informação.** Inc. Soc., Brasília, DF, v. 3, n. 2, p.139-145, jan./jun., 2010

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação a comunidade.** São Paulo: Global, 1995.

Dados sobre autoria

*Discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas, e-mail: marcosrocha@hotmail.com

**Discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas, e-mail: karinajussara@hotmail.com