

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA**

RICARDO SILVA PASCOAL

**A IMPORTÂNCIA DOS RECURSOS DE MULTIMEIOS NA BIBLIOTECA ARTHUR
VIANA: desafios ao atendimento ao usuário**

Belém
2018

RICARDO SILVA PASCOAL

**A IMPORTÂNCIA DOS RECURSOS DE MULTIMEIOS NA BIBLIOTECA ARTHUR
VIANA: desafios ao atendimento ao usuário**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do grau
de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade
de Biblioteconomia do Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade Federal do
Pará.

Orientador (a): Prof. Msc. Williams Jorge
Pinheiro Correa

Belém
2018

Pascoal, Ricardo Silva. A Importância dos Recursos Multimeios Na Biblioteca Arthur Viana: desafios ao atendimento aos usuários / Ricardo Silva Pascoal. — 2018. 80 f. Orientador(a): Prof. Me. Williams Jorge Correa Pinheiro Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018. 1. Biblioteca Pública Arthur Viana Pará. 2. Multimeios. 3. Disseminação da Informação. 4. Atendimento aos usuários. I. Título. CDD 027.481

RICARDO SILVA PASCOAL

A IMPORTÂNCIA DOS RECURSOS DE MULTIMEIOS NA BIBLIOTECA ARTHUR

VIANA: desafios ao atendimento ao usuário

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará.

Orientador: prof. Ms. Williams Jorge Pinheiro Correa

Aprovado em:

Conceito:

BANCA EXAMINADORA

Prof. MSc. Williams Jorge Correa Pinheiro- Orientador

Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira- Membro

Prof. ^a. MSc. Telma Socorro da Silva Sobrinho- Membro

Belém

2018

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho em primeiro ao Deus da minha Salvação, Jesus Cristo que tem me guiado e sustentado até aqui. Dedico a minha família meus pais Ely, Josefa, meu irmão Renato, tia Zilda e Sandro, os quais têm me apoiado e dando conselhos.

Ao meu orientador Williams Pinheiro, pela orientação, conselhos e pelas maravilhosas aulas que ministrava para nós.

Aos professores Maria Isabel Arruda, Telma Sobrinho, João Guilherme, Nara Santos, Rubens Ferreira, Franciele, Luiz Otávio Maciel, Lucivaldo Barros, Diego Barros, Raimunda Sampaio, Jane Veiga, Oderle, Marise, os quais contribuíram na nossa formação de biblioteconomia.

As coordenadoras da Biblioteca Arthur Viana Ruth Selma Vasconcelos e Patrícia que abriram as portas para eu comessem como voluntário, estagiário e extensionista da Fundação.

A equipe da Biblioteca Arthur Viana: Nazaré Jackson Costa, Maiolina Neves, Raimunda, Josefa, Socorro Miranda, o segurança Cássio Rodrigo, as estagiárias Stéfanne Marques e Cilene Assunção. Muito obrigado pelos momentos e conversas que tivemos. Jamais esquecerei de vocês

Ao meu querido amigo pastor Ronald Lameira, pela amizade e pelos conselhos.

Aos meus amigos: Daniel Oliveira pela longa amizade que nós temos, a Marcela Oliveira e o Miguel e sua família, Caio e Raquel Menezes; Victor Tavares; Alex, Haldi e Aurora, Carlinhos Nunes, Camila Trindade, André Felipe, Kelly e Bruno Lisboa, meus amigos venezuelanos Mônica e Juan.

Aos amigos da faculdade: Paulo Henrique Santos, Jefferson Vespúcio Sena, Cleber Couto, Rafaela Silva, Carlos Augusto, Aurélio Couto.

Aos queridos amigos Luís Phelipe e Jackeline, amigos mais chegados que irmãos e acolhedores, jamais esquecerei de vocês.

Ao meu amigo Lucas Figueira, pela sua gentileza e carinho e amizade que a gente tem um pelo outro. E por fim, meu amigo Tadeu Júnior que mostrou que é possível ter uma amizade entre bibliotecário, estagiário com o frequentador de biblioteca.

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus, autor da Minha Salvação e Fé, por ser o meu Salvador e Senhor da Minha Vida, pelas bênçãos, aflições e por momentos de comunhão.

A minha família, sou muito grato por vocês.

Ao meu orientador Williams Jorge Correa Pinheira pela paciência que teve para comigo ao me orientar e pela dedicação.

A coordenada Ruth Selma Vasconcelos, Patrícia e Simone por abrirem as portas para mim ao trabalhar na Biblioteca Arthur Viana, pelo apoio e pelo incentivo que me dram. Jamais eu vou esquecer.

Agradeço a Nazaré Jackson Costa, Mailonia Neves e Socorro Miranda, das quais tivemos momentos de cumplicidade e parceria.

Ao meu Diogo Lobato, que foi o instrumento da minha conversão ao evangelho de Jesus Cristo. Sua esposa Bruna Oliveira, sua família tio Clóvis, tia Wanda, Débora, Dâmaris Priscila, Daniel Paixão.

Aos meus amigos Daniel Oliveira pela amizade muito longa que nós temos, a Marcela Maciel Oliveira, seu filho Miguel, sua família tio Raimundo Cosme Júnior, Tia Maria Betânia, Diego Oliveira e Carolina Oliveira e Wederson Santos.

Aos meus amigos da igreja: pastor Ronald Lameira, pastor Kleber Melo, Carlinhos Nunes, Alex Heldi e Aurora Correa, Maurício Carneiro, Dion, Victor Tavares, Caio e Raquel Menezes, Miguel Negrão, Toshio Kato, Mônica e Juan, Calebe e Bianca Rodrigues.

Aos meus queridos amigos da faculdade: Paulo Henrique, Jefferson Vespúcio, Cleber Couto, Rafaela Silva, Carlos Augusto e Aurélio Couto.

Aos meus amigos especiais: Luís Phelipe, Jackeline Neves e sua família, Lucas Figueira e Stéfanne Marques, Gustavo Fochesatto e por fim meu amigo Tadeu e sua família tia Simone, avó Cecília e Talita. A todos vocês, a minha eterna gratidão.

“É ao coração de homens e mulheres que fala Paulo Freire: chama-nos a compreender o mundo, olhando-o de forma crítica, carinhosa, mas não ingênua. É um olhar claro, real, amoroso, com humildade e em conjunto. Divulgar suas obras é não permanecer no silêncio, é continuar o diálogo, é partilhar.”

(Paulo Freire)

RESUMO

A escolha do tema “A Importância dos Recursos Multimeios Na Biblioteca Arthur Viana: desafios ao atendimento aos usuários”, partiu do interesse como usuário, voluntário, estagiário e extensionista da Fundação. Os multimeios apresentam importância, pois forma novas possibilidades de leituras, no processo da disseminação da informação. Os multimeios devem ser vistos como aliados como completo da leitura. A Pesquisa é exploratória e qualitativa, que se dividem nos seguintes capítulos. O primeiro aborda a questão dos multimeios, suas finalidades e benefícios, juntamente com o processo de seleção, aquisição e disseminação e os desafios ao atendimento aos usuários e valorização das Bibliotecas Públicas. O segundo capítulo vai abordar a Biblioteca Arthur Viana, vai mostrar o seu histórico e as seções que ela oferece ao público. O terceiro é a aplicação da metodologia, que aplica questionários de entrevistas orais de cunho qualitativo com as funcionárias da Fonoteca, Brinquedoteca e a Coordenação por meio da transcrição da gravação, cuja coleta são as entrevistas e a análise a transcrição das entrevistas. O quarto capítulo reflete as experiências como voluntário, estagiário e extensionista, o que vai revelar a importância da Biblioteca Arthur Viana juntamente com os multimeios.

Palavras-chave: Multimeios. Disseminação. Leituras.

ABSTRACT

The choice of theme "The Importance of Multimedia Resources In the Arthur Viana Library: Challenges to the service to users", started from the interest as user, volunteer, trainee and extensionist of the Foundation. The multimedia present importance, because it forms new possibilities of readings, in the process of the dissemination of the information. Multimedia should be seen as allies as full of reading. The research is exploratory and qualitative, which are divided into the following chapters. The first addresses the issue of multimedia, its purposes and benefits, along with the selection process, acquisition and dissemination and the challenges to user service and the value of Public Libraries. The second chapter will address the Arthur Viana Library, will show its history and the sections it offers to the public. The third is the application of the methodology, which will apply questionnaires of qualitative oral interviews with the employees of the Fonoteca, Brinquedoteca and the Coordination through the transcription of the recording, whose collection is the interviews and the analysis of the transcription of the interviews. The fourth chapter reflects the experiences as a volunteer, trainee and extensionist, which will reveal the importance of the Arthur Viana Library together with the multimedia.

Keywords: Multimedia. Dissemination. Reading.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 MULTIMEIOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: Finalidades e Benefícios	15
1.1 Finalidades dos Multimeios	16
1.2- Processo de Seleção e Aquisição	17
1.3- A Disseminação dos Multimeios	22
1.4- Desafios Ao Atendimento Ao Usuário e A Valorização da Biblioteca Pública e dos Bibliotecários e Funcionários	27
2- BIBLIOTECA ARTHUR VIANA	31
2.1 Histórico e Sua Evolução.	32
2.2 Seções e Serviços Oferecidos Pela Biblioteca Pública de Multimeios	33
2.2.1- Gibiteca	33
2.2.2- Brinquedoteca	36
2.2.3- Audiovisual	37
2.2.4- Fonoteca	38
3 UM OLHAR DAS FUNCIONÁRIAS DA FONOTECA, BRINQUEDOTECA E DA COORDENAÇÃO DA BIBLIOTECA ARTHUR VIANA	42
3.1 O Olhar da Fonoteca.	42
3.2 O Olhar da Brinquedoteca.	54
3.3 O Olhar da Coordenação.	65
4 RELATOS DE EXPERIÊNCIA NA FONOTECA, GIBITECA E BRINQUEDOTECA	68
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS	79
APÊNDICE	81

1 INTRODUÇÃO

A escolha desse tema veio em forma de interesse como usuário e voluntário, estagiário e extensão na Biblioteca Pública Arthur Viana. Ela tem, ou melhor, apresenta grande importância no saber, do aprendizado e gosto e estímulo pela leitura, a qual vai além de livros, pois pode encontrar diversas manifestações da leitura, sejam elas orais, escritas, sonoras, audiovisuais entre outros.

Os livros terão a sua importância sempre. O fato para despertar o interesse da leitura pode chegar aos recursos dos multimeios, por meio dos lps, cds, dvds, filmes, peças teatrais, minisséries, jogos, revistas em quadrinhos, músicas, entre outros, ajudam aguçar, ou melhor, instigar a curiosidade do público, o qual pode tornar um leitor voraz e a leitura pode despertar o interesse pelas linguagens audiovisuais e sonoras.

Os bibliotecários, estagiários e futuros profissionais devem estar atentos aos variados acessos de informação. Há muito tempo fora dito que as músicas, os filmes tirariam o interesse pelos livros. Vergueiro (1995) fala que isso é puro mito pois através dos mesmos podem levar o público a se interessar em ler determinada obra literária, científica ou informacional. Portanto os audiovisuais, a Fonoteca, Brinquedoteca não devem andar isolados, pois as mesmas atuam conjuntamente, cada profissional se ajuda e reúne o que há de melhor para discutir as idéias e como fazer um melhor trabalho digno, oferecendo produtos de qualidade e opções de lazer e informação ao variado público.

Hoje em dia, a Biblioteca Pública passa por transformações, ou seja, a forma de atender o público muda, o marketing, a interação com público ganha novas dimensões, isso inclui a procura e demanda de produtos e atendimento que vai ao encontro das necessidades e prazeres dos usuários, vinculados aos serviços prestados pela Biblioteca Pública.

Hoje vemos a tecnologia crescente e grande parte das bibliotecas passaram a aderir os computadores, a rede da internet como forma de disponibilizar a informação aos frequentadores da biblioteca e possibilitar o acesso a interação entre funcionários da biblioteca e o público frequentador, dentro do espaço da biblioteca.

Quando se fala em espaço da biblioteca, remete ao serviço de referência. Tempos atrás se referia apenas no atendimento do balcão. Hoje é mais que isso, não só apenas no balcão como interagir com os usuários, atender e oferecer o que há de

melhor e quando não tem a informação, deverá ter a humildade de dizer ao usuário que não encontra o produto desejado e que pode oferecer outro produto similar.

As Bibliotecas dividem-se em universitárias, comunitárias, escolares e entre outras, públicas. Sendo a Biblioteca Pública o interesse do estudo, haja vista que ela engloba diversidade de público, faixa etária e oferece sala de leitura, livros para consulta e empréstimo, hemeroteca, gibiteca, brinquedoteca e fonoteca. Há uma pluralidade de gostos e diversidades e juntos trabalhados pode despertar o interesse pela leitura. Leituras essas que podem serem lidas, sentidas (vibrações de som ou sentidos), ouvidas (por oralidade ou música ou história, contos e poemas narrados). Eventos são trabalhados para atrair a clientela e aí entra o marketing.

Antes da segunda metade do século XX, as Bibliotecas eram fechadas ao público sendo voltado para as elites. Com a chegada da metade do Século XX, foram abertas para o público. Antes tinha a impressão quando se falava em Biblioteca tinha em mente de uma pessoa sentada procurando preservar o livro longe do público. Com o passar dos anos foi mudado graças ao Ranganathan que estabeleceu as cinco leis da biblioteconomia que são “Os livros são para serem usados”, “A Cada leitor seu livro”, “A Cada Livro Seu Leitor”, “Poupe o tempo do leitor” e “A Biblioteca É Um Organismo Em Crescimento”.

Essas leis são válidas até o dia de hoje e se Ranganathan estivesse vivo acrescentaria os recursos dos multimeios além de livros, músicas, filmes, peças teatrais, obras de arte.

Poder oferecer isso aos frequentadores de biblioteca é válido. Porém como oferecer essas opções se não atender bem o seu respectivo público e arranha a imagem da biblioteca. A Biblioteca pública apresenta todos os públicos e devem serem tratados com devido respeito e educação. No entanto, existe casos e casos, ou seja, terá um público exigente, outro público fazendo bagunça ou causando confusão e outros que irão gritar com o estagiário querendo elevar a voz. Há públicos que iremos amar, outros que teremos que nos segurar para não perder paciência mas procura atender de forma cortês (o que nem sempre é fácil e pode vir o estresse mas terá que se controlar) o que vem pedir do perfil do bibliotecário, estagiário. Aqui dá a voz tanto dos profissionais como dos usuários a voz, daí o desafio do relacionamento com os bibliotecários e usuários (e por que não falar dos estagiários também?).

Trabalhar em Biblioteca Pública é um privilégio como também desafios a serem tomados, tanto no que se refere a gestão, administração, marketing como

relacionamento com o usuário. É possível fazer uma boa gestão, trabalhar com o público (de acordo com a faixa etária que se identifica) e ter (ou pelo menos procurar) um ótimo relacionamento com os frequentadores de Biblioteca, o que pode até ocasionar uma amizade mútua não só com o usuário como os funcionários e coordenadores.

A Biblioteca Arthur Viana foi escolhida como objeto de estudo devido ao fato que abarca uma variedade de seu público. Sem contar também que é uma biblioteca de calor humano receptivo. É umas das Bibliotecas que tem a alma humana e tem os variados recursos de multimeios ao seu dispor.

Todos os recursos de multimeios estão nas Seções da Biblioteca, Sala de Leitura, Hemeroteca, Gibiteca, Brinquedoteca, Seção Infantil, Braile, Audiovisual e Fonoteca. Cada uma delas tem seu público que consulta os livros, cds, lps, dvds, jornais, jogos, entre outros.

A Biblioteca Arthur Viana tem esses recursos e a preocupação de mediar e disseminar aos usuários as várias visões de leitura, sejam visuais, auditivas ou táteis, os quais despertam sensações nos seres humanos e um novo olhar em relação as práticas de leitura.

Além dos desafios de promover novos horizontes (olhares, se preferir) sobre a leitura, está vinculado ao atendimento aos usuários e nas relações entre bibliotecários com os frequentadores da biblioteca. Entra a questão como proceder e procura atender com eficiência. Há casos que na relação poderá existir uma relação de amizade.

É com esse propósito vem estabelecer o manuseio dos recursos dos multimeios e nos desafios na sua política de atendimento ao usuário, baseados nas experiências enquanto voluntário, estagiário e extensionista da fundação.

A Biblioteca a ser estudada é a Biblioteca Arthur Viana (CENTUR). Nessa pesquisa pretende levantar os dados históricos, quais os pontos prós e contras da Instituição, a sua evolução. Pretende entrevistar os funcionários a respeito da interação com os recursos dos multimeios e como são os desafios para buscar um bom relacionamento entre ambas partes (funcionários e frequentadores de Biblioteca). Também servirá de base as experiências passadas quanto voluntário, estagiário e extensionista no Centur, passando nos setores da Fonoteca, Gibiteca, Brinquedoteca, e voltando a Fonoteca.

Os objetivos gerais deste trabalho são mostrar a importância dos recursos dos multimeios e como os mesmos ajudarão no interesse da leitura. Quando se fala em leitura vai muito além da codificação das letras, ou seja, desperta a interpretação e vários sensores do corpo, tato visão, audição e sentimentos sensoriais, e podem exercer a leitura em forma de texto, som, imagem e até mesmo ao jogar um jogo.

Quanto aos objetivos específicos pretende-se abordar os seguintes aspectos: abordar sobre o uso do recurso de multimeios para uma boa política de atendimento, realizar um diagnóstico sobre os espaços e recursos utilizados pela Biblioteca Arthur Viana para a execução do atendimento ao usuário, verificar os pontos fortes no que diz respeito aos multimeios e o atendimento das pessoas nas suas diferentes seções, analisar como procede o processo de atendimento e disseminação aos frequentadores de biblioteca, e por fim, verificar a missão da Biblioteca Arthur Viana.

Uns dos norteamentos para a problematização da pesquisa deste trabalho está na indagação de como os recursos dos multimeios podem estimular a leitura e se o relacionamento com os usuários ou não na qualidade do atendimento ou na oferta e procura de materiais? Uma das possíveis hipóteses que pretende confirmar ou não se refere que o bom atendimento e uma boa relação com o usuário pode proporcionar o material consultado e o retorno do usuário à Biblioteca.

A metodologia para o desenvolvimento do projeto será feita uma pesquisa exploratória que pretende abordar o espaço da Biblioteca Arthur Viana nos setores da Brinquedoteca, Gibiteca, e Fonoteca, juntamente com a Coordenação. Além da pesquisa exploratória, pretende fazer o uso da pesquisa bibliográfica a respeito dos perfis dos bibliotecários e dos recursos dos multimeios.

A abordagem será pesquisa qualitativa baseada em estudo de caso da Biblioteca Arthur Viana. Os métodos a serem utilizados serão feitas entrevistas orais dialogadas através de questionário com a coordenação, profissionais da Fonoteca e Brinquedoteca, período que fui voluntário, estagiário e extensionista. A coleta de dados será através da transcrição da gravação. O método a ser utilizado será o indutivo.

Além das entrevistas orais com a Coordenação, e funcionárias da Fonoteca e Brinquedoteca, pretende fazer relatos das minhas experiências como voluntário, estagiário e extensão na Biblioteca Arthur Viana.

Para a elaboração deste trabalho será dividido em cinco capítulos. O Primeiro Capítulo vai abordar Multimeios Nas Bibliotecas Públicas: Surgimento, Finalidades e

Benefícios, dentro desse tópico serão abordados: As Finalidades dos Multimeios, Processo de Seleção e Aquisição dos Multimeios, A Disseminação dos Multimeios e por fim Os Desafios Ao Atendimento Ao Usuário e A Valorização da Biblioteca Pública e dos Bibliotecários e Funcionários.

No segundo capítulo pretende a abordar a Biblioteca Arthur Viana. Nesse capítulo pretende falar do histórico e da sua evolução e as seções de multimeios oferecidos por esta Biblioteca.

No Terceiro Capítulo Vai tratar do Olhar das Funcionárias Da Fonoteca, Brinquedoteca e a Coordenação da Biblioteca Arthur Viana. Neste pretende fazer uma entrevista com elas a respeito da importância desses setores na Biblioteca e quais os desafios quanto ao atendimento ao Público. Nessa parte é a aplicação da metodologia, um estudo de caso da Biblioteca Arthur através de uma entrevista dialogada por meio de questionário, cuja pesquisa é qualificativa.

O Quarto capítulo trata-se dos relatos de experiência enquanto voluntário, estagiário e extensão da Fonoteca, Gibiteca, Brinquedoteca e de volta a Fonoteca. Quais os desafios, as alegrias e como foi vivenciar esses três setores e como foi a convivência com a equipe de trabalho e os usuários. E por fim, o quinto capítulo vai falar das considerações finais, acompanhado de referências e apêndice. Esses são os tópicos para a elaboração do trabalho.

1 MULTIMEIOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: Finalidades e Benefícios.

Os recursos ou materiais multimeios estão presentes nas bibliotecas, especialmente as Bibliotecas Públicas (a Biblioteca Arthur Viana apresenta a riqueza de materiais desse tipo), a qual além de ter a variedade de livros, tem-se a presença de histórias em quadrinhos, filmes e documentários, músicas, jogos e brinquedos. Isso faz presente nas seções da Gibiteca, Brinquedoteca, Audiovisual e Fonoteca.

Vergueiro (1995) afirma que esses elementos dos multimeios não devem ser vistos como concorrentes ou que vai acabar com o interesse dos livros. Novas tecnologias veem para ajustar a necessidade da biblioteca com seus usuários. Os multimeios servem como complemento para novas leituras.

Em outras palavras, faz a leitura do gibi, ler as regras do jogo e o memoriza, pode ler um livro ao ouvir uma música ou apenas imaginar. A música desperta as mais variadas emoções e sensações. Os filmes podem despertar atenção para ler os livros adaptados de uma obra literária, não apenas filmes como também minisséries, peças teatrais, entre outros.

Vergueiro (1995) chama a atenção dos seguintes materiais dos multimeios como periódicos (jornais), materiais audiovisuais e sonoros como filmes, discos, cds, entre outros. Ele diz que tudo passa do critério de seleção, junto com a necessidade da Biblioteca e das solicitações dos usuários.

Em relação aos multimeios, Amaral (1987) diz o seguinte:

Os multimeios são materiais em constante evolução. O progresso da tecnologia faz surgirem os mais variados suportes, em diversos formatos, tornando quase impossível organizar uma relação completa de todos os tipos existentes. Sem a pretensão da exaustividade, podem ser citados: álbum seriado, atlas, brinquedos, cartão-postal, cartaz, diafilme = filme fixo = filmstrip, diagrama, diapositivo = slide, discos; espécimen = objeto real = réplia, filme, flanelógrafo, fita gravada, fita magnética, globo, gravura, iconografia, ilustração, imantógrafo, jogos, kit, lâmina, mapa, medalha, microformas, modelo, molde perfurado, molde recortado, partitura, Quadro = pintura, quadro didático, recortes, tape, transparências, videocassete, vídeodisco, video-tape e videotexto. (AMARAL, p. 46, 1987).

Os multimeios estão presentes nas bibliotecas públicas e junto com os livros são elementos e chamariz fortes na atração e curiosidade do público. Há público para todos os gostos e trazem benefícios e estímulos para diferentes leituras e visões de mundo, sem falar que é o local que o público procura interagir com outras pessoas e

com os funcionários. Quanto as finalidades, o processo de seleção e aquisição e a disseminação dos multimeios serão abordados nos próximos itens.

1.1 Finalidades dos Multimeios.

Muito tem se falado a respeito dos multimeios e da presença marcante e expressiva nas bibliotecas públicas e como eles poderão torná-los atrativos para os frequentadores de biblioteca. Fala também das finalidades que os multimeios apresentam na sociedade.

Amaral (1987) fala que os bibliotecários, estagiários e funcionários devem estar sempre atuantes não apenas nos livros como também no atendimento dos multimeios e atrair os usuários para o uso dos mesmos, os quais podem ser informativos, educativos culturais e recreativos.

Informativos, pois no momento do atendimento, os bibliotecários (juntamente com os estagiários e extensionista) possam mostrar a funcionalidade da seção seja na Fonoteca, Gibiteca, Audiovisual e Brinquedoteca o que tem a oferecer os serviços ao seu variado público. Deve explicar o procedimento como escolhe determinado material e como faz para usá-lo.

Além disso, pode fornecer o histórico de algum artista, qual gênero literário, cinematográfico ou sonoro pertence aquele objeto ou o artista. No setor informativo pode explicar ao determinado a importância da seção, do espaço, fazer um tour e conhecer os serviços da biblioteca pública.

Educativos, pois promove o saber, o saber, a curiosidade de algum artista compositor ou aprendizado cultural que ao mesmo tempo diverte, ensina e faz a prática da leitura e interage com outras pessoas e até mesmo com funcionário e estagiário e extensionista. É uma troca de informações e aprendizados.

Contações de histórias, filmes educativos, músicas de vários estilos e gêneros são muito bem-vindos, pois os mesmos divulgam a cultura brasileira, paraense e outros saberes como História, Geografia, Literatura, entre outros. Apreender as regras da biblioteca, dos direitos e deveres que cada cidadão deverá ter em relação à Biblioteca.

No processo educacional vem a bagagem da experiência pessoal do instrutor, os saberes de pessoas com muita experiência e vivência. Pode explicar os ritmos

musicais, a brincadeira dos jogos, entre outros. É o momento que ao mesmo tempo entreter-te como educa.

Culturais e recreativas pois promovem o lado lúdico, sem falar que desperta as mais variadas sensações como alegria, nostalgia ao jogar um jogo, ao assistir um filme, ao escutar uma música, pode remeter a infância ou sentimento de amizade ou estar em outra dimensão como se fizesse parte da história da aventura. Os multimeios apresentam a capacidade de envolver as pessoas, sendo que o bibliotecário poderá ajudar na veiculação e disseminação do lado lúdico, informacional, educativo e cultural.

Os multimeios servem para divulgar o espaço da biblioteca e ajuda a aumentar o interesse da leitura e outras informações e eventos promovidos pela biblioteca pública. Eles são motivos de pesquisas entre os estudiosos. Amaral (1987) ressalta que há ainda poucos estudos sobre os multimeios, mas que apresentam sua importância e utilidade. A Biblioteca Arthur Viana apresenta essa riqueza de materiais de multimeios e tem recebido visitas de pesquisadores, estudiosos e colecionadores para conhecer esses materiais recebidos por aquisições e doações.

Os multimeios apresentam a função de informação, divulgação, aprendizado e mediação e disseminação ao público, o qual poderá se tornar um leitor real, não apenas na escrita como também em leituras visuais, sonoras, audiovisuais, entre outros. É o momento de despertar o conhecimento, o lado cognitivo, emocional dos usuários.

Saber que uma música, um filme, um gibi ou um jogo pode despertar no frequentador da biblioteca as diversas e variadas sensações de euforia, nostalgia ou qualquer sentimento, o motive a frequentar cada vez mais a biblioteca, o que acaba de propiciar o saber e a vontade de usar o espaço da biblioteca e divulgar para outras pessoas. Essas são as finalidades dos multimeios na Biblioteca Pública.

1.2 Processo de Seleção e Aquisição

Para a difusão dos multimeios aos frequentadores de biblioteca é preciso de etapas, o que envolve planejamento e para colocar o multimeios de uso público passa por etapas. Sendo que uma delas refere-se ao processo de seleção e aquisição, as quais são fundamentais para as necessidades da biblioteca com seus respectivos usuários.

Para todo processo de seleção é necessário de planejamento sentar com a equipe ver as reais necessidades da Biblioteca, os anseios dos usuários, o custo a demanda, a comunidade que está inserida. No caso da Biblioteca Pública apresenta um público diversificado de gostos diferentes. No processo de seleção é sempre bom ouvir que o público gostaria que estivesse na biblioteca. Tudo isso deve passar por planejamento para fazer um bom processo de seleção. Sobre o planejamento Almeida (2005) diz o seguinte:

O planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prever os recursos os recursos necessários à consecução desses objetivos. Com a incorporação dessa prática, reduz o grau de incerteza dentro da organização, limita-se as ações arbitrárias, diminuem-se riscos ao mesmo tempo em que se dá rentabilidade máxima aos recursos, tira-se proveito das oportunidades, com a melhoria da qualidade de serviços e produtos, e garante-se a realização dos objetivos visados. (ALMEIDA, 2005, p.2).

Almeida (2005, p.2) fala das vantagens do planejamento, dentre os quais traz a direção e corrige os erros e reforça a produtividade da equipe, a qual deverá estar alinhada como unidade conjunta e estar pronta tanto para o planejamento o qual reduz riscos e abre espaço para novas oportunidades, acompanhada da avaliação que juntamente com o planejamento é contínuo e deve estar apto para mudanças caso seja necessário para a melhoria da Biblioteca que deixem tantos os bibliotecários, gestores e os frequentadores. Em outras palavras, o planejamento é intrínseco e exige estudos e projetos veiculados para a informação e organização das bibliotecas.

Em relação aos recursos multimeios que devem ter a Biblioteca Pública, Vergueiro (1989) aponta nova diretriz que são o desenvolvimento de coleções que abarca, ou melhor, envolve a biblioteca no que diz respeito a colecionar livros, CDs, lps, DVDs, mapas, jogos, entre outros, ele (Vergueiro) aponta que no desenvolvimento de coleções compreende, ou melhor englobam o estudo da comunidade, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação.

Além desses elementos, Vergueiro (1989) aborda a respeito do processo de seleção, a qual serve de direcionamento para o processo de mediação. O autor diz que é preciso conhecer o contexto em que a Biblioteca está situada, qual é o seu público, quem são os frequentadores, qual o contexto sócio cultural da comunidade, qual faixa etária representa, a quem se destina, pois não é qualquer evento que possa

passar por todo o público, ou seja, deve verificar qual faixa fica adequada ao público e qual o estado emocional do mesmo. Por exemplo, não pode oferecer Game Of Trones para crianças e nem um livro ou filme que enfatiza o suicídio a uma pessoa que está passando por depressão.

Tudo isso passa por critérios, dentro do processo de seleção, aquisição e avaliação, esta por sua vez envolve bibliotecários e gestores junto com a participação do público, exceto no que se refere a aquisição, pois essa é função dos gestores e da administração da biblioteca ou dos cargos superiores, os quais entra no departamento de seleção juntamente com a equipe de desenvolvimento de coleções.

Ainda no processo de seleção é voltado ao estudo da comunidade, a seleção e a avaliação. Esses três fatores são essenciais quanto a seleção e compra e doações de materiais. O estudo da comunidade pode ser feito por meio de questionário, formulários ou entrevistas ou conversas informais. A comunidade da Biblioteca Arthur Viana está sempre sugerindo para novos materiais.

Não apenas os frequentadores da biblioteca, como também funcionários e bibliotecários fazem a solicitações de novos materiais, seja eles de multimeios ou para solicitar novos materiais para a seção.

Sugestões são bem-vindas e elas passam pela avaliação se se será possível solicitar ou não a demanda que é necessária para a Biblioteca Pública. Os critérios adotados na avaliação são a necessidade do usuário, a pertinência ou relevância para a sociedade, o custo, a necessidade do material haja vista que não tem no acervo da biblioteca e precisa colocar na estante. Isso faz o processo de seleção muito importante.

Além do processo de seleção, há também o processo de aquisição, a qual pode ser por compra ou doação. Compra quando a instituição faz as encomendas manda trazer para a Biblioteca. As doações são feitas de parcerias de bibliotecas da Fundação Cultural do Pará (Casa das Artes, Curro Velho, Casa da Linguagem) e doações que o público deixa para a biblioteca. Normalmente são doações de revista em quadrinhos, cds, lps, dvds, entre outros. São passados por critério de seleção e limpeza e juntamente com a avaliação da equipe de bibliotecários e funcionários.

Andrade e Vergueiro (1996) além da seleção falam, ou melhor, abordam a importância da aquisição e como ela dá o início para o desenvolvimento de coleções. No capítulo 1 “A Aquisição: onde tudo começa”, eles dizem o seguinte excerto:

É dentro dessa visão de mundo que escolhemos o título deste capítulo, querendo afirmar que com a aquisição é que começa de fato a existir uma instituição destinada a preservar e divulgar as criações do conhecimento humano registradas em formas de livros, periódicos especializados, jornais, discos, filmes, vídeos, etc. Antes disso, ela existe apenas em essência. Daí a necessidade de executar todas as atividades da aquisição de maneira eficiente, garantindo que o planejado nas fases de elaboração da política e a atividade de seleção propriamente dita, seja colocado em prática. (ANDRADE; VERGUEIRO, p. 5-6, 1996)

Em relação a aquisição de filmes e músicas, Andrade e Vergueiro dizem o seguinte:

Na aquisição de fitas de vídeo, é aconselhável que o responsável pela aquisição avalie antecipadamente as condições do item, testando-o, se for o caso, antes da aquisição final (ou seja, assistindo à fita integralmente antes de concretizar a compra). Caso isto não seja possível, devem-se obter suficientes garantias de que o item será substituído, se apresentar defeitos de fabricação.

Fitas de áudio (cassetes), discos de vinil e discos compactos (CDS) oferecem algumas peculiaridades semelhantes às encontradas na compra de fitas de vídeo, principalmente no que diz respeito à sua disponibilidade no mercado apenas durante um período relativamente curto após o lançamento, ou enquanto ainda estão nas paradas de sucesso. Localizá-los, depois disso, já se torna mais difícil, tendo que ser buscados nas lojas especializadas em material retrospectivo. Também com eles, a preocupação em adquirir cópias autorizadas deve ser constante. (ANDRADE; VERGUEIRO, p. 61-62, 1996).

Portanto, mostra a preocupação do uso dos materiais multimeios, os quais visam trabalhar de preferência com produtos originais para que possam serem mediados e disseminados pelos bibliotecários (estagiários também) aos variados e diversificados público.

Perota (1993) ao abordar a respeito dois multimeios, enfatizada a respeito dos artefatos tridimensionais que nada mais são que objetos fabricados a mãos ou industrialmente pelo homem, dentre eles destacam-se os jogos e brinquedos muito utilizados na Brinquedoteca. E desses jogos tem os educativos, adivinhar quem é a pessoa, lugar, ano e coisa, jogos de tabuleiros, entre outros.

Tem-se também filmes cinematográficos (em DVD E VHS) e gravações de vídeo (documentários, festas de casamento, aniversários, palestras, conferências, entre outros). Perota (1993) considera o seguinte; “Os filmes são riquíssimas fontes de informação e meios eficazes de educação audiovisual e de cultura histórica” (PEROTA, p.33, 1993).

E por fim as gravações de som (tem outros itens de multimeios, mas serão focalizados apenas de objeto tridimensional, filmes cinematográficos, gravações de vídeo e gravações de som) que são os discos sonoros em formato de LPS, CDS,

LASER. No que diz respeito a Fonoteca, ela pode ser mais um veículo de música e sim ouvir uma literatura (conto, romance, literatura de cordel, ente outros).

Perota (1993) fala que nos critérios de seleção e aquisição devem verificar a necessidade de tê-los na Biblioteca e se isso vai atender as necessidades e demandas dos usuários. Através dos multimeios podem abrir interesse pela leitura ou despertar a curiosidade ao ler determinado livro.

Portanto, é mostrado a importância do processo de seleção e aquisição dos multimeios nas bibliotecas. A Biblioteca Arthur Viana apresenta isso e como toda biblioteca apresenta a sua política de seleção e aquisição (esta por sua vez recebe por meio de doações), cujas resoluções são as seguintes:

Capítulo II

Da Seleção

IV- Multimeios:

- a- Estudo da comunidade: para definir através de pesquisa junto aos usuários quais as suas reais necessidades informacionais;
- b- Qualidade do conteúdo do material: visando disponibilizar aos usuários materiais de conteúdo confiável;
- c- Acessibilidade de informação: tanto na linguagem formal (idioma) quanto em outros tipos de linguagens (visual, auditiva, etc)
- d- Autoridade: relacionada à competência de quem escreve as publicações
- e- Custo justificável
- f- Atualidade da obra
- g- Demanda
- h- Falhas nas coleções
- i- Pertinência do Assunto
- j- Estado físico de conservação.

Art. 12- As doações de material bibliográfico e multimeios serão realizadas de acordo com os seguintes critérios:

I-Doações solicitadas pela FCP: A solicitação de doações de interesse para as Bibliotecas do Sistema Estadual de Bibliotecas da FCP deverá ser feita, sempre que possível, às instituições governamentais e privadas, entidades científicas e culturais, principalmente para obras não comercializadas.

II-Doações oferecidas à FCP: Para as doações espontâneas, deverão ser aplicados os mesmos critérios de seleção descritos anteriormente. (PARÁ, Secretaria de Estado de Cultura do Estado do Pará)

Todo esse processo mostra a sua importância e utilidade quanto aos usos dos multimeios durante o processo de seleção e aquisição e avaliação, verificar se está tudo em ordem para poder disponibilizar ao usuário, dessa forma, estará ajudando na veiculação e disseminação dos multimeios e da informação.

1.3 A Disseminação dos Multimeios

A disseminação está presente como meio, ou melhor, como um instrumento de divulgação da leitura, imagem, som e vídeo. Como esses três elementos incrementam a formação de leitores, os multimeios são de extrema importância na disseminação para agregar aos diversos públicos, o que contribui para as práticas de leituras e construção de visões de mundo.

Os multimeios devem ser colocados amostras ao público de modo que possam ter acesso aos materiais com a supervisão de bibliotecários, funcionários e estagiários.

Ranganathan ao criar as leis da biblioteconomia referia aos livros e do tratamento com o público. Pode aplicar aos multimeios, ao parafrasear o Ranganathan podem ser expressas das seguintes maneiras: “Os multimeios são para serem usados”, “A cada leitor ou público o multimeios”, “A Cada multimeios Seu Leitor”, “Poupe o tempo do leitor” e “A Biblioteca é um organismo em crescimento”.

A Biblioteca Arthur Viana atende esses requisitos e é sobretudo a biblioteca em organismo em crescimento e procura veicular a informação e oferecer os serviços ao seu variado público. São públicos mais diversificados, uns preferem os livros, outros os jogos, outros a música, outros a revista em quadrinhos, outros os filmes. Enfim há gosto para tudo.

A missão da Biblioteca Pública Arthur Viana tem as seguintes diretrizes: Promover o acesso à informação e à difusão dos bens culturais amazônica, bem como o conhecimento da memória cultural do Estado do Pará; contribuir com seus e produtos para o desenvolvimento integral e sustentável da sociedade; colaborar com uma das instituições responsáveis pela memória de uma preservação do patrimônio de pensamento humano e das conquistas culturais.

Mostra como a disseminação à informação é necessária e importante. Os multimeios não devem ser vistos como concorrentes e sim como agregadores de valores na formação de leitores, os quais irão criar suas visões de mundo.

Amaral (1987) ao citar Bertand ressalta que para difusão dos multimeios, o local deverá ser agradável e adequado a ponto dos frequentadores da biblioteca retornem ao local e divulguem as outras pessoas e trabalhar em conjunto com outros serviços que ofereçam os multimeios. Isso faz promover a Biblioteca, a difusão dos multimeios,

a frequência constante do seu variado e diversificado público e a valorização do profissional.

Amaral (1987) ao mencionar os pensamentos de Edridge e Siebert dizem o seguinte:

Para Edridge, uma boa promoção é essencial para divulgar os multimeios e dependerá de uma equipe treinada. Para vencer a resistência e o desconhecimento dos usuários é preciso ministrar instruções individuais, promover seminários para treinamento, divulgar os multimeios por correspondência postal, sala disponível para produção de multimeios pelos usuários de acordo com o interesse da biblioteca, sessões de exibição de filmes na hora do almoço, concerto &, display com as novas aquisições e outros procedimentos similares.

Siebert defende a conveniência de o bibliotecário aprender dramatologia, literatura, música e artes cênicas para melhor trabalhar e entender os multimeios com que lida, melhorando sua performance e aprendendo como apresentar os multimeios. (EDRIDGE; SIEBERT, APUD AMARAL, p.66, 1987)

Portanto, mostra a divulgação dos multimeios e a biblioteca pública tem esse papel importante pois recebe bastante público, com seus diferentes gostos, leituras, desde os intelectualizados aos mais simples, mas que devem ser valorizados e respeitados e que os bibliotecários possam atender com educação e dignidade.

Grogan (2001) aborda a questão da importância do usuário pois é o mesmo que vai procurar informações do material consultado seja em livro, cd, lp, dvd e cabe ao papel do bibliotecário (estagiário também) orientar e disseminar a informação pelos frequentadores das bibliotecas.

Em relação às Bibliotecas e as atribuições dos bibliotecários junto com a equipe técnica Souto (2014) destaca as seguintes:

-Disseminação: além de preservar os documentos e informações, a biblioteca também passa a executar atividades com a finalidade difundir o conhecimento, tornando-o disponível e acessível aos usuários. Tem-se aqui, a ênfase no desenvolvimento dos serviços com enfoque de intermediação, isto é, buscando-se ser o elo entre o usuário e o documento ou a informação;
-Interação: a biblioteca, além de se preocupar com a preservação e a disseminação, desenvolve atividades que estimulam a interação sob diferentes ângulos. Assim, pode contemplar a interação social, por meio da criação de espaços internos de convivência, atividades e serviços voltados para o estabelecimento de rede sociais- inclusive, estruturando plataformas tecnológicas para tal fim. Além disso, esta função contempla a interação entre o bibliotecário e o usuário, visando identificar suas necessidades de informação (o que interfere no planejamento e desenvolvimento dos serviços oferecidos) e até mesmo aquela entre o usuário e o espaço físico (o que interfere na organização espacial da biblioteca);
(SOUTO, p. 3-4 2014).

Souto (2014, p. 3-4) ainda diz que a disseminação e a interação devem caminhar juntas no processo de mediação. Ao disseminar os audiovisuais, a fonoteca, gibiteca e o espaço da leitura e internet para o público está automaticamente interagindo com o mesmo, por meio de um filme, palestra, contação de histórias, exposições de imagens, músicas, recitais e peças de teatro, que poderão despertar um novo olhar sobre as leituras. Isso serve para a Biblioteca Pública, a qual engloba variados usuários com suas demandas e necessidades reais e podem estimular a procura das bibliotecas e de novas leituras.

O bibliotecário juntamente com os funcionários e estagiários e funcionários deverão estar ciente das seções da biblioteca as quais estão atuando e oferecer o que há de melhor e disseminar e divulgar a informação.

Os multimeios se forem bem trabalhados poderão se tornar um veículo de informação e aguçar a curiosidade dos usuários e despertar os sentimentos de surpresa, nostalgia, alegria e descoberta. Serve para todas as gerações, tanto aquelas que conheçam os espaços como para aqueles que estão conhecendo os espaços da biblioteca pela primeira.

Na fonoteca pode despertar a curiosidade do espaço que tem a oferecer aos seus respectivos usuários. E pode trabalhar tanto a música em si como a Literatura oral, o de ouvir uma poesia, literatura de cordel, contos e romances, entre outros.

A Fonoteca apresenta essas utilidades e pode apresentar uma nova geração que nunca ouviu falar dos lps ou músicas que não pertenceram a geração deles, diga-se na década, dos anos 2000 em diante. É sempre bom mostrar as pessoas as diversidades da fonoteca e trabalhar com diversos gêneros musicais e textuais.

Trabalhar com os clássicos são uma ótima sugestão. As músicas clássicas podem proporcionar calma, tranquilidade, nostalgia e pode lembrar alguns desenhos animados que assistia na televisão e passava as músicas clássicas nos desenhos e vir a lembrança das cenas. Isso sem falar que as músicas clássicas podem te levar a outros horizontes e ter o ímpeto e a vontade de dançar. Não apenas os clássicos como o grupo ABBA que põe para dançar e relaxar.

Músicas infantis são ótimas pedidas para mostrar as músicas da década de 80 e 90 como Trem da Alegria, Balão Mágico, Xuxa, cantigas de roda, histórias infantis, entre outras, as quais resgatam o saudosismo da infância.

Músicas paraenses são importantes para mostrar a cultura do Pará, os artistas da região Norte. Trilhas de novelas, épocas que as trilhas de novelas eram muito boas

e davam gosto de ouvir, trilhas de filmes, entre outros. Enfim há uma diversidade de estilos e gêneros musicais para todos os gostos e mesmo que o atendente não aprecie muito algum artista ou banda, deve atender a solicitação do usuário, afinal é ele que vai ouvir e não o atendente, deve ser respeitado, cujo papel dos bibliotecários é fornecer e divulgar e disseminar a informação aos frequentadores da Biblioteca Pública.

Gibiteca e Brinquedoteca são outro chamariz para o público e pode despertar o interesse pelas leituras em gibis, RPGS e despertar o laudo lúdico nos jogos, chamando a família, ou um grupo de amigos e familiares. A Gibiteca e Brinquedoteca têm o papel fundamental na veiculação da informação, é o despertar do lado lúdico e espaços para fazer amizades.

A audiovisual apresenta DVDS e VHS, os quais também pode despertar o interesse pela leitura através das obras literárias adaptadas para o cinema e se forem bem trabalhadas pode formar novos leitores ou assistir os filmes de acordo com seus gostos peculiares.

Mostra a importância da disseminação dos multimeios, deve divulgar o acesso aos usuários, mas também deve ter o cuidado de da preservação do material e alertar o frequentador da importância da conservação do produto e ao terminar de usar chamar o atendente que vai auxiliar na guarda do material.

Demanda trabalho e envolve tanto a Gestão como a Administração, o Desenvolvimento de Coleções, e a Mediação e a Disseminação da Informação. Todos esses itens trabalham em conjunto e caminham com os avanços tecnológicos. Vergueiro (2007) fala que esses aspectos apresentam relevância, sem, contudo, esquecer da relação com os clientes.

Há uma discussão em relação aos estudiosos em relação a palavra clientes, alguns não consideram esse termo “cliente” apropriados para os usuários de biblioteca. Outros autores o consideram válido. Vergueiro chama os frequentadores de biblioteca de “clientes” e do ponto de vista do autor não deixa de ter razão, pois afinal de contas são eles que frequentam ou fazem o uso da biblioteca e maneira que os seres humanos desejam serem bem tratados nas lojas, nos shoppings, eles também desejam serem bem atendidos na Biblioteca.

Para isso, Vergueiro (2007) fala do Marketing que as Bibliotecas deverão adotar como forma de chamar a atenção do usuário a frequentar e levar outras pessoas à

Biblioteca e que a mesma possa oferecer outras opções variadas quanto a diversidade da população.

Vergueiro (2007) fala de três procedimentos importantes na relação com o cliente com os serviços de informação promovidos e mediados pelos bibliotecários e estagiários, dentre os quais destacam-se:

- a- O conhecimento que se tem sobre o cliente, tanto em termos de segmentos específicos quanto de necessidades individuais.
- b- A Comunicação com o cliente, tanto em termos formais, considerando as duas vias em que ela pode ocorrer (do serviço para o cliente e vice-versa
- c- O compromisso com o cliente, que visa a estabelecer de forma clara aquilo que a unidade de informação se dispõe a fazer para atender as necessidades de informação de seus clientes. (VERGUEIRO, 2007).

Portanto vem embasar a importância da relação com os frequentadores com as Bibliotecas. Elas continuam sendo o espelho de pessoas sedentas por informação do saber ou do prazer lúdico.

A Biblioteca Pública agrega esses valores haja vista que recebe uma diversidade de públicos e gostos diferentes em suas respectivas seções, ou seja, é um campo vivo de atuação, sem falar da internet que veio ajudar na divulgação de pesquisa e entretenimento da Biblioteca.

Tudo isso é válido e mostra como os multimeios tem a sua utilidade e finalidades no processo de seleção e aquisição, e na disseminação dos materiais específicos. Todas as observações das importâncias dos multimeios apresentam relevância, sendo que nesse processo há outro fator que vai demandar um outro desafio que se refere ao atendimento aos usuários, a valorização da Biblioteca Pública e dos profissionais, sendo que eles serão tratados, ou melhor, abordados no próximo item.

1.4 Desafios ao Atendimento ao Usuário e a Valorização da Biblioteca Pública e dos Bibliotecários e Funcionários

Depois do que fora discutido sobre as finalidades, processo de seleção e aquisição e disseminação dos multimeios, é chegada a hora de discutir, ou melhor, abordar os desafios ao atendimento aos usuários da biblioteca.

Os desafios são muitos, de modo que deve procurar um bom atendimento com o público, ser solícito, prestativo, o que não impede de ser firme quanto aos limites que deve impor ao usuário ao falar das regras da biblioteca pública e suas seções.

Para atender o público tem que estar preparado psicologicamente e emocionalmente e ter gosto e aptidão para atender e vai exigir muita paciência, equilíbrio e flexibilidade pois não sabe qual o público irá para os estagiários e funcionários atenderem. Terão usuários educados, simpáticos, outros exigentes, outros que irão tirar do sério o atendente. Dependendo do público se não tiver habilidade é bom não estar a frente do atendimento. Agora é se estiver preparado e com vocação para atender deverá estar atento para os detalhes, do modo que o bibliotecário respeite o usuário, e o frequentador respeite os atendentes e o espaço.

Embora a Biblioteca Arthur Viana não tenha nada documentado pela sua política de atendimento, foi verificada no site da Universidade do Rio Grande do Sul os parâmetros para a boa política de atendimento ao usuário e que aplicam-se em qualquer biblioteca incluindo as públicas. Os norteamentos ao atendimento ao usuário são os seguintes:

- a) Tangibilidade: aparência,
 - b) Confiabilidade: capacidade de realizar serviços confiáveis e precisos conforme o pactuado;
 - c) Aptidão para responder ao usuário: boa vontade, disponibilidade, saber ouvir e expressar-se corretamente;
 - d) Segurança/ confiança: conhecimento e habilidade profissional dos atendentes;
 - e) Empatia: cuidado e atenção individualizada ao usuário, cortesia;
 - f) Comprometimento: individual e em equipe.
- (BIENG- Biblioteca de Engenharia UFRGS)

Essas são as características que enquadram a política de atendimento. Todos os itens apresentados na política de atendimento ao usuário são válidas e devem seguir os parâmetros dos atendentes de bibliotecas.

Deve tratar bem os usuários, sem discriminação, pois recebe todo tipo de público, inclusive moradores de rua, que por mais maus cheirosos estejam, não deve dispensar o atendimento. É seguir em frente e atender as solicitações dos usuários dos variados públicos.

É claro que deve manter a ordem e não deixar o usuário fazer o que bem entender e deve explicar que há regras que devem ser estabelecidas para o bom funcionamento das seções, de modo que não atrapalhe os outros usuários que querem escutar músicas. Deve ter respeito por todos e pelos atendentes.

Os atendentes de bibliotecas deverão ter eu contar até dez quando algum quiser destrata-los ou elevar a voz, tem que ter o domínio próprio nas emoções para despejar todas as sensações vindas e provocadas por algumas partes dos usuários. Não é uma tarefa fácil, daí a paciência deve ser testada e quando tiver chegado ao limite do esgotamento da paciência, deverá sair um pouco ou chamar o outro atendente para atender quando a raiva ou indignação não tiver passado.

Quanto a parte do comprometimento individual e em equipe é fundamental para o bom funcionamento da Biblioteca. Estar comprometido com trabalho, mostrar zelo e aptidão e ter amor pelo que está fazendo e contar com uma boa equipe a ponto de amparar e ajudar nos momentos nos quais apresentam muito movimento e fluxo de usuários e prestar solidariedade a um membro da equipe. Esse comprometimento deve estar ligado no cumprimento de horários, ouvir os usuários e a sua equipe, compartilhar os momentos e ter o apoio, a compreensão e saber o que está fazendo determinada atividade e função. Isso faz parte da aptidão, ou da vocação que foi chamada para fazer.

Deve verificar qual biblioteca o profissional e o estagiário devem se encontrar. No caso da Biblioteca Pública deve estar preparado para o fluxo de público, no qual alguns será um privilégio, outros deve demonstrar paciência, mas que pelo juramento de prestar um bom serviço e atendimento deve cumprir e estar seguro e confiante quanto ao processo do atendimento.

Além desses elementos, há um que se destaca pela sua essencialidade que é a chamada empatia com o usuário, é o saber ouvir, estar junto com o frequentador, conversar com o mesmo, se colocar no lugar do público e orientá-lo quanto as dúvidas e os anseios quanto a procura do material solicitado.

Nessa empatia vai muito além de atender o usuário, tipo colocar um lp, mostrar o jogo, entregar a revista de quadrinhos ou passar um filme, e sim um relacionamento

com o frequentador de biblioteca. Em alguns casos é possível ter o relacionamento de amizade não apenas com o usuário como também pela equipe da biblioteca.

Em outras palavras, é ir estar perto do público, ser solícito e sorridente e oferecer o que há de melhor, dar as informações necessárias, mostra como funciona os espaços das bibliotecas. Em alguns casos quando o frequentador da biblioteca não pede nada do material solicitado, ele procurar conversar com o atendente, abrir o coração ou compartilhar os gostos musicais, de filmes. Isso é possível ter um bom relacionamento com o usuário

Deve atender com educação, ter empatia pelo público, trata-lo bem. Procurar demonstrar segurança e alguns casos terá que ter flexibilidade, pois encontrará todo o tipo de público, os mais amáveis, os que precisam de orientação, os que gritam e os que querem deixar os atendentes ao sério.

A Biblioteca precisa do público, assim como o mesmo necessita da mesma, seja em livros, consultar a internet, ou usar os serviços de multimeios como Audiovisual, Brinquedoteca, Gibiteca e Fonoteca. Deve-se difundir os multimeios para o seu respectivo e variado público. Assim como os profissionais devem respeitar o público. Do mesmo modo aplica-se aos frequentadores das bibliotecas devem respeitar os atendentes. Os desafios ao atendimento aos usuários são muitos e deve serem trabalhados para que haja harmonia entre a coordenação, funcionários e usuários.

Figueiredo (1993) ressalta a importância das Bibliotecas Públicas e como elas devem ter o tratamento de valor e não serem ignoradas e terem vários estudos e pesquisas assim como as bibliotecas universitárias e especializadas recebem essa importância. As Bibliotecas Públicas são organismo em crescimento e recebem alto fluxo (movimento, se preferir) de frequentadores de bibliotecas, isso sem falar de inúmeras doações que chegam na Biblioteca Pública (A Biblioteca Pública Arthur Viana recebe de semana em semana ou a cada mês doações desde de livros, a cds , dvds, lps e gibis e outros materiais). Em relação à Biblioteca Pública, Figueiredo (1993) diz o seguinte:

A biblioteca pública é uma parte integrante da atividade da comunidade, um órgão do corpo social da comunidade. Funciona em resposta ou por antecipação a toda a gama de necessidades da comunidade. Presumivelmente, estas necessidades são as necessidades de todas as pessoas da comunidade, não apenas daquelas que são usuários da biblioteca; mas, na verdade, estas necessidades se tornam evidentes pela demanda do público; a demanda na biblioteca vem somente daqueles que, de alguma maneira, desejam fazer uso dela. A demanda pode muitas vezes

ser criada, estimulada e influenciada; mas, se a demanda não existir, o material para supri-la não será utilizado. (FIGUEIREDO, p. 34, 1993).

Portanto, enfatiza a importância das Bibliotecas Públicas, cada qual tem seu público variado e suas necessidades da demanda com seus diferentes serviços oferecidos pela Biblioteca.

Figueiredo (1993) aponta a valorização do profissional da biblioteca pública e da própria instituição pública, que diz o seguinte no seguinte excerto:

De fato, aos bibliotecários de biblioteca pública cabe o papel de educadores, e a importância e o valor da sua tarefa são inestimáveis. Entre nós, existe, hoje em dia, também um certo tipo de menosprezo por este bibliotecário, valorizando-se mais aqueles que trabalham em bibliotecas universitárias e especializadas. É um erro que nos parece bastante grave, pois que, num país em fase de desenvolvimento, o trabalho que pode ser prestado pelos bibliotecários das bibliotecas públicas pode ser muito relevante, importante e útil ao país como um todo, do que aquele prestado a uma pequena minoria, a pequena elite intelectual da nação. É a maioria tida como educacionalmente inferior- que é a nossa massa de população- que deve merecer um maior apoio e auxílio, e aos bibliotecários de bibliotecas públicas que recebem esta massa realmente nossa, cabe maior consideração por parte dos seus colegas de classe, já que estão na tarefa de tentar elevar o nível de desenvolvimento da população através “do simples ato da leitura” (FIGUEIREDO, p. 19, 1993).

Reitera a importância e valorização da Biblioteca Pública e dos profissionais envolvidos nas mesmas. Com todo o respeito as outras bibliotecas, a Biblioteca Pública é a alma viva e recebe o fluxo de visitantes, leitores e frequentadores e que usam os diversos espaços e é em rica quanto na divulgação e propagação de recursos multimeios. A Biblioteca Arthur Viana é um grande exemplo disso, como verdadeiro organismo em crescimento.

2 BIBLIOTECA ARTHUR VIANA

A Biblioteca Arthur Viana apresenta a variedade de seções com direito aos usuários escolherem quais os setores irão visitar, dentre eles encontram-se a Gibiteca, a Brinquedoteca, a Audiovisual e a Fonoteca, as quais visam a acessibilidade e a democratização do acesso público.

A Biblioteca apresenta a alma humana, pois há harmonia com seu público (com algumas exceções), há harmonia entre os funcionários, cada um ajuda o outro no que for possível, procura ter interação entre eles.

Além de apresentar a diversidade de livros, a biblioteca apresenta os multimeios, nos quais são muito ricos e variados, indo aos gibis, jogos, dvds e vhs, lps e cds, estes por sua vez são consultados e frequentados por uma clientela diversa.

A Biblioteca Arthur Viana, além dos multimeios, apresenta também a interação na Rede, tornando os usuários integrados com o mundo virtual e digitar os trabalhos da escola ou pesquisas. Para isso faz o cadastro na própria Fundação e poderá acessar de acordo com a política da Instituição. Isso é visto como a grande sacada devidos aos avanços da tecnologia e deve ser vista como aliada não como concorrente, o que acaba por integralizar com a sociedade.

No caso dos livros e a internet é preciso de cadastro para empréstimo de livros e consulta da internet. Quanto as outras seções não precisam de carteiras, já que esses materiais são apenas consultados, ouvidos, jogados e lidos os gibis e visto os dvds na hora, junto com seus respectivos horários estabelecidos.

Recebe também as visitas monitoradas de escolas e outras instituições que veem fazer visita a Biblioteca os diferentes setores. Nessa parte há uma união com a Brinquedoteca, Fonoteca, Gibiteca e Audiovisual e juntos discutem a melhor maneira de dividir as seções para trabalhar conjuntamente. Isso é o fator positivo marcante da Biblioteca Arthur Viana, muito forte na divulgação e disseminação da informação.

É claro que tudo isso tem a sua parte histórica e evolução, a qual será contada no próximo subitem, a qual irá revelar sua importância da Biblioteca Arthur Viana em todos os tempos.

2.1 Histórico e Sua Evolução

Atingindo mais cem anos de existência, desde a incorporação do acervo da Secretaria da Capitania, em 1894, referente ao Grão Pará, Maranhão e Rio Negro, datado dos séculos XVII, XVIII E XIX, fato que criou o Arquivo e o anexou à Biblioteca e sua posterior oficialização em 1901. Arquivo e Biblioteca dividiam assim, simultaneamente, o belo prédio de estilo neoclássico localizado à Tv. Do Passinho (atual Campo Sales) esquina da Rua Formosa (atual 13 de Maio), entre muitos outros, um retrato arquitetônico do Pará que vivia os “tempos áureos da borracha.

Arthur Viana, diretor da Biblioteca e Arquivo Público, desenvolvia nesse período um trabalho importante: a ordenação cronológica e a encadernação da valiosa massa documental e a posterior publicação de catálogos, referentes as Sesmarias e a “Coleção de Manuscritos”, utilizados até os dias de hoje.

Arthur Viana (1873-1911), paraense de Belém, foi poeta, prosador, historiador e autor de dezessete importantes obras sobre os mais diversos aspectos da vida social, política e cultural do Pará. Foi também, um dos primeiros diretores da Biblioteca Pública do Pará, nomeado pelo governo Lauro Sodré, em 1895.

A ideia de se criar uma Biblioteca Pública na Província do Pará, data do ano de 1839, através de um paraense, estudante de medicina em Lisboa, que enviou correspondência ao Senhor José de Nápoles Telles de Menezes, que leu a mesma na Câmara Municipal. E a partir desta data, apesar de várias resistências, obteve-se verba e conseguiram através da resolução da Assembleia Provincial nº 134 de 14 de outubro de 1846 criar um espaço onde começou a funcionar a Biblioteca Pública, anexa ao Lyceu Paraense, hoje Colégio Paes de Carvalho

Em 1863 mudou-se para o prédio do antigo Convento do Carmo, mas ficou totalmente abandonado por seus responsáveis. Entretanto, em 25 de março de 1871 no governo de Joaquim Aires Machado foi fundada e instalada a Biblioteca Pública do Pará passando a ser um órgão público, sendo inaugurada no Lyceu Paraense suas novas instalações.

No governo de Lauro Sodré, no ano de 1895, foi adquirido o prédio onde funcionou o Banco Comercial do Pará, para nele instalar a Biblioteca Pública, hoje Arquivo Público do Pará, que no ano de 1894, foi oficialmente incorporado à Biblioteca.

Por sua própria expansão e pela inadequação de espaço, em 1986, a Biblioteca Pública se desvinculou do Arquivo Público e foi transferida para a Fundação Cultural

do Pará Tancredo Neves- CENTUR, onde funciona até hoje, recebendo o nome de Biblioteca Pública Arthur Viana.

É a biblioteca mais importante da região norte, atende em média 2.000 usuários por dia, com acesso a toda comunidade.

Dispõe de um valioso acervo com aproximadamente 500.000 volumes em todas as vertentes literárias, técnicas e didáticas.

Oferece os mais diversos serviços nas áreas da promoção, da difusão e da preservação da cultura, em todas as suas formas de expressão, sobretudo através da leitura. A Biblioteca hoje é um organismo vivo, gestor da informação, uma prestadora de serviços que disponibiliza aos seus usuários um acervo amplo, diversificado e com acesso democrático ao mundo da informação sem fronteiras.

A Biblioteca Arthur Viana se enquadra nas cinco leis de Ranganathan e preocupa em disseminar e divulgar a informação ao seu público. Sem falar que passou por reformas. Antes no segundo andar ficava A Biblioteca, o Infocentro, a Brinquedoteca, a seção Infantil. No terceiro andar ficava a Fonoteca, Hemeroteca, Audiovisual.

Em janeiro de 2016 houve a reforma no terceiro andar de modo que só funcionava o segundo andar. O Quarto andar é o setor da administração, seleção de materiais. E no final de 2016 o segundo andar entrou em reforma, em janeiro subiram para o terceiro e quando terminou a reforma, ficou dividido no segundo andar a Circulante, o Infocentro e a Coordenação. No terceiro ficou a Fonoteca, a Brinquedoteca, a Audiovisual, a Seção Infantil e a Hemeroteca. A seguir irá falar sobre os serviços das seções de multimeios da Biblioteca, dentre elas Gibiteca, Brinquedoteca, Audiovisual e Fonoteca.

2.2 Seções e Serviços Oferecidos Pela Biblioteca Pública de Multimeios

2.2.1 Gibiteca

O espaço possui gibis, HQ's e mangás. É aberto ao público e o leitor pode escolher o que quer ler. O ambiente é próprio para leitura, onde pode se encontrar uma variedade de obras de diversos gêneros, como quadrinhos da Marvel, DC, Texas Rangers e gibis do Tio Patinhas, pato Donald, Mickey Mouse, Turma da Mônica, Xuxa, entre outros. Toda essa diversidade é encontrada na Gibiteca da Biblioteca Arthur

Viana, da Fundação Cultural do Pará (FCP). São mais de 23 mil títulos disponíveis para mergulhar neste universo de aventuras.

Ruth Vasconcelos, coordenadora da Biblioteca Arthur Viana explica que o espaço é de acesso livre e um dos funcionários pode auxiliar o usuário a ter acesso ao título que deseja ler. Entretanto, todo o acervo, é cuidadosamente verificado durante e após a leitura do usuário. Segundo a coordenação aborda que assim que termina a leitura, o visitante devolve para ao atendente e o mesmo confere se todos os quadrinhos estão ali.

A coordenadora diz que a biblioteca que surgiu há 25 anos após receber a doação considerável de um colecionador, e ainda recebe muitos títulos atualmente. O acervo começou através de uma coleção feita pelo professor de educação física, conhecido apenas por “Eduardo”. A coleção doada por ele possuía cerca de 7 mil gibis. Hoje, a gibiteca possui 23.458 e todos os meses recebe doações.

A coordenadora esclarece quais são os requisitos necessários para que o visitante possa uma doação. Segundo ela, após o material ser doado, ele ainda passa por inspeção criteriosa. Se o leitor quiser doar um gibi ou quadrinho, ele pode deixar diretamente no segundo andar. Se for uma quantidade maior, pode entrar em contato por telefone. Após a doação, o material é analisado, caso seja repetido, ele fica como empréstimo. Se o acervo ainda não tiver o gibi, ele é registrado e mantido no acervo.

Além de toda esta variedade de gibis, HQ's e mangás, as prateleiras da biblioteca ainda contam com coleções de jogos de RPG, que juntamente com os gibis e as revistas em quadrinhos são bastante procurados pelo público.

O público da gibiteca é heterogêneo, das mais diversas faixas etárias. Grande maioria aparece para ler os gibis, outros vem para desenhar os personagens das revistas em quadrinhos. É o ponto de encontro de jovens, crianças e adultos, alguns vem para conversar, outros para ler ou jogar o RPG, em ambos os casos a leitura está presente e mostra a importância da leitura dos recursos multimeios na formação do leitor, pois ao mesmo tempo que lê o gibi, futuramente estará lendo outras obras literárias.

Para ter o acesso dos gibis e do RPG é necessário a ajuda de um funcionário ou estagiário. O usuário pega a caixa do gibi que quer ler, leva ao atendente para conferir quantas revistas tem e depois leva ao usuário para ler na mesa da gibiteca e após o uso da leitura o traz para o funcionário ou estagiário e faz novamente a conferência e o mesmo guarda de volta ao lugar.

Além das leituras de gibis, oferecem anualmente encontros com fãs de quadrinhos e cosplays como forma de atrair o público e normalmente consegue chamar a atenção e a curiosidade do público. Tem o evento da semana dos quadrinhos, palestras e concursos de escrever e desenhar os gibis na revista e fazem prêmios para os melhores colocados.

Os cosplays são um show a parte e atraem o público, dentre eles Pokemon e Star Wars, pessoas que se vestem destes personagens e interagem com o público e há momentos para fotos. Nesses dias que tem os cosplays, a audiovisual abre o espaço junto com a Gibiteca e de vez em quando tem jogos de danças e isso não apenas atrai o público em geral como os estagiários, aqueles fãs de quadrinhos, cosplays e danças e consegue arrematar um grande público. Em relação aos quadrinhos, Vergueiro (1995) diz o seguinte:

À primeira vista, pode-se pensar que as histórias em quadrinhos apenas aquelas publicações periódicas vendidas em bancas de jornais, os tradicionais gibis (daí o aparecimento de um novo substantivo na área biblioteconômica de língua portuguesa, o de gibitecas, ou seja, bibliotecas de histórias em quadrinhos). De fato, os gibis existem em número bastante grande, com uma enorme variedade de temas e abrangendo diversos gêneros. Eles com certeza, irão constituir a grande maioria de qualquer acervo dedicado a esse tipo de material; existem gibis infantis, adultos, de super-heróis, de aventura, eróticos, pornográficos, etc. O bibliotecário, tendo em vista essa variedade, deverá, com base no conhecimento que tem de seu público e na avaliação objetiva de suas demandas, definir os gêneros que farão parte do acervo sob sua responsabilidade. (VERGUEIRO, p.35,1995)

Isso mostra a importância dos gibis, revistas em quadrinhos e dos RPG em relação a Biblioteca Pública. A Biblioteca Arthur Viana apresenta essa riqueza. Além dos gibis, mangás, RPG, tem também a revista de heróis japoneses como Changeman, Jaspion, Flashman, Maskaman, entre outros. E mesmo não gostando de alguns gibis ou RPG, não deve impedir o acesso ao público a consulta desse material, obedecendo evidentemente a faixa etária do seu respectivo público.

2.2.2 Brinquedoteca

A Brinquedoteca é o local que desperta o lado lúdico das pessoas, local de encontro para conversar e jogar, sem falar da cabine da internet, na qual só podem usar os usuários que tiverem feito cadastro na biblioteca com sua respectiva carteirinha. Quanto aos jogos, o acesso é livre.

Tem jogos pra criancinhas, jovens, de montar, quebra cabeça, jogos de tabuleiros, jogo de botão, entre outros para todos os gostos. Muitos pensam que a Brinquedoteca só é voltado para crianças. Ela, no entanto, atinge todos os públicos. Os adultos são contagiados e levam os seus filhos para conhecer o espaço e passam a brincar seus filhos, sendo que crianças até 4 anos, os pais ou os responsáveis devem estar junto da Brinquedoteca.

A pessoa responsável pela Brinquedoteca é a Maiolina Neves e procura sempre se aperfeiçoar na seção e demonstra o amor pela profissão, procura ser sempre agradável, mas firme quando tem que tomar decisões no que diz respeito a Brinquedoteca e suas regras.

Conta também com a presença do estagiário que aprende junto, a ter flexibilidade, estar com o público, ter empatia com o público. No momento que está ensinando o brincante as regras do jogo, está automaticamente ensinando e fazendo leitura do jogo. Há jogos que precisam de cartas para ler ou decifrar o jogo, a identidade da pessoa, lugar, ano, coisa como é o caso do Perfil.

Quando está tranquilo o ambiente dá para dar atenção ao jogador e até brincar com ele. Quando há um fluxo maior é preciso se desdobrar e ter paciência.

No momento que os brincantes pegam o jogo, vão na caixinha onde estão guardadas as peças e mostra ao público e quando termina o jogo, eles chamam a atendente e seu respectivo estagiário e guarda o jogo e as peças no gaveteiro e faz a anotação do jogo no controle e que faixa etária pertence o público, se criança, adolescente, jovem e adulto.

Dos jogos mais procurados na Brinquedoteca são: Jogo da Vida, Banco Imobiliário, Perfil, Jogo de botão, Detetive, entre outros.

Além da diversidade de público, a Brinquedoteca (em parceria com a Gibiteca, Audiovisual, Seção infantil e Fonoteca) recebe visitas monitoras de outras escolas e demais instituições, as quais são agendadas na Coordenação e é passada a equipe de funcionárias e se reúnem como vão ser distribuídas o grupo de pessoas que

estarão fazendo a visita monitorada. É um trabalho de equipe. Nisso, a Biblioteca Arthur Viana apresenta fator positivo, trabalho em grupo, estão em prol da disseminação e veiculação da informação. Isso faz da Brinquedoteca, Gibiteca, Audiovisual e Fonoteca um lugar de acolhimento e diversidade e que torna a Biblioteca Arthur Viana como “organismo vivo em crescimento”.

2.2.3. Audiovisual

A seção audiovisual oferece ao usuário assistir os filmes, séries, documentários em formato de dvd e vhs. Possui uma variedade de VHS E DVDS de filmes antigos e atuais.

É um local bastante frequentado tanto por crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos. Esse público vem assistir os filmes, o que pode ser individual ou em grupo. Escolhem o filme ou documentário que vão assistir e informam a atendente e ela coloca o filme para assistir.

Antes da reforma a seção Audiovisual tinham três cabines individuais com duas ou três cadeiras e o público olhava a lista dos materiais e informava qual filme assistir. Houve tempo que ficou fechado para reforma, só reabrindo em 2016 de modo que fique visualizada tanto na parte externa como na parte interna, ficando em frente a Brinquedoteca.

Deverá ter cuidado em ajustar o volume de modo que não interfira as outras seções e os filmes que são colocados amostra pois tem crianças na brinquedoteca e poderá ver nas imagens o que não é apropriado para elas na faixa etária.

A Seção Audiovisual trabalha em conjunto com as outras seções por meio de visita monitorada e levam os alunos para conhecer a Audiovisual ou então levava para o Auditório Aloíso Chaves e serve tanto para as escolares como para os palestrantes de algum evento.

É uma seção de grande atrativo. Porém o que pesava contra esta seção grandes partes dos filmes eram piratas e alguns não tinham chegado nas locadoras e passados no cinema eram exibidos na Biblioteca, quando na verdade deveriam zelar pelos originais.

Felizmente foi revisto e durante a decisão da direção ficou estabelecida que ficasse só os dvds originais e vhs. Só aceitavam quando o produto era só em formato VHS ou quando não era lançada oficialmente nas lojas e locadoras. Nota-se a

preocupação com os produtos originais e recebem doações de usuários, e seguem nos critérios de originais e passa pela seleção de materiais.

2.2.4 Fonoteca Satyro de Mello

A Fonoteca Pública Satyro de Mello constitui-se num espaço público destinado ao usufruto da música de todos os tempos e gêneros, com o objetivo principal de oportunizar aos pesquisadores e ao público em geral o conhecimento de uma parte significativa do patrimônio musical paraense, nacional e internacional.

Dentre os seus serviços estão: a audição individualizada das obras componentes do acervo, a realização de eventos destinados à promoção da arte e dos artistas da área musical e a disponibilização de uma programação cultural mensal de caráter pedagógico, de incentivo ao saber musical, à difusão da produção local e, sobretudo, do acesso à cultura artística, principal função institucional da Fundação Cultural do Pará (FCP) em observação ao direito constitucional da garantia da inclusão cultural dos cidadãos.

Inaugurada em 26 de junho de 1987, a partir da aquisição do rico acervo fonográfico do colecionador Ricardo Pereira, do Rio de Janeiro, adquirido pelo poeta João de Jesus Paes de Loureiro, na época presidente da FCPTN, a Fonoteca foi idealizada como espaço de pesquisas, estudos e, sobretudo, de inspiração criativa.

Sendo a primeira Fonoteca da Amazônia, e a segunda mais antiga do Brasil, dispõe de um dos mais preciosos acervos discográficos do Brasil.

Seu nome homenageia o compositor paraense “Raimundo Satyro de Mello”, músico que nasceu em Cametá, no ano de 1900, que é considerado por estudiosos o primeiro arranjador de músicas para discos do Brasil. É também o autor do ícone carnavalesco “General da Banda”.

Seu valioso acervo se destaca pela qualidade e variedade de estilos musicais, do erudito ao popular, do rock ao jazz, passando por músicas indígenas e vozes que marcaram a história de nosso século, tais como: John F. Kennedy, Adolf Hitler, João XXIII, Mussolini, De Gaulle, Peron, etc. Com mais de 30.000 exemplares disponíveis aos usuários entre goma laca, vinis, CDs e partituras; esse patrimônio de valor cultural incalculável pode ser acessado em audições individuais.

O acervo da Fonoteca é composto em sua maioria por obras eruditas (concertos, recitais, música coral, medieval e folclórica de diversas origens, clássicos

do jazz, da bossa nova, do pop e da MPB), destacando-se as nove sinfonias de Bethoven com Arturo Toscanini, Bruno Walter, Mengelberg e Von Karajan; a voz de Joséphine Baker, Bécaud, Edith Piaf, Carlos Gardel; o bandeleón de Astor Piazzola; a bossa nova de João Gilberto, Tom Jobim, Nara Leão; as canções de Roberto Carlos e o samba de Clara Nunes.

Do rock, a discografia quase completa dos Beatles e de Elvis Presley. A voz dos paraenses Nilson Chaves, Leila e Andrea Pinheiro, Maria Lídia, Pinduca, Kim Marques, Mosaico de Ravena, Jane Duboc, Fafá de Belém, Guilherme Coutinho, Orlando Pereira, Nazaré Pereira, Sebastião Tapajós e tantos outros.

A Fonoteca possui ainda um grande acervo de música country, de operetas francesas, inglesas e austro-alemãs, zarzuelas espanholas, musicais da Broadway, orquestrais de Frank Pourcel, Mantovani, Paul Mauriat, trilhas sonoras de novelas, filmes e músicas infantis (Xuxa, Trem da Alegria, Turma do Balão Mágico, entre outros).

Oferece os seguintes serviços: visitas monitoradas (em parceria com Brinquedoteca, Gibiteca e Seção Infantil), exposição do acervo, apresentação de artistas, músicas ao piano com um detalhe: só pode tocar piano quem é profissional, devido ser uma raridade e qualquer peça pode danificar o piano.

Além desses serviços tem os projetos Fonoteca Acústica, nos quais são convidados os artistas para fazerem sua apresentação no auditório com seus arranjos musicais, tem a audição especial e vez por outra tem as palestras, de modo que precisam das caixas de som e microfones pertencentes à Fonoteca.

Um dos projetos recentes durante o ano de 2018 foi o desenvolvido o projeto “Literatura Para Ouvir” cujo objetivo era chamar a atenção do leitor e do ouvinte como divulgar a leitura por meio da oralidade de forma com que esse público se interesse em ler o livro por meio da oralidade. É a prova que a Fonoteca além do veículo de música, pode ser usada para a divulgação da leitura e da própria Fonoteca e despertar o interesse pela seção.

Além dos vinis, Cds, tem também os discos de 78 rotações, pesados e raros, e que além de apresentar músicas, apresenta anúncios de propaganda. Está sendo feita a contagem e registrados nos acervos no computador, quais vão para o descarte e quais deverão ser preservados. Os de anúncio de propaganda são colocadas as exposições de amostra para o público.

A Fonoteca para muitas pessoas é o local de paraíso, no qual as pessoas escutam músicas e sentem em outra conexão. A Música consegue extrair o que há de mais sublime ou agitar o ser humano dependendo da música que o ouvinte pedir.

O processo de atendimento ao usuário, é apresentado ao mesmo tempo a seção, o que ela oferece como espaço e como faz para selecionar a música. O usuário pode ir no catálogo das letras A ao Z ou catálogo de trilhas sonoras ou catálogo azul de álbuns de músicas clássicas, escolhe a numeração e a funcionária, estagiário e extensionista vão sala dos discos e pegam de acordo com numeração, me seguem de acordo com a numeração, de modo que só podem entrar os funcionários nos acervos, devido ao controle da organização. Feito a busca a gente direciona o usuário ao usar fone com número correspondente e põe no toca disco para os ouvintes escutarem e quando acaba o lado chama os responsáveis para mudar o outro lado do disco.

A responsável pela Fonoteca é a Nazaré Jackson Costa, que conta com a ajuda da Raimunda, Josefa e dos estagiários. É uma pessoa que tem amor na profissão e procura manter o zelo e a organização da seção e direciona o que tem que ser feito e até abre sugestões para novas ideias. Foi dela a sugestão que criasse um projeto para Fonoteca. Eis que em fevereiro ao mexer nos lps para limpeza e lavagem foi encontrado o lp Literatura de Cordel, o que deu pontapé inicial para o projeto “Literatura Para Ouvir”, e trabalhou além da literatura de cordel, poemas de Vinícius de Moraes, Carlos Drummond de Andrade, João Cabral de Melo, Paulo Mendes Campos, Manuel Bandeira, romance de Jorge Amado “A Morte e A Morte de Quincas Berro D’água”, e contos de Machado de Assis e Rachel de Queiroz, tudo isso por meio da oralidade em LP e CD.

A Fonoteca recebe doações de CDs e LPs ou são trazidos do segundo andar ou aparecem na própria Fonoteca quando o próprio usuário ou visitante vem deixar o material, o qual passa pelo processo de seleção, faz a limpeza do disco, verifica se não tem no acervo e se está pronto para uso para poder disponibilizar ao usuário.

Esses são alguns dos serviços e seções oferecidos pela Biblioteca Arthur Viana, que estão em sintonia com as leis da Biblioteca. Quanto ao processo de seleção e aquisição dos multimeios da Biblioteca Arthur Viana segue os seguintes parâmetros:

- k- Estudo da comunidade: para definir através de pesquisa junto aos usuários quais as suas reais necessidades informacionais;
- l- Qualidade do conteúdo do material: visando disponibilizar aos usuários materiais de conteúdo confiável;
- m- Acessibilidade de informação: tanto na linguagem formal (idioma) quanto em outros tipos de linguagens (visual, auditiva, etc)
- n- Autoridade: relacionada à competência de quem escreve as publicações
- o- Custo justificável
- p- Atualidade da obra
- q- Demanda
- r- Falhas nas coleções
- s- Pertinência do Assunto
- t- Estado físico de conservação.

Art. 12- As doações de material bibliográfico e multimeios serão realizadas de acordo com os seguintes critérios:

I-Doações solicitadas pela FCP: A solicitação de doações de interesse para as Bibliotecas do Sistema Estadual de Bibliotecas da FCP deverá ser feita, sempre que possível, às instituições governamentais e privadas, entidades científicas e culturais, principalmente para obras não comercializadas.

II-Doações oferecidas à FCP: Para as doações espontâneas, deverão ser aplicados os mesmos critérios de seleção descritos anteriormente. (PARÁ, Secretaria de Estado de Cultura do Estado do Pará)

3 UM OLHAR DAS FUNCIONÁRIAS DA FONOTECA, BRINQUEDOTECA E DA COORDENAÇÃO DA BIBLIOTECA ARTHUR VIANA

Esse capítulo segue a aplicação da metodologia que foram as entrevistas orais por meio de questionários com as funcionárias da Fonoteca Nazaré Jackson Costa, a Brinquedoteca Maiolina Neves e a Coordenação Simone (a Ruth Vasconcelos tinha saído de férias).

Todas elas foram solícitas e atenderam bem e responderam as perguntas. Os questionários para Fonoteca constituíram de oito perguntas. A da Brinquedoteca e Coordenação de sete perguntas. Cada uma delas responderam com seus respectivos olhares sobre os multimeios e a importância deles na Biblioteca Arthur Viana.

Foi aplicado o questionário por meio de entrevistas orais, as quais serão transcritas no decorrer do trabalho.

3.1 O Olhar da Fonoteca.

Funcionária: Nazaré Jackson Costa

As perguntas foram feitas da seguinte maneira as quais seguem conforme nos questionários feitos a Nazaré:

- 1 - Fale da sua vivência da fonoteca, suas experiências e sua importância de trabalhar nesta seção.

“Quando vim pra cá, eu vim como se diz assim, quando eu entrei na fundação eu não tinha noção disso aqui não conhecia realmente a Fonoteca. Entrei no concurso e fui diretamente para a diretoria. Na diretoria como o diretor me fez conhecer todas seções da biblioteca, da diretoria aliás, as suas gerências e seções.

Passei pelos jornais, pela microfilmagem, pelos processamentos técnicos, a brinquedoteca, mostrando todos os setores.

Eu achei bastante interessante a Fonoteca e a Audiovisual, setores que mais me encantei mas fiquei na diretoria, me colocaram lá e fiquei a disposição principalmente na diretoria.

Já fui chamada para cobrir outros setores. O diretor não me liberou e disse que a Nazaré não sai daqui. Deixa a Nazaré ficar aqui, que pego outro servidor para cobrir.

Aí quando foi a terceira vez que me chamaram para a Fonoteca, pedi pra ele se poderia me liberar para ir pois queria a Fonoteca. Ele disse tá tudo bem, vai cobrir o funcionário mas só durante um mês.

Só que depois desse mês pedi para ficar permanente na Fonoteca. Foi de alguma de certa conjunta a coisa, ficar e daí pra sempre eu já gostava. Sempre gostei de música, então adorava, pra mim foi lá na diretoria eu sempre colocava um radinho, ligava o computador em rádio, Cds, tinha sempre músicas tocando pra quem trabalhava comigo. De vez em quando importunava as outras pessoas no setor. Então foi mais um motivo que me fez sair de lá, do próprio convite, a situação foi a melhor coisa possível foi vim trabalhar na Fonoteca.

A Fonoteca em si é um setor que até o momento ainda está desorganizada. Ela não tá totalmente organizada, precisa ser catalogado, tem muitos vinis, cds que estamos recebendo de doação ainda precisa ter uma visão de bibliotecário pra fazer a catalogação daqui. Tá, ou seja, eu já tenho 4 a 5 cinco anos aqui dentro, não sou técnica, então não tenho como fazer, gostaria muito se me explicar assim eu poderia fazer até o serviço, mas os bibliotecários não dão essa abertura pra que outra pessoa faça e eles façam apenas uma revisão desse serviço que acho que seria muito mais fácil pra eles fazerem, só uma revisão do que eles faziam que é realmente a catalogação e que a revisão é um trabalho de gerenciamento, pode-se dizer. Colocariam estagiário e qualquer outra pessoa fazer a catalogação e eles iriam gerenciar esse serviço. E eles não querem fazer esse tipo de serviço, mas vamos adiante.

Pra mim trabalhar aqui é uma maravilha. Eu trabalhei diretamente, qualquer setor por onde trabalhei durante a minha vida toda, eu sempre tinha música ligada. Então normalmente eu tinha o radinho, tinha um gravador que ficava lá, sempre tinha alguma coisa com a música em todos os locais, por ondei passei eu sempre trabalhei com música.

A música tava sempre do meu lado, as vezes eu levava meu walkman, entendeu o meu disco. Eu sempre tava com música portátil, caso não pudesse colocar música em ambiente para todos pudessem escutar. Então, isso aí não se fala.

Eu gosto de trabalhar aqui, realmente é bem prazeroso, tem as suas negatividades como qualquer outro setor, uns dos poucos que falei é a organização dele. A organização do acervo pra mim é a maior dificuldade que eu vejo na Fonoteca. A gente tem trabalhado, como vou te dizer. A gente tem proposta, tem projetos de

digitalização de vinis, nós já fizemos projetos para digitalizar. Nós já fizemos projetos pra catalogar. Nós já fizemos vários projetos as audições coletivas que nós tínhamos aqui. Várias pessoas que já passaram aqui, fizeram vários planejamentos para que a Fonoteca tem muito ainda a crescer. Só bastar olhar para ela com mais carinho e mais atenção para poder se desenvolver. Pra mim isso daqui é um sonho”.

De acordo com a fala da Nazaré, ela foi apresentada as todas as seções da biblioteca e se encantou com a Fonoteca haja vista que ela sempre escutou músicas durante toda sua jornada de trabalho. Mostra que a música tem o poder de influenciar e estar no ambiente de trabalho.

A Fonoteca é um deleite para quem está trabalhando, atendendo e ouvindo música. É apaixonante. Porém ela apontou dificuldades quanto a organização do acervo que ainda precisa da visão do bibliotecário para catalogar e revisar e trabalhar na Fonoteca.

Durante a entrevista ela sugere que os estagiários cataloguem os acervos dos vinis e deixem a revisão com os bibliotecários. É preciso trabalhar junto, ter um olhar para Fonoteca e que os bibliotecários devem demonstrar carinho e atenção à Fonoteca, a qual é um espaço que tem muito a crescer e desenvolver.

2 - A Fonoteca apresenta variedades de lps, desde os clássicos, mpb, trilhas de novelas, músicas internacionais. Isso sem falar na variedade de cds e discos de 78 rotações. Como é lidar com essa variedade, cuidado e organização? Há procura dos usuários a respeito da Fonoteca e produtos oferecidos pela mesma?

“Sim, sim. Nós temos muita procura, 99% da procura é como é que vou dizer, de uma certa forma o pop, pop nacional e internacional, o rock. Nós temos também é não pode dizer que é um percentual muito grande, tem um bom potencial em relação à música clássica, pode-se dizer que 20%, de 15 a 20 % do atendimento é com relação a música clássica.

Agora a maioria realmente é MPB, pode-se dizer de modo geral. Tanto em relação ao POP e rock, nós temos quase uma variação pequena por nacional. Tem uma procura, mas é quase o mesmo percentual de um pouquinho mais de 30 a 40% da música internacional, mas, a maioria é realmente em MPB, pop nacional, são os mais procurados tanto em vinil como em cd. 90% é em vinil, os lps, tá vamos supor

da década de 70 pra cá até 90, até quando terminou as gravações de vinil, começou o CD que pararam de gravar o vinil.

E com relação a Cds, a gente tem procura, mas é uma procura praticamente pequena também em relação a isso, porque nós temos poucos aparelhos da audição de CD. Fitas cassetes não temos aparelhos. Nós temos o aparelho, mas não temos as fitas tratadas porque elas precisam de limpeza para não serem danificadas no aparelho. O aparelho tem que tá limpo e conservado pra gente colocar as fitas. As fitas têm que estar limpas, então nós não temos, não colocamos apesar de termos não colocamos a disposição do atendimento ao público as fitas cassetes.

Discos de 78 rotações, nós temos também. Eu acredito que nós temos mais de 3 mil, de 3 a 6 mil discos de vinil de 78 rotações. Nós estamos classificando eles. Nós estamos tentando organizar pra gente saber o que nós temos, temos separando os que são quebrados, pra gente poder de uma certa forma ter uma organização melhor e podermos colocar à disposição do público.

Devemos agora talvez em dezembro, a gente deve ter no final desse mandato, devemos receber, foi feito uma aquisição de toca disco que tenha 78 rotações. Porque o que nós temos agora parece que dois aparelhos que possa escutar a 78 rotações. Um está com problema, e outro, realmente só tem um que tá a gente pode escutar 78 rotações. Então fica difícil colocar, oferecer isso ao público se a gente não tem aparelho pra dar.

Então, com essa compra, provavelmente todos os aparelhos que foram comprados, foram solicitados dessas três rotações, tá, ou seja, 33, 45 e 78 rotações para que todos os discos possam ser usados em qualquer uns dos aparelhos.

Se isso for concretizado, a possibilidade de colocar os vinis de 78 rotações para o usuário. A partir de janeiro vai estar à disposição deles. Nós estamos fazendo, terminando praticamente a listagem de todos esses vinis de 78 rotações. Mas atualmente a gente trabalha com 99% os vinis como é? Os Lps. 99% de 33 rotações. 45 nós temos bem pouquíssimos.

Assim que a gente possa utilizar o próprio toca disco quase não existe a possibilidade de mexer, pois estão danificados e não tem como colocar para 45 rotações. Por isso que digo pouquíssimas opções para colocar 45. Nós temos vinis de 45 rotações também. Até mesmo de um lado é 33, do outro lado ele é de 45 rotações, nós temos isso, mas não tem em grande quantidade. As vezes a maioria deles são os promocionais né”.

Nessa parte da entrevista foram abordados quais os gêneros musicais são mais procurados pelos usuários que são MPB, pop nacional e internacional, o rock e as músicas clássicas. Há uma procura pelas clássicas e isso é muito bom pois mostra a procura e ouvir os clássicos de estar em sintonia com universo. Juntamente com MPB, pop, rock, as músicas clássicas devem ser veiculadas e disseminadas ao público para novas leituras musicais.

No caso dos discos de 78 rotações mostra o cuidado e a organização do acervo e tem muitos, são organizados pela equipe da Fonoteca e separados quais os quebrados quais estão disponíveis para o uso. Inicialmente não disponibiliza aos usuários por terem poucos aparelhos que rodem 78 rotações. Foram solicitados novos toca discos para que rodassem as três rotações. É muito importante a aquisição desses aparelhos e poderá oferecer aos ouvintes as três rotações, sendo que a maioria são de 33 rotações disponibilizado pelo público, e os de 78 rotações para organização do acervo

3 - Além da Fonoteca, ela oferece exposições, auditório, Fonoteca Acústica que deve dar público. Como é feita essa organização e divulgação?

“ Nesse caso a Fonoteca Acústica como a gente faz. O projeto Fonoteca Acústica nada mais é do que, ele só mudou de nome este ano de 2018, porque até o ano de 2017 era chamado Fonoteca Às Quartas, o mesmo projeto. Que é esse projeto? É o projeto que você trabalha, você traz um artista paraense, para divulgar a sua obra. A gente abre um espaço, toma vem aqui, mostra o teu trabalho com o público que quiser vir assistir. Você pode trazer seu público. A gente convida várias escolas. As vezes vamos buscar as escolas, outras vezes elas vêm em ônibus, a gente faz parceria com algumas escolas, algumas entidades com relação para trabalhar nisso.

Então a gente traz, vamos supor, tem entidades que vem direto e querem participar. Então, eles vêm para participar. O projeto em si é abrir para o artista paraense divulgar a sua obra pro nosso público também, público paraense para ele saber quem é aquele artista, qual foi a dificuldade dele como ele chegou, às vezes ele não tem espaço para se apresentar, não tem grande mídia, então, o que a gente faz. A gente dá um cachê simbólico, a gente faz uma divulgação dele, ele é colocado nas mídias tanto no portal da Fundação como no... em várias mídias que temos, o próprio setor nosso de comunicação, ele vem e faz a entrevista com o artista faz a divulgação no meio de jornal impresso.

Alguns jornais impressos aceitam a divulgação daquele artista que está se apresentando conosco, então a gente essa contra partida pra poder fazer a divulgação no trabalho dele certo? Esse é os Quartas às Quartas que a Fonoteca Acústica que é o mesmo.

Nós temos as exposições são feitas de formas periódicas, dependendo própria, vamos supor datas comemorativas, a gente trabalha vamos supor, o dia da mulher, faz a exposição de vinil relacionados a mulher. A gente pode expor além dos discos, a gente faz uma programação com as mulheres cantando entendeu? É mais ou menos dessa forma que a gente faz em termos de exposição de acordo com o tema que a gente venha classificar tudo relacionado à música e o que a gente puder fazer, faz, trabalho em cima.

O problema do Auditório é o seguinte. A Fonoteca antigamente era no quarto andar, ela tinha um espaço muito maior, a parte de audição do público, audição individual, através dos fones de ouvidos e nós tínhamos o auditório onde era feito as palestras onde eram feitos os eventos, onde eram feitas as apresentações da própria Fonoteca, da Quarta às Quatro.

Então era tudo junto, praticamente o mesmo ambiente não tinha separação. Então quando nós viemos pra cá pro terceiro andar, depois da reforma, o que aconteceu, houve uma separação disso.

A Fonoteca passou a trabalhar apenas com a parte da... como é que vou dizer meu Deus? Do público do atendimento, do individual, do fone de ouvido, enquanto que a parte do auditório, ele ficou totalmente separado da Fonoteca. Ele é um ambiente totalmente separado tá. Ele passou a se chamar não é mais o auditório da Fonoteca, é o Auditório Aloíso Chaves. É tipo assim, é outro setor, é uma outra sessão, da Biblioteca da Arthur Viana.

O que acontece em relação à Fonoteca, tem eventos que a Fonoteca programa de uma certa forma, é feito dentro desse auditório, mas o auditório não é somente exclusivo da Fonoteca, o auditório é da Biblioteca. Então o que aconteceu, a Fonoteca perdeu a parte do auditório, que acontece com ela, nós que trabalhamos aqui na Fonoteca nós temos a obrigação apenas deixar o auditório em condições para todos os eventos que estiverem por lá.

Nós temos a responsabilidade de ir lá ajeitar o a caixa de som, levar o microfone, colocar o computador, esse tipo de coisa. A gente deixa em ordem para a divulgação do público, mas ela é gerenciada pela Biblioteca Arthur Viana. Nós, a

fonoteca em si perdeu o auditório. Ele não faz mais parte da Fonoteca, não é uma coisa só. Antigamente, o auditório fazia parte da Fonoteca. Com a descida da fonoteca do quarto para o terceiro andar, ela foi desmembrada. Nós ajudamos no manuseio do auditório, na manutenção”.

4 - A Fonoteca e a Biblioteca Arthur Viana como um todo, ela compra ou recebe os materiais por doações. No caso dos CDs, fitas cassetes e LPS aparecem quase mensalmente as doações. Como é feito o processo e o tratamento das doações que chegam à Fonoteca até tornar disponível ao usuário?

“Então, a Fonoteca começou com a compra de um acervo de um colecionador, então foi daí. Que passou. Eu não me lembro agora no momento quantos vinis foram comprados. De todo o tipo tá, 78, 45, 33 rotações de tudo quanto é jeito, Lps compactos eu não sei.

Foi uma média eu não lembro se estou enganado seis ou oito mil que foram comprados. Então, hoje nós estamos com mais de vinte mil. Então o que acontece disso aí, a Biblioteca como um todo, a Fundação como todo, ela não compra vinil, ela não compra cd, ela não compra fita cassete. Essa parte toda foi doação.

Desse acervo, ela só comprou, foi comprado esse primeiro acervo, do restante dessa compra inicial até o que nós temos hoje, ela cresceu por doação de vinis, doações de cds, e fitas cassetes.

Praticamente o nosso acervo é de doação. Nós fizemos no ano passado, foi mandado pra nós, foi o que a gente precisava de material, que que queria que a gente comprasse. Nós mandamos sugestões, foi mandada uma listagem com sugestões de LPS chamados de EPS agora né, estão sendo gravados em vinil, estão sendo feitas novas gravações e audições em vinil, tá retornando.

Então nós pedimos parece que três vinis para a compra, mas não recebemos nenhum. Então provavelmente pelo valor que é caro, e eu não qual é a política em relação da fundação ao acervo dentro da Fonoteca, então eu acredito que eles vão manter a mesma situação de nós trabalharmos só com doação.

O que acontece quando a gente recebe, a gente vai ver o estado de conservação do vinil, aqueles que têm bons estados, a gente faz uma limpeza prévia quando há necessidade e separamos eles para a catalogação.

A gente vê a parte de higienização dele, vê se tem condições de higienizar e tem uns que nem higienizando tem condições. Porque as vezes estão riscados, as

vezes quebrados, as vezes a quantidade que nós temos é tão grande e o vinil tá assim tão danificado, não compensaria a gente a fazer a higienização dele.

Agora também, nessas doações que a gente recebe, as vezes vem muita raridade, principalmente em termos de artistas paraenses, a gente recebeu assim discos bastante interessantes que nós não tínhamos no acervo de artistas paraense. Eu pelo menos procuro dar mais valor aos artistas paraenses, ou seja, os vinis que a gente pode obter de artistas paraense porque eu acho difícil de conseguir de modo geral. E seria a coisa de manter a memória da música paraense. Esse é o maior valor que a gente tem do nosso trabalho aqui”.

5- A Fonoteca trabalha juntamente com a Brinquedoteca, Audiovisual, Gibiteca e a Seção Infantil em parcerias nos eventos e visitas monitoradas das escolas. Como você a importância dessas parcerias para a divulgação dos espaços da Biblioteca? Há uma preocupação no que se refere a divulgação e disseminação da informação e estimular a leitura do público, tanto escrito, visual, sonoro e audiovisual?

“ Sim, sim. Eu acho que a Biblioteca em si, ela não anda sozinha, ela tem várias seções. Se essas seções não se unirem pra divulgar aquele acervo, então as vezes é feito um evento só na Infantil, só na Brinquedoteca, só na coisa, por exemplo, eu só quero Brinquedoteca, mas você der a opção para aquela visita para aquele colégio que vem conhecer outros setores, talvez ele realmente só vem mesmo com a intenção de somente brinquedo, só na seção infantil vendo contação de histórias ou então, só para assistir um filme, será que não conheço que tem brinquedoteca, seção infantil, tem Fonoteca, então justamente nestas visitas monitoradas, é aí que a gente procura mostrar todos os setores, que antigamente o que era feito, visita específica para um determinado setor.

Então a escola vinha e só conhecia aquilo ali. Ela ficava olhando o que é aquele setor, o que é aquilo.

Então nós passamos a ver e tentar trabalhar em conjunto. Pra que? Eu não diminuir o público do outro. Eu quero que as pessoas que venham aqui, os visitantes, eles conheçam o que nós temos como um todo, e a pessoa que vai dizer o que ela quer. De repente ela não sabia que tinha gibiteca, ela passou e legal tem aquele gubi do tempo da minha avó entendeu? Eu posso vir aqui e ler.

Olha tem um disco que a minha mãe gosta de escutar esse disco, tá entendendo? Então Aí por isso a necessidade da parceria, da gente fazer atividades em conjunto, para que além da gente, da ora que chegar a escola pelas quantidades

de crianças que vêm, a gente dividir porque só ficando só numa seção, vamos supor venham quarenta crianças, ficando numa uma seção, a seção fica super lotada e o nosso funcionário, nós enquanto como funcionários não teria condições de lidar com quarenta crianças.

Nós aqui da Fonoteca não temos condições de abrigar quarenta pessoas, porque nosso espaço não permite no máximo nós temos dez fones de ouvidos tá? O espaço em si cabe quarenta pessoas tranquilamente, mas elas não teriam condições adequadas de escutar, de forma prazerosa o que nós temos a oferecer.

Então a qualidade do atendimento, não vai ser tão bom, por isso que a gente faz sempre em parceria com todas as seções, dividindo para que todas as crianças conheçam todos os setores, todas as seções, para poder ela escolher depois quando vier sozinha talvez com seu pai ou com sua mãe, ela tenha aquela preferência do aquela que quer ver, e talvez futuramente, ela crescendo, ela possa vir sozinha, o que é melhor pra ela.

Muitas das vezes nessas visitas, a gente percebe que tem pessoas que não conhecia que tinha o setor de música, que podia vir aqui escutar música, tanto é que depois que nós fizemos isso, já recebi outras pessoas que vieram com outras pessoas pra escutar música aqui. Então vieram para ver quadrinhos que não sabiam e ver se tinham curso de desenho de quadrinhos, as oficinas que a gente faz”.

6 - Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?

“ Olha, os multimeios hoje em dia pode se dizer que eles são com a tecnologia que a gente tem por aí, que a gente vê que a tendência é a Biblioteca ela precisa se adequar no atendimento, melhorar, ou seja, ter a tecnologia melhor para o atendimento, mas não pode desprezar a tradição.

A tradição que são os livros. Os livros nunca vão deixar de existir. Eles podem mudar o meio de apresentação desde o meio físico, pode ser o meio eletrônico que são chamados e-books, hoje em dia.

Mas, isso não tira vamos supor um vinil. O vinil hoje tu podes colocar no pen drive, você escuta tranquilamente, tá entendendo? É você, ou seja, é um multimeios que foi usando a tecnologia, voltado para qualquer lugar, mas que tenha na biblioteca, você pode escutar ele, o exemplar dele.

É como você fez o projeto Literatura Para Ouvir, aquele projeto que pra mim foi muito importante que mostrou para a fonoteca, mostrou para o público que veio que é

simplesmente aproveitar. A Literatura ela não precisa ser lida, ela não precisa ser vista só no cinema, você pode escutá-la também. E você dentro que está escutando, você que vai fazendo as imagens, assim quando você ler, você usa o lado visual, mas também pode escutar e usar a audição, você pode fazer isso, ou com o Cd ou com vinil. Nós temos vinil também em relação com a Literatura.

Então, isso é interessante, a parte de poesias, nós temos vários lps de poesias seria interesse muito bom de você trabalhar e mostrar para o público, ou seja, que um poema de Vinícius de Moraes que tenha no livro, foi feito um filme mas também tenho ela no vinil.

Vamos supor Orfeu da Conceição a peça, nós temos em vinil, nós temos em dvd é isso e nós temos o livro. Então, podemos unir e fazermos um atendimento ao público dessas três áreas, vamos supor a acessibilidade, o público com dificuldade visual, ele vai escutar apenas, o público que não pode escutar, mas ele vai ver e tem aquele em braile, tem os livros em braile.

Então junta as três situações. Quer dizer que a biblioteca se ela souber, ela pode aproveitar e fazer o trabalho dela com acessibilidade. Dá pra trabalhar com cegos, a audição que nós temos. Pode trabalhar com a audiovisual com o pessoal os surdos, ou seja, vai depender da posição da biblioteca quanto a posição a acessibilidade”.

7 - Quais sugestões você daria para um funcionamento um funcionamento melhor da Fonoteca?

“Sugestão? Eu vejo assim de primeiro ao meu ver, eu acho que deveria ter cabines exclusivas para quem escutar apenas aquele seu disco. Colocava lá cabines individuais, e uma cabine talvez maior, onde você pudesse uma audição, vamos supor vem um professor, ele trouxe cinco ou três alunos quer passar um trabalho. Ele não quer os alunos leiam livros separadamente, ele quer a leitura em grupo.

Então, ele vinha e pegava o vinil pra eles escutarem em uma sala menor, ou então, fosse uma música. Eu quero escutar uma música da obra do artista Antonio Carlos Jobim, antologia dele e em cima disso vou fazer um trabalho pra escutar. Então isso daqui tu tinhas uma sala mais ampla, justamente pra isso.

Vamos supor uma mesa redonda, retangular, onde desse pelo menos de seis a oito pessoas.

Exatamente, era a audição em dupla, ou seja, um único toca disco dava para dois fones de ouvido, ou seja, duas pessoas escutavam o mesmo disco. Isso seria

interessante voltar porque existe muita gente tem vontade de escutar, não tem como escutar com ele? E antigamente a gente tinha. É essencial pra nós porque você sabe que música você quer compartilhar e as vezes não dá, tu tá escutando uma música aqui relativamente mais alta e o outro do lado não vai querer escutar. Então duas pessoas querem escutar um, e o outro não. Então posso colocar como audição coletiva.

Realmente pra mim, eu acho que deveria dividir, vamos supor outra coisa a manutenção dos aparelhos. Está certo, vamos supor a gente vai ganhar novos aparelhos agora, mas, daqui algum tempo eles vão precisar de uma manutenção.

A gente precisa de manutenção deles, da limpeza do material, como descartar o vinil, não sei descartar. Não posso pegar o vinil e jogar no lixo. Tudo isso preciso de orientações e preciso ver como melhorar isso aqui. Eu tô correndo atrás procurando saber como tenho que fazer para descartar os vinis. Que vinil você já viu tenho muitos quebrados, não quero jogar isso no lixo. Então eu tenho que ter a consciência de como, eu não sei, de repente chega um catador e vai se cortar?

Hoje tem gente que mexes no lixo procurando pra vender não é isso né? Então vai lá e se corta e aí? Eu tenho que ter consciência disso. Então fora disso, a manutenção é praticamente isso. Vamos supor alguns cursos pra como fazer os tratamentos dos vinis, como seria a limpeza, ele teria que ser organizado, que tipo de estante a gente pode ter. As estantes que nós temos eu acho que não adequadas pra ele. De que forma, pra mim eu precisaria de algum bibliotecário aqui para começar, dar um andamento na catalogação, que eu acho que foi feita uma catalogação aí, mas, que está deixando muito a desejar pois são muito números.

Os mesmos números diferentes. Então eu não posso ter o mesmo número de acervos para vinis diferentes. Que tipo de catalogação foi feita, foram catalogados já o sistema atual da Biblioteca, já estão no Pergamum, só que estão com a mesma numeração e eu não sei como se o usuário pedir esse disco, aí na hora vou buscar, qual é o disco porque todos eles estão com a mesma numeração. Aí eu não sei como organizar esse tipo, por isso eu preciso dessa orientação”.

8 - Quais os desafios ao atendimento aos usuários?

“Meu desafio? Primeiro a minha dificuldade eu mesmo, como eu tenho curso técnico que não tem nada a ver com o cultural, então eu não fui formada para o atendimento ao público tá, nem professora eu quis ser.

Eu não tenho perfil para quem trabalha no atendimento, ou seja, nunca fiz um curso, vamos suporão atendimento ao usuário, a vendas ou qualquer tipo que tenha que lidar com o público.

Eu fui aprendendo com o dia a dia, falando um com o outro, falando da dificuldade aqui e ali, mas, eu tenho dificuldades, pois têm usuários, que vem com educação, a gente vai com educação, mas, às vezes eles mesmos se alteram, a gente as vezes não pode responder a altura, a gente tem que se controlar pra responder. A gente não pode cair como se diz na provocação que é feita as vezes pelo próprio usuário, eles fazem as vezes uma provocação até mesmo inconsciente que normalmente em outra situação que se eu não estivesse atendendo o público eu iria responder talvez de outra forma.

Tento me controlar realmente, ter um bom controle em relação a isso. Esse é o maior desafio pra mim. Pra mim a maior dificuldade é saber como se controlar, como atender o público sem como se diz, respeitá-lo, mas de forma alguma agredir a gente em nenhuma forma nem física nem moral. O limite disso é pequeno, é quase uma linha quase transparente. Então você tem que ver esse tipo de coisa.

Pra mim esse é maior desafio, eu saber me controlar em relação ao atendimento, porque recebo todo tipo de pessoa aqui. As vezes não estou com a menor vontade de atender, mas eu tenho que atender porque esse é o meu trabalho aqui. Esse é o meu trabalho aqui, atender o público e tratar bem o público. Agora tem aquele momento que não dá pra tratar bem. Eu prefiro colocar outra pessoa pra atender pra evitar que eu trate mal, ou então, peço licença e saio depois volto com cabeça mais fria pra poder atender e não ter esse tipo de problema, mas o meu maior desafio é o atendimento, realmente é difícil”.

Essas foram as colocações da Nazaré da Fonoteca, a qual aponta a importância da parceria das seções da Biblioteca Arthur Viana como forma de divulgar o espaço da biblioteca, conhecer e levar mais público a Biblioteca e ao conhecer os espaços, os frequentadores decidam quais as seções querem utilizar e trazer mais convidados para conhecer os seus respectivos acervos.

Fala também da importância dos multimeios e suas tecnologias e que a biblioteca deve estar preparada para o atendimento, sem esquecer dos livros. Em nenhum momento os livros vão deixados. Eles são essenciais e complementares na música, filmes, revistas em quadrinhos, jogos e brinquedos, apenas despertam ainda mais o interesse da leitura. Foi ressaltado o projeto “Literatura Para Ouvir” que abre

espaço para trabalhar com a Literatura em texto, filme ou minissérie ou em som para trabalhar e disseminar ao público. Os desafios encontrados é o atendimento ao público, precisa de paciência, autocontrole e disposição para atender os respectivos usuários da Fonoteca.

3.2 O Olhar da Brinquedoteca

Funcionária: Maiolina Neves

As perguntas feitas pela Maiolina, responsável pela brinquedoteca, seguiram da seguinte forma:

1 Fale da sua vivência da brinquedoteca, suas experiências e sua importância de trabalhar nesta seção.

“Bom, eu já trabalho na seção Brinquedoteca desde a década de noventa, ou seja, comecei a ir na brinquedoteca em 97 né.

A Brinquedoteca é uma sessão ficava juntamente com a seção Infantil, em 97 um grupo de bibliotecário se reuniram e começaram a pensar nos objetos como livro e gibis e a parte da Literatura Infantil como objetos separados. Então, houve um consenso de um grupo de bibliotecários na época que fazia parte da gestão, na época de 97, e tomaram a decisão de fazer a separação da parte da literatura, juntamente com os gibis e a parte dos brinquedos e jogos, que correspondia já a brinquedoteca.

Porque a brinquedoteca foi fundada em 1991, dentro da seção Infantil né e a Gibiteca eu não lembro o ano, mas ela foi fundada na fundação. Essa avaliação foi bem coerente dentro deste aspecto mais técnico porque na verdade, os jogos dentro da classificação da Biblioteconomia, ele entra em multimeios né. Então tem o tratamento diferenciado de todo esse processo técnico.

A equipe da Infantil era grande, enorme. E dentro elas eu trabalhava na equipe, e como era da área da educação, então acharam que deveria estar vindo para a Brinquedoteca. Então eu fui, em 97, assumi a brinquedoteca já passava a ser uma seção. Ela já não era mais só ligada e interligada na seção Infantil, ela tinha uma seção e aí quando começa o processo de estudo porque a brinquedoteca, assim como os jogos e brinquedos, eles têm uma história própria e eles requerem um estudo.

Aí quando fui para São Paulo e aí fui preparada tecnicamente para assumir a seção da Brinquedoteca da Biblioteca Arthur Viana, e desde então, venho nessa função.

Nesse carinho, tenho um carinho pela Brinquedoteca. Hoje, a Brinquedoteca faz parte da minha vida profissional. Quando se fala da brinquedoteca, não falo apenas da Arthur Viana, estou falando de todo o processo histórico que as brinquedotecas possuem. Então é isso.

A Biblioteca Pública, ela tem a brinquedoteca e salve dizer que é muito importante que é um serviço da Biblioteca Arthur Viana e mais fazemos uma relação de interconhecimento, ou seja, estamos na relação da Brinquedoteca, de todo um estudo, de todos os processos que as brinquedotecas têm a sua história, juntamente com a história da Biblioteca Arthur Viana, dentro da estrutura governamental, nós somos vistos como a seção da biblioteca pública, mas dentro de um processo de conhecimento, nós não somos uma seção, nós somos um conhecimento interagindo com outro conhecimento, que é a brinquedoteca.

Mas salvo também dizer que as brinquedotecas, elas surgiram como serviço de empréstimos, e depois elas foram vistas também fazendo parte de uma toylade, ou seja, elas eram conhecidas né isso já fez muito tempo não vou aqui tecer sobre a história da Brinquedoteca.

Mas elas eram conhecidas como bibliotecas de brinquedos, então, na verdade a gente tem a relação né, de muitos anos de estrutura, porque na verdade, nós somos uma instituição, considerando que alguns autores apontam a brinquedoteca como instituição porque ela tem um corpo assim como a Biblioteca também tem a estrutura administrativa, não só atende ao seu atendimento natural hoje dentro da Arthur Viana, temos o atendimento de ela tem um atendimento de um horário dentro da Arthur Viana e esse horário de funcionamento, ele vai da parte da manhã pela parte da tarde, sendo que de manhã, nós funcionamos hoje de 2017. Então hoje tem o horário diferenciado. Hoje o nosso horário das 8:30 ao 12:00 pelo horário da manhã e a tarde de 14h a 17:15, atendendo ao público e aí eu vou falar uma real: é o público da biblioteca.

Não é um público que vem apenas só pela brinquedoteca, porque como nós estamos instalados na Biblioteca Arthur Viana, então, a gente soma esse público da Arthur Viana também convidando esse público, pra que esse público possa vir à Brinquedoteca da Biblioteca Arthur Viana”.

2 Como você analisa a importância de aprender o jogo e despertar o lado lúdico das pessoas, pois além de jogarem, conversam em grupos o que dinamiza a interação entre o grupo.

“Olha, assim, como a Brinquedoteca é esse encontro com esse lúdico porque quando a gente vai falar do lúdico, sempre tem que pensar que ele não tá só no momento né, ou seja, não tá só no entretenimento.

Quando a gente tá falando da Brinquedoteca da Arthur Viana, a gente não pode considerar que esse público só venha como entretenimento. Ele vem também para uma relação.

Porque dentro da história de 91 até hoje, o que a gente evidencia formações de grupos e que são amigos né, nós já tivemos grupos que são padrinhos, um já convidou para ser o padrinho do seu filho né.

Tu mesmo Ricardo fizeste uma amizade, foste estagiário da Brinquedoteca, tu fizeste uma amizade sólida com o público que era usuário que a gente chama da Arthur Viana. Esse termo usuário, um tempo aí já mudou, agora é associado, voltou enfim para usuário, fica mudando né. E tu fizeste uma amizade nesse processo lúdico, mesmo tu estando atendendo, mas tu estava no processo, porque quando a gente é atendente, mas a gente dentro da Brinquedoteca tem outro termo né. A gente não é atendente, a gente é brinquedista.

Dentro da estrutura da Biblioteca, a gente tem esse termo atendente. Então, mesmo a gente fazendo isso, mas a gente é convidado a muitas vezes a brincar, estar brincando com o público que frequenta a Arthur Viana. A gente está no processo de interação, então é uma das importâncias, pois tem várias né, é essa a questão da relação de amizade, que se dá no ambiente como o ambiente da Brinquedoteca”.

3 O atendimento é fundamental, é o momento de estar com público, orientando, instruindo e jogando se possível. Como você olha esse processo?

“Natural né mano, porque é isso mesmo. Se a gente não tiver esse processo desse encontro, porque na verdade é um encontro que o brincante vem, for falar da criança pequena é maravilhoso ver que a criança quando entra na brinquedoteca, uma criança de três ou quatro anos, eles correm né. Correm porque não tem comportamento, não é assim que a gente tem que ver, eles correm para o encontro.

O Encontro pra gente adulto que tem aquele olhar mais de adulto, é um objeto que é um objeto, só vai passar ser um prazeroso, quando a criança, o adolescente e o adulto pega ele e começa a brincar.

Fora isso, ele é um objeto como um livro por exemplo. Então o livro vai ser um objeto de prazer quando você pega um livro e começa a ler. Então você viaja naquela leitura, você entra no processo da imaginação, você se relaciona com o autor está querendo dizer né, e se você é pesquisador, você debate porque você já fez estudos, você debate um autor eh! Blá blá, aquele diz o que diz, é relação com o objeto.

Então o brinquedo e o jogo não é diferente, né. Tem uma relação e tem o seu conhecimento porque tem determinado jogos que traz esse baseamento também de conhecimento, não é? E o maior conhecimento, da troca de tudo isso é prazer de estar fazendo, tendo o ato de brincar, jogando aí.

Aí, você conhece tudo, você conhece o jogo como você conhece o seu colega, você começa a descobrir que seu colega é egoísta, só quer ganhar né, por exemplo, as vezes o cara quer ganhar, as vezes o cara não sabe perder.

É um processo quando você está brincando, as manifestações elas são uma leitura fundamental e de mudança. Porque as vezes, entra na Brinquedoteca assim meio que pra baixo, quando você sai da brinquedoteca você sai com humor diferente, ou pode ser o contrário, porque de repente você pode estar brincando, se aborreceu e aí sai com a cara feia né. Nem sempre sai com a cara bonita. Então são essas as situações decorrentes de todo o processo que é a ludicidade”.

4 - A Brinquedoteca, junto com a Fonoteca, Gibiteca, Audiovisual e Seção Infantil trabalham em parceria em eventos dentro eles estão associados às visitas monitoradas. Qual a importância dessas parcerias no processo da leitura, conhecimento e o lado lúdico? Isso atrai ao público à Biblioteca Arthur Viana?

“Olha, quando a gente passa a ter um público diferenciado, a Biblioteca Arthur Viana ela já é uma centena, já é algo que transforma né. É o caso do público ele vem buscar uma informação, ela trabalha com esse sentido da informação.

Mas ao mesmo tempo, o público acaba tendo outras possibilidades que é uma coisa que eu acho muito legal, porque a Biblioteca Arthur Viana ela não só traz a informação através de uma consulta mas ela traz uma informação que vai além, que é justamente é esse saber quem tem a Gibiteca, tem a Brinquedoteca, tem a Fonoteca, que tem a Audiovisual né, porque são uma diversidade de linguagens que

possibilita a esse ser, essa pessoa que vem buscar esse encontro, daí a importância da Arthur Viana, quando a gente fala dela numa linha cultural, e também numa linha de prazer e educacional porque ela junta tudo isso, porque ela é pública .

Toda Biblioteca Pública, ela tem por papel fundamental dar a esse público as possibilidades das relações de conhecimento.

Então, daí a essa importância quando se fala de visita. Porque a visita é uma coisa importante, porque principalmente a visita que você está perguntando a visita monitorada. O que que é a visita monitorada, é justamente a possibilidade daqueles que não conhecem tudo que a Arthur Viana pode ofertar, ou seja, as vezes a pessoa não sabe o que é realmente a Biblioteca Arthur Viana.

Então, ela agenda né, e traz o grupo de pessoas. Essa agenda pode trazer grupos diferenciados, pode ser escolar, de uma igreja, pode ser de uma comunidade que está no bairro, um centro comunitário, enfim há uma diversidade de público interessado em conhecer o que a Biblioteca Arthur Viana tem a oferecer né.

Então, aí o público ele se espanta com toda essa potencialidade que a Arthur Viana tem a oferecer que não é só a consulta, não é só um espaço para estudo porque hoje a gente ver muito essa realidade na Arthur Viana, as pessoas muito veem para a Arthur Viana para estudar não é nem para pesquisar necessariamente, mas vem porque vem estudar e quando ela está estudando a gente pensa que está pesquisando. Quando ela não traz o seu acervo particular, ela tem toda uma estrutura que a Arthur Viana oferece ao desenvolvimento desse estudo, dessa pesquisa, dessa consulta, então tu que é bibliotecário deve saber as linguagens mais empregáveis. Mas, eu vejo trabalhando na Arthur Viana.

Porque quando falo da Arthur Viana, eu não falo só da Brinquedoteca do qual eu trabalho. Eu falo desse conjunto que a Arthur Viana é, eu procuro conhecer toda ela, tem que conhecer a Fonoteca por exemplo, eu já trabalhei né, muitos anos atrás nem era ainda da Arthur Viana, era uma outra dimensão. A Gibiteca foi também, a Referência, todo os setores eu já passei.

Umas das coisas mais bacanas da Arthur Viana é justamente esse convite e muitas vezes mandar pois as vezes a gente é mandado pela nossa coordenação pra ir a outros setores, as vezes ficar no lugar do colega que estás de férias, de um colega que prestar determinado serviço. Então nesse momento que a gente tá indo, a gente passa a conhecer o trabalho do outro né.

É dos jornais, do periódico, da audiovisual e a gente mantém essa relação. E aí quando a gente recebe as visitas, a gente tá mais pronto pra falar da Arthur Viana pra esse visitante. Que pode ser o visitante só conhecer todo o serviço, ou seja, tudo que cada seção faz. Tudo isso é serviço para o público de Belém, do interior, público que vem a Arthur Viana e que passa conhecer.

Hoje é bacana que a Arthur Viana, ela tá na rede. Então, hoje as pessoas podem conhecer obras raras entrando né, fazendo a busca da sua casa porque hoje a Arthur Viana já faz parte da rede e da internet, então, a gente tá nesse conhecimento tudo e é bacana, as vezes é monitorada e essa interligação que nós temos das seções dinamizadoras, ou seja, quem é essa seção dinamizadora, a Gibiteca, a Fonoteca, a Brinquedoteca, Audiovisual, Seção Infantil que é umas das seções de referência no acervo que ela tem para crianças, para a leitura, para o desenvolvimento da leitura para que a criança chegue e consiga estar mais próxima da relação do ler. Ela não só ler na casa, na escola, ela vem a Arthur Viana para ler também, o que é bem legal, quando ela vem a Arthur Viana para ler também, ela encontra se for criança pequena, ela encontra uma seção preparada, pronta e estruturada para ela, para que possa ficar no espaço mais agradável ainda.

Mas ela pode percorrer as outras seções, ela é a referência, claro que se for uma criança tem todo o processo da referência que é a questão do respeito ao pesquisador, ao leitor que está lá que fica no segundo andar, setor maior que é a referência. Criança tem que começar a saber tem que respeitar esse espaço. Então, ela começa a ter lá pelas profissionais que estão lá. Ela é orientada a falar mais baixo, a não correr, realmente ter um comportamento de respeito a quem está no ambiente que é um ambiente de pesquisa, de leitura e o ambiente provavelmente mais voltado para o silêncio.

Mas quando a criança chega no terceiro andar, já ela tem essa maior liberdade de se soltar mais, não querendo dizer que a criança não possa dar um grito na referência. Ela pode, mas ela é ajudada, orientada pra que ela não faça isso em respeito às pessoas que estão fazendo também as suas atividades lá no setor de referência, setor maior de pesquisa e consulta da leitura, porque nós temos a seção Circulante, então é isso”.

5 - Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?

“Já te falei um pouco dessa importância que cada um tem. Então, a Biblioteca Pública, todas as bibliotecas públicas na verdade, elas têm o setor de multimeios que possibilitam o conhecimento diferenciado. É uma linguagem diferenciada do livro . Então é essa inter-relação desses conhecimentos que traz toda a positividade para o público que vem, então, ele busca o conhecimento vendo um filme, ele busca um conhecimento ouvindo uma boa música na Fonoteca, ele busca o conhecimento indo brincar na Brinquedoteca, ele busca conhecimento indo pra Seção Infantil, lendo uma boa literatura infanto-juvenil, ele busca o conhecimento lendo os quadrinhos na Gibiteca.

Porque nós temos essa possibilidade de oferecer isso. Nós temos um acervo, então se ele vem à Fonoteca ele pode escolher né, se ele estiver perdido não sei o que fazer, quando ele pisa na Fonoteca, quando ele entra na Fonoteca, ele tem os profissionais que vão orientá-lo, você tem os catálogos pode escolher, você pode ouvir. O que você quer ouvir, você gosta de vinil? Ouve vinil? O vinil está em voga, aí vão falando e falando.

A mesma coisa em todas as seções, você chega na Audiovisual, o catálogo tem o acervo que pode mostrar a diversidade, comentários né. Ele chega na seção Infantil, ele encontra um profissional lá qualificado. Todas as seções da Biblioteca da Arthur Viana, sempre vai ter profissionais ou funcionários ou estagiários que hoje são grandes colaboradores da Arthur Viana que vai tá potencializando essa busca. A pessoa entra na biblioteca, adentra nela, mas também quer ver tanta coisa que vem na frente dele, escuta tanto coisa, meu Deus que mundo é esse? E eu tô falando de uma pessoa que não tem acesso, muitas vezes que essa pessoa fica sem saber, é uma pessoa que fica sem acesso, e daí de repente ele passa a ter um acesso, dentro destas possibilidades que a Arthur Viana oferece entendeu, esse é o meu olhar, esse é meu saber da Arthur Viana”.

6 - Quais sugestões você daria para um funcionamento melhor da Brinquedoteca?

“Na Brinquedoteca, olha eu vejo assim, uma coisa que seria bacana é a gente poder trabalhar aos sábados. É algo que faz falta hoje, porque tô falando hoje porque a sociedade hoje ela tem mil possibilidades de tempo da sociedade hoje é dividido em muitas coisas, então as vezes que as pessoas vem à Brinquedoteca, elas perguntam muito se funciona no sábado.

Porque elas teriam um tempo maior de aproveitamento porque quando elas têm o tempo, é o tempo delas, tem também o tempo de funcionamento da biblioteca que é um tempo que não dar até a noite, a gente fica até a tarde, quase fechando o dia, e seria o ideal ainda ficar melhor, a ter mais um dia que seria o dia de sábado de manhã. Na verdade, é um pedido nosso, mas um pedido de todo o público que vem a biblioteca. Eles querem que a biblioteca funcione aos sábados né, e aí o governo precisa pensar sobre isso, quer dizer, na verdade o governo já pensou mais um tempo trabalhando no sábado e aí nós paramos de uma situação governamental mesmo, decreto instituído e a gente teve que dar uma paradinha.

Se nós vamos retornar estamos aí. Mas seria uma das coisas a melhorar essa solicitação. Porque é uma solicitação do nosso público da Brinquedoteca, o sábado. Segundo eles seria mais proveitoso pra eles, e porque as vezes dia de semana não dá, as crianças as vezes tem uma escola de judô, aula de inglês, hoje a criança tem uma agenda quase de um adulto. E aí os pais pensam proporcionar esse encontro maior na brinquedoteca no sábado né.

Hoje nós temos um bom funcionamento de atendimento porque hoje nós temos uma equipe. Então, já tem três anos atrás, a gente conseguiu formar uma equipe na biblioteca, então foi muito qualitativo do nosso trabalho, e também a gente pensa que se a gente abrir no sábado, a gente vai ter um público maior também porque a gente percebe que hoje devido a tantas possibilidades que a sociedade tem, por exemplo, hoje você joga no celular, celular na mão né.

Você tem essa possibilidade, e talvez a gente tendo essa opção maior no sábado, essa abertura no sábado, quem sabe a gente vai estimulando essas pessoas a virem. Como pessoas que frequentam a internet, não que elas não venham, elas veem porque nós temos computadores da brinquedoteca mas, eu acho que sábado, a gente poderia fazer um trabalho que ela se libertassem um pouquinho mais do processo delas, pudessem ficar mais juntas com outras pessoas. Quem sabe, não sei.

São coisas que a gente discute, pensa e pra trazer mais a presença do público com mais tempo para brincar no sábado pelo horário da manhã”.

7 - Quais os desafios ao atendimento aos usuário?

“Desafios? Olha, nesse tempo que tô, eu não entendo como desafio sabe. Porque esse é o nosso trabalho. Nosso trabalho é atender ao público.

O que a gente tem que tá é pronto, eu acho que a gente tem que se que qualificar porque a gente possa compreender a dimensão relação atendimento. O que é o atendimento? Porque as vezes você tem uma relação direta com o público né, com a pessoa, com o ser humano.

Então tem pessoas que veem né, uma certa exigência e muitas vezes não quer nem nos ouvir. Então a gente tem que tá preparado pra isso sabe? Pra poder entender esse ser humano. Saber que ele vem de várias condições, vários lugares, fica muito bem atendido e aí ele pode estar julgando um processo daqui, do público nosso. A gente tem que tá pronto, a gente tem que estar sempre se aprimorando, nos proporcionando fazer qualificações com relação ao atendimento com o público, pra que a gente possa compreender e vendo o público, quando um público mais exigente, um público que não compreende porque a gente tá tentando ajudar o público a entender numa dimensão do que é o trabalho na Seção Brinquedoteca, porque nós temos pessoas que não entendem sabe, que não entendem que a brinquedoteca além do espaço pra se jogar coisas, colocar as coisas em qualquer lugar. Então, elas conseguem entender que a gente chama que é o cuidado, o cuidado com o acervo que nós temos.

E aí esse cuidado não quer dizer que ela não possa pegar, usar, ela pode fazer isso, só que quando ela terminar de usar, ela tem que buscar, colocar, arrumar né, organizar e aí tem pessoas que não consegue compreender, vem com hábitos de algum lugar não sei de casa, ei lá de onde vem, e aí não consegue compreender essa informação que nós damos, nós que estamos atendendo e dizer pra elas isso né.

Olha se você terminar de brincar colocar no lugar, e é difícil, não são todos mas existe algumas pessoas que são assim e aí a gente tem que tá pronto pra poder entender isso, e tá pronto pra entender que a gente tá numa relação humana e isso não é só na brinquedoteca, é em toda a Biblioteca Pública, o que a gente tá nessa relação constante de pessoas.

Então, se nós estamos nessa relação com pessoas, nós precisamos e compreender o máximo o que o outro está nos pedindo e o que nós estamos oferecendo pra ele. É uma troca de compreensão, de comunicação. Então é muito importante tá preparado pra esse tipo de entendimento o que o outro diz, o que o outro quer nos dizer, isso é um fator de comunicação né, e pra isso a gente tem que tá preparado.

Então, é uma coisa que a gente tem que tá pensando e observar sempre. Todos os dias que venho trabalhar, é o primeiro dia pra mim porque eu vou atender pessoas diferentes, eu não vou ter o mesmo grupo, vai entrar grupo diferentes, então pra mim é o primeiro dia. Então tenho que apresentar todo o trabalho que a brinquedoteca tem, falando como se fosse o primeiro dia, eu penso assim.

E pra isso me coloco também o uso da palavra empatia. Eu sempre coloco isso que aprendi nos cursos que fiz de atendimento que é a importância da empatia, me colocar no lugar do outro mas, também ajudar o outro a se colocar no meu lugar, ou seja, essa troca e aí a gente vai fazendo um diálogo, conversando, olhando o outro, percebendo ele com gentileza, buscando a compreensão, como a gente vai falar de toda a possibilidade, o cuidado, , cuidar do que ele tá usando, que a gente tem que ter isso, porque o outro muitas vezes não tá pronto, as vezes até no setor de pesquisa, as vezes o público não quer levar o livro até onde tem que levar ou mesmo colocar, hoje o público tem o acesso, colocar na estante .

Então são hábitos que muitas vezes as pessoas não têm fora desse contexto, quando ele vem pro contexto da biblioteca pública, ele passa a aprender e é um aprendizado natural porque vai aprendendo ouvindo, observando.

Quando ele realmente quer cuidar desse objeto do público porque as muitas vezes, ele não consegue compreender o que é o sentido público, é de todos né. E se é de todos eu tenho que cuidar também. Eu tenho que cuidar o outro também tem que cuidar pra que o objeto possa estar sempre disponível em bom estado, em bom uso, pra que as pessoas possam vir e também pra aproveitar outros objetos como livro, como brinquedo, como o vídeo, como o disco, enfim, tudo que a Biblioteca Arthur Viana tem para que outras pessoas possam usufruir. Ele usufruiu, ele tem que ter essa consciência né.

E aí quando falo disso, não falo só dos objetos que estão nas seções mas falo de todo o espaço dos banheiros, do espaço do salão onde hoje você tem poltronas confortáveis pra você sentar na Arthur Viana, você tem que cuidar né, e ter a postura desse cuidar. Não é só ficar dormindo, deitadão mas entender que quando você faz isso, você tira o lugar do outro. Você deita ali e outro fica aonde? Você tem que se deslocar pra outro setor você sentar e o outro ocupando lá. Então tem que ter essa consciência desse espaço público.

Como o espaço é de todos, então eu tenho que cuidar de mim, do espaço que eu tô usando e também ajudar o outro a cuidar. Tudo isso aí é prol desse ambiente

de conhecimento. Se a gente vem buscar conhecimento, informação da Arthur Viana, a gente tem que cuidar dela. Não foi à toa que ela chegou até aqui agora, eu acho que muita gente tem essa consciência, muita gente, mas tem aquele grupo que ainda precisamos ajuda-los, a tomar porque é preciso que a Arthur continue por longas temporadas aí”.

Em relação ao olhar da Maiolina em relação da Brinquedoteca, mostra a importância que esta seção apresenta à Biblioteca Arthur Viana, que antes era junta com a Seção Infantil, depois passou a ter a sua própria seção separada.

Há uma interação entre o público e o atendente, encontro de várias pessoas, algumas fazem até amizade com os membros da brinquedoteca.

Mostra que os multimeios terão sua importância juntamente com os livros, é o momento que o público vai conhecer as diferentes seções, ao ouvir uma música, assistir um filme, ler um gibi, e jogar um jogo, tudo isso mostra a utilidade dos multimeios, os quais poderão ser uma fonte de inspirações e aumentar o interesse para diversas leituras.

O desafio é estar pronto para atender os respectivos usuários, brincantes. Estar preparado para receber a variedade do público, ajuda-lo na conservação do material, o diálogo, ter a empatia. É preciso estar apto para atender o público, ser solícito, ter empatia e é claro colocar limites e explicar as regras do funcionamento da biblioteca.

3.3 O Olhar da Coordenação.

Funcionária: Simone

Perguntas:

1 - Qual ou quais as missões da Biblioteca Arthur Viana?

“Bom a missão é levar a informação para a comunidade em geral, seja ela criança, adulto, estudante de ensino fundamental e médio, seja estudante graduando, mestrando, doutorando, dona de casa, pessoas que estão em situação de rua também, ou seja, levar a informação para a comunidade em geral, seja ela do infantil ao adulto e qualquer situação social que ela esteja”.

2 - A Biblioteca Arthur Viana está vinculada ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas?

“Sim, promover a leitura e acesso a todas as pessoas”

Em relação ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, elas apresentam parcerias estaduais com as bibliotecas públicas para coordenar e divulgar a informação, integração e interação das bibliotecas brasileiras, das quais fazem parte da Biblioteca Nacional, a qual abarca a todas as bibliotecas públicas brasileiras, e através das bibliotecas estaduais com os parâmetros do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas possam articular com as bibliotecas municipais, visando a difusão e a disseminação do conhecimento e a informação para o público.

Os objetivos do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas são divulgar os cursos, as metas, palestras de como efetivar e melhorar os espaços das bibliotecas públicas brasileiras por meios de Seminários, encontros nacionais, regionais de Biblioteca, programas desenvolvidos pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em âmbito nacional e estadual.

3 - Quais os desafios da gestão no que refere a organização, eventos e reuniões com as equipes de profissionais?

“Olha, a Biblioteca Pública Arthur Viana, ela tem o quadro de profissionais bem diversificado, além de bibliotecários, temos pedagogos, temos arte educadores e é uma equipe que é bem integrada.

Então o nosso maior desafio é levar o nosso serviço de qualidade para os nossos usuários, seja ao atendimento diário, seja eventos como visitas monitoradas, ou seja, levando pra fora, saindo da biblioteca alcançando a comunidade, maior desafio da gestão é essa, que o nosso público se sinta satisfeito”

4 - No que diz respeito ao processo de seleção e aquisição são feitas compras ou doações? Como ocorre o processo?

“Como é uma biblioteca pública, a nossa maior aquisição é a doação, mas todo ano também a gente tem a aquisição de compra. É feito uma vez por ano a aquisição de compras. Mas o nosso forte é a doação.

Funciona assim, quando é uma pessoa que quer doar poucos livros, as vezes ela quer doar dois, três ou cinco livros e dez, ela pode vir diretamente na Biblioteca e deixar aqui mesmo. Se não, se for uma quantidade maior aí ela vai no departamento de seleção e aquisição e deixa lá, ou, se for muito grande, ela queira doar, ela entra em contato e a coordenação de seleção e aquisição marca um dia e vai até a casa dessa pessoa buscar”.

5 - Há uma preocupação quanto atrair o público pela leitura e que a mesma pode aparecer tanto escrita, sonora e visual? Existe o processo de divulgação e disseminação da informação e conhecimento e saber e o lado lúdico?

“ Há uma preocupação sim porque é as vezes é dependendo do público é difícil tentar atrair só pelo livro, e por isso que as nossas atividades elas feitas assim: elas são principalmente as atividades monitoradas das escolas né, a gente trabalha com filmes, a gente trabalha com música, trabalha com contação de histórias além de apresentar o livro, sempre uma boa história ela vem de um bom livro é isso.

Existe sim que como já tinha conversado com você sobre a nossa Biblioteca Itinerante de dois ônibus, temos o micro-ônibus e ônibus grande, são ônibus de biblioteca, onde a gente faz esse serviço.

A gente leva esse serviço de apresentar a biblioteca pra comunidade, apresentar um filme, uma leitura cantada, uma contação de história, a gente faz roda de leitura, tanto aqui em Belém região metropolitana como nos interiores. Qualquer município a gente faz esse trabalho de divulgação da promoção da leitura”.

De acordo com o relato da coordenação mostra a preocupação e veiculação da leitura não apenas do lado escrito como também no aspecto visual (filmes, documentários), sonoro (músicas, recitais, literatura oral), há essa preocupação de propiciar as diversas manifestações da leitura.

Os multimeios servem como estímulo para leitura, por isso não deve destacar os lps, cds, jogos, revistas em quadrinhos. Eles podem ser visto como agregadores de ingredientes atrativos para o saber e o lado lúdico.

A Biblioteca Arthur Viana trabalha esses dois lados: o da informação e o lado do prazer ao ler um livro, vendo o dvd, escutando o cd, o vinil, lendo o gibi, brincando um jogo, entre outros.

A Biblioteca procura divulgar e disseminar a informação da melhor forma possível, daí trabalha com parceria com a Coordenação e as Seções da Brinquedoteca, Infantil, Audiovisual, Brinquedoteca e Fonoteca.

6 - Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?

“Pois é como eu já havia lhe falado, além do livro né, a gente tem que oferecer algo mais pro leitor, as vezes o leitor ele quer apenas uma distração, ele quer assistir

um filme, ele quer ouvir uma música. Então isso dentro da Biblioteca são os espaços e as seções muito importantes pra atrair o nosso público

Porque a gente não tem o público que quer o livro, eles têm outro público que quer também vamos supor um entretenimento entendeu”.

7 - Quais os desafios ao atendimento ao usuário?

“O desafio é atender o melhor que a gente pode. O maior desafio que eu posso dizer Ricardo é que o nosso público da biblioteca saia daqui satisfeito, se foi bem atendido, que teve principalmente a sua pesquisa atendida. É o nosso maior desafio”.

Esses foram os olhares das funcionárias da Fonoteca, Brinquedoteca e a Coordenação da Biblioteca Arthur e ressalta a importância dos multimeios, do trabalhar em conjunto e em parceria com as diversas seções.

Sendo que os desafios ao atendimento é mostrar solícito, aptidão para atender, paciência, flexibilidade e empatia com os frequentadores. Haverá público que iremos amar e ter uma relação de amizade, outros que serão exigentes e outros que vão tentar tirar do sério. É preciso nessas horas muita calma e equilíbrio, o que nem sempre é fácil.

Trabalhar na Biblioteca é ao mesmo tempo desafiador como estimulante e enriquece essa relação dos estagiários com a equipe de bibliotecários e funcionários e com o público. Ganha a vida e dinâmica, isso faz a Biblioteca Arthur Viana ser um organismo em crescimento.

4 RELATOS DE EXPERIÊNCIAS NA FONOTECA, GIBITECA E BRINQUEDOTECA

O Capítulo a seguir vai relatar as experiências pelas quais passei na Fonoteca, Gibiteca, Brinquedoteca e com retorno à Fonoteca como voluntário, estagiário e extensionista da Biblioteca Arthur Viana.

A Biblioteca Arthur Viana é o local acolhedor e tem conquistado o seu variado público. Não seria muito diferente para comigo pois, antes de vir a trabalhar na instituição, ela já tinha me conquistado como usuário, no período de 2012. Frequentava a Hemeroteca, Audiovisual e a Fonoteca, da qual passei a ser frequentador assíduo da seção.

Em 2014 já pensava trabalhar na fundação, sendo que nesse mesmo prestei o Vestibulinho para o curso de Biblioteconomia, fora aprovado e em 2015 comecei a cursar a Faculdade e ao mesmo tempo frequentava a Biblioteca. No período de junho deixei o currículo na Coordenação com o intuito de estagiar no Centur. Passa os meses, até que em setembro vou deixar o currículo na coordenação com A Ruth Selma Vasconcelos e a Patrícia me oferecendo para trabalhar. Como no semestre de 2015 não era permitido fazer extensão no primeiro semestre (isso mudou em 2016), me ofereci para fazer o voluntariado. Foi feito o contrato que duraria um ano e pediram que aguardassem a ligação para começar a trabalhar. No dia primeiro de outubro me ligam para trabalhar no dia dois de outubro.

Então a partir dessa data começa a nova fase de trabalho como voluntário da Biblioteca Arthur Viana. O contrato do voluntariado duraria por volta de um ano. E assim começa essa fase de mostrar serviço.

No dia dois de outubro, numa sexta feira fui me apresentar para o voluntariado à coordenação e me levaram a Gibiteca cuja atendente forma em Biblioteconomia cujo nome não me recordo e fiquei encantado com as revistas que tinham na Gibiteca, dentre elas a revista da Xuxa.

A atendente explicou como é o processo do atendimento, o usuário pega a caixa do quadrinho leva até a mesa onde estão os atendentes e fazem a contagem para ver se conferem o que está na pasta, anota no papel a revista, o número da caixa e a faixa etária correspondente. Feito a contagem o usuário levava a caixa para ler os gibis e ao terminar de ler, levava para os atendentes e faziam nova conferência para

ver se estava ok e o público guardava de volta de onde tirou na ordem das posições da revista.

Na segunda feira do dia seguinte fui relocado para a Seção da Fonoteca, local que queria trabalhar. Talvez eu tivesse manifestado meu desejo e me colocaram na Fonoteca, comandada pela Nazaré Jackson. Na época que fui voluntário quem trabalhava com a Nazaré era a Raimunda, responsável pela higienização dos lps e das capas dos discos. Fomos apresentados e já conhecia a Nazaré, ela me atendia como usuário e fui apresentado a Nazaré pela Patrícia e começou o trabalho.

De início não atendia o público, minhas funções era restaurar as capas do LP, lavar e limpar os discos de vinis e fazer a conferências dos lps que chegaram para doação verificar quais tinham no acervo e quais não tinham para incluir no acervo.

Era um trabalho de bastidor. Quem ficava no atendimento no mês de outubro era a Nazaré. Foi um período bom. As dificuldades iniciais era para restaura, colar colocar a fita adesiva, devido a minha dificuldade da coordenação motora, complicava um pouco. Teve vezes que eu errava outras acertava. Sempre procurava fazer um bom trabalho mesmo com as dificuldades. Além dessas tarefas, tinha que limpar por dentro as capas que tivessem sujas. Foi durante assim durante o mês de outubro.

No mês de novembro a Nazaré saiu de férias e chamaram um jovem do teatro para ficar enquanto a Nazaré estivesse de recesso. Foi nesse período que comecei a trabalhar com atendimento com o público. Eles pediam o disco e eu colocava o disco para ouvirem. Naquela época tinha os fones individuais e fones para ouvir em grupo.

Alguns pediam e colocavam, outras explicavas o funcionamento da fonoteca e os produtos que ela tinha a oferecer. Alguns dos usuários vinham só querer conversar comigo, outros pediam sugestões. Quando pediam sugestões dependendo do gênero musical eu indicava o que era de agrado do ouvinte.

Teve um dia que passei o dia inteiro colocando vários lps para o usuário, sempre procurar ser solícito e prestativo. Até um dia que encerrou o expediente, esse ouvinte veio apertar me agradecendo por proporcionar a veiculação da informação, disponibilizar os vinis para escutar. Vindo do usuário o elogio, a gente fica feliz de estar disseminando a informação e prestar um bom serviço, significa muito para nós que pretendemos trabalhar na Biblioteca.

Teve um outro usuário de cabelo loiro pediu para escutar o Pinky Flod e ele quis conversar comigo. Conversamos a respeito de músicas e filmes até encerrar o

expediente. No final ele me deu abraço. As vezes o público precisa conversar com alguém. Isso torna os preceitos de saber ouvir, ter empatia.

Tem gente que diz que só atender friamente sem envolver com os usuários. Felizmente tem provado que o diálogo é muito bom e pode envolver de conversar com o público, quando este por sua vez estiver disposto ao diálogo. É bom envolver não ficar naquela mecanização. O aspecto humano deve prevalecer, pois afinal de contas tratam-se de vidas humanas, alguns teremos afinidade outros nem tanto mas deve-se prestar um bom atendimento.

Um detalhe, nesse período que fazia o atendimento ao público eu não colocava no relatório os usuários, os lps, público e faixa etária. Isso não tinha sido passado para mim, eu só atendia e colocava o disco para os ouvintes.

Quando a Nazaré voltou de férias me explicou que deveria anotar no relatório para constar no relatório mensal. Foi aí que ela me explicou como procede o atendimento e sempre que atendesse, anotar os dias , os discos que os usuários pediam. Desde então passei a ter mais cuidado no que diz respeito ao atendimento e das anotações.

Então passei a ter a função de atender o público, limpar e lavar os discos, etiquetar os lps, colar com a fita adesiva fazer conferências quanto a chegadas de novos lps doados para a Fonoteca, fazia limpeza, lavagem para ver se o disco apresentava em bom estado de uso para os ouvintes.

E assim seguiram-se nos meses de novembro até a primeira quinzena de janeiro, quando fomos anunciados que o terceiro andar iria passar por reforma por tempo indeterminado. Fomos guardar todos os objetos dentro da sala do acervo da fonoteca, no qual só era permitido o acesso dos funcionários, voluntários, estagiários e extensionistas da Biblioteca Arthur Viana.

Então, em janeiro fui para a Gibiteca e a atendente estava no fim do trabalho e me orientou a mim e a estagiária Regina Purificação, sendo a estagiária responsável pelo relatório mensal e anual, quantas revistas foram doadas, entre outros.

Fiquei na parte do atendimento. Tive que orientar os usuários a não abrirem as caixas antes de passarem na mesa para a contagem e na volta fazia o mesmo procedimento na contagem.

Anualmente acontece a semana dos quadrinhos e dá bastante público para saber da evolução dos quadrinhos e há concurso para melhor revista em quadrinhos. Faz a inscrição com a coordenação ou com a equipe responsável pelo evento.

Das revistas em quadrinhos as mais procuradas pelos leitores eram Batman, Mundo Marvel, Digimon, Dragon Ball, Mônica, Magali, Superman. Os RPGS são de grande procura também.

No período do fim do mês de janeiro fui chamado a Coordenação, na qual Ruth me disse que tinha uma vaga de estágio para mim a partir de março e que levasse os documentos necessários para a efetivação do contrato. Entreguei os documentos e no dia primeiro de março em 2016 comecei a ser estagiário, a bater o ponto de entrada e da saída.

Fiquei na Gibiteca durante os meses de janeiro a primeira quinzena de maio. Foi nesse período que a Ruth Selma Vasconcelos chamou toda equipe de estagiários para decidir fazer o rodízio em outras seções. As opções para mim eram o serviço de referência e a Brinquedoteca, como ninguém queria ficar na Brinquedoteca optei por ficar nessa seção. Uns dos motivos a ficar na Brinquedoteca deve-se a Maiolina Neves e muito antes de trabalhar na Biblioteca, fui apresentado a Maiolina e teve empatia um do outro e deu todo apoio quanto a busca no estagio e trabalho da Biblioteca Arthur Viana. Esse foi uns dos fatores a ficar na Brinquedoteca.

A partir da segunda quinzena de maio até findar o meu contrato de estágio fiquei na Brinquedoteca, sem dúvida um campo desafiador, sair da zona de conforto no qual vai lidar com crianças, adolescentes e jovens. Jovens não era problemas e sim as crianças que normalmente tiravam do sério.

Tive muito apoio da Maiolina, no qual trocamos confidências e compartilhava a importância do ato de brincar, o processo estar junto como público, orientá-lo e falar de algumas normas.

Quanto ao uso da internet tinha que ter o cadastro, a carteirinha da biblioteca, pois sem ela não podia usar a internet e tinha gente que queria burlar e a gente tinha que se manter firme.

Quanto aos jogos a orientação era que o brincante ao pegar o jogo a gente trazia a cartela das peças e explicava as regras e até algumas vezes brincava com eles. Quando o movimento tinha um grande fluxo a atenção é redobrada e dar conta de atender ao grande público demanda paciência.

Alguns jogos eu conhecia, outros aprendia junto com a Maiolina e outros só de olhar os jogadores jogando como é o caso do “Batalha Naval”.

O momento mais complicado eram as visitas monitoradas pois eram muitos alunos de escolas que vinham para conhecer o espaço. Às vezes tinha que ter jogo

de cintura ao mostrar o espaço o que tem a oferecer e na distribuição de jogos para muita gente. Tens dias que era possível contornar, outros nem tantos.

Trabalhar na Brinquedoteca é ao mesmo tempo um privilégio como desafiador. Desafiador, pois não sabe qual a reação do público e eles vão testar a sua paciência. Privilégio, pois está lidando com o público e pode fazer algumas amizades.

Foram muitos desafios e conquistas como novos amigos na Brinquedoteca e estabelecer laços afetivos, dentre os usuários destacam o Tadeu de Moura Valente Júnior, a Jennyfer Rayol, o Lennon, a Keysa e a Patrícia e conversávamos e jogavam os jogos.

Uns dos jogos mais usados pelos brincantes eram: Perfil, Detetive, Banco Imobiliário, Quebra Cabeças, Candy Landy, Cara a Cara, jogos da memória, xadrez e damas. O espaço da brinquedoteca tem o lado infantil, os jogos de tabuleiros, as fantasias e fantoches. Foi nesse período que conheci a Socorro Miranda da seção Infantil e tratou-me muito bem.

Na brinquedoteca teve tudo alegria, estresse, desespero e até os momentos de contar até dez para não deixar a raiva fluir. Isso em relação aos usuários. Com a Maiolina nunca tive problema. Ela demonstra amor pela profissão e o zelo pela brinquedoteca. Nossa relação sempre foi de cumplicidade, quando tinha que chamar atenção chamava, mas em forma de amor. Apontava as diretrizes.

Foi quando em dezembro de 2016 o segundo andar que ficava a Brinquedoteca foi anunciado que passaria por reformas, organizamos os materiais em caixas e foi subindo para o terceiro andar, local que fica até hoje a Brinquedoteca, a Seção Infantil, Fonoteca, Audiovisual, Gibiteca, Hemeroteca.

Houve momentos que pensei que não fosse aguentar. Teve momentos nos quais cheguei a pensar mudar de setor, mas fiquei firme na Brinquedoteca, ainda mais que fiz a aliança com a Maiolina de ficar até o final do meu estágio.

No período de janeiro foi só arrumar o novo espaço da Brinquedoteca, quando no final do mês de janeiro foi aberto para o público com os espaços reformados. Trabalhar na Biblioteca Pública é um privilégio, desafiador e enriquecedor. Foi bom passar pelos três setores da Biblioteca Pública Arthur Viana.

A reforma do Centur foi providencial para circular as Seções que mesmo com desafios você procura fazer um bom atendimento e pode até ser envolvente.

As pessoas com que trabalhei sempre foram muito boas comigo, desde o segurança, a coordenação, equipe técnica, com a Nazaré, Maiolina, Socorro Miranda

foram bem atenciosos comigo e alguns usuários que vou guardar na memória afetiva. Por mais desafiador que seja o atendimento, deve demonstrar amor e garra pela profissão que escolheu e a especialidade que irá trabalhar, no meu caso a Biblioteca Pública, local acolhedor e organismo vivo em crescimento.

Terminado o contrato do estágio me despedi do pessoal da Arthur Viana e frequentei como usuário novamente e disse que retornaria para a extensão. Local escolhido, o Centur, por ser um ambiente aconchegante me fazer tão bem que em 2018 comecei a fazer a extensão no período de fevereiro a setembro com o objetivo de cumprir as 300 horas de extensão

Muitos veem as horas de extensão como obrigatórias. Eu vejo como forma de unir ao útil e ao agradável. E é assim que a Biblioteca Arthur Viana passa em mim e a escolha de fazer extensão.

No dia primeiro de fevereiro de 2018 volto ao Centur para fazer a extensão e a seção escolhida é a Fonoteca. Lá sou bem recebido e além de contar com a Nazaré Jackson Costa e a senhora Raimunda, conta com mais uma equipe a Josefa e as estagiárias Stéfanne Marques e Cilene Assunção.

Segue o mesmo esquema, organização dos acervos, recebimento dos materiais de doação, conferência para ver se tem no acervo, caso tenha não pode ultrapassar três exemplares existentes caso tenha mais de três é separado para o descarte ou permuta para outras instituições. Caso não tenha incorpora no acervo da Fonoteca.

O atendimento continua e com muitos desafios visto que os usuários são outros diferente do ano de 2015. Os desafios era atender moradores de rua. Não que fossem maltratá-los e sim no fato do cheiro e fazerem o barulho e de vez em quando perturbavam os outros usuários que queriam escutar músicas, aí tinha que intervir para colocar a ordem sem ser grosseiro. Quando pediam disco mais de uma vez ao mesmo tempo, era necessário que se acalmassem e a gentia colocava o disco e alguns deles se aquietavam. Era preciso ter jogo de cintura. Não são os usuários que gostaríamos de atender, mas para não discriminar atendíamos.

Nesse momento há uma comunhão com a equipe da fonoteca, quando determinado usuário passava além da conta no caso de ofender e destratar o atendente chamava outra pessoa enquanto passava a raiva ou o mal-estar.

Sempre que pediam algum disco era verificado de acordo com a numeração e ao ver que só tinha uma música o dever era avisar que só tinha uma música e

perguntava se queria escutar outros álbuns completos ou outro artista. A maioria escolhia outro artista outros teimavam escutar mesmo se fosse uma música.

Teve um usuário que abusava e pedia só que tinha uma música, era avisado e mesmo assim queria escutar aquela única música. Sem falar da inconstância dizendo que não era aquele e pedia outro disco para colocar mesmo quando estava escutando. Esse usuário deu um trabalho e irritou boa parte da equipe. Em mim as vezes acontecia de irritar, nessas horas saía e pedia para alguém atender. E além disso, ele pedia os CDS e queria mexer nas faixas quando o objetivo era escutar. Não foi apenas ele que causou essa polêmica, outros usuários estavam fazendo com o aparelho de cd. A decisão tomada foi tirar o aparelho de som até que colocasse só o fone e o aparelho ficasse atrás como ficam os toca-discos e o fone para parte externa enquanto o toca disco e som para cd ficasse do lado de dentro.

A Nazaré me explicou que quando tivesse pouco movimento o ouvinte pode escutar três lps. Agora no momento que tinha bastante fluxo de usuários só podiam escutar um álbum deixando a vez para o outro ouvinte.

Houve momentos que teve que interferir quando tinha brigas ou começava a querer brigar como foi um caso de uma usuária que estava tranquila escutando e veio outro perturbando-a e ameaçando bater, aí nos metíamos e evitávamos o pior e chamava a segurança para tomar as devidas providências.

No período da extensão houve momentos de visitas monitoradas principalmente de escolas. As vezes era difícil lidar com crianças e procurava mostrar o espaço e o que a Fonoteca tinha a oferecer. Tinha que controlar aqueles que queriam mexer no piano, quando este só podia ser tocado por alguém profissional. Com os adolescentes e jovens tirava de letra. Em relação às crianças com a Josefa não tinha problema, ela sabia lidar melhor com a situação e tinha um controle seguro quanto a esse público.

Esses são apenas uns dos casos de desafios ao atendimento. Outros eram bons de lidar tinha os usuários educados também e normalmente ia ao encontro deles para que sentissem a vontade e nos chamassem quando precisasse ser atendido e escolher a música que quer ouvir.

Em relação a equipe da Fonoteca (não apenas desta seção, como também na brinquedoteca, seção infantil) tinha harmonia e respeito mútuo e cada um ajudava o outro. Tinha empatia pelo outro. Tinha momentos de diversão e abraços, outros para acolher um ao outro quando estivesse triste.

Além do acervo normal dos vinis, começaram a ser trabalhados os discos de 78 rotações dando preferências aos nacionais e encontrávamos raridades e também os de propaganda. Foi quando começamos a mexer no excel os artistas as músicas e a gravadora. Para a saber a localização dos discos e artistas de 78 rotações eram vistas nos sites do Dicionário Cravo Albin e do IMMUB e encontrávamos as informações e anotávamos na capa branca e seguia a numeração. Verificava quais estavam em boas condições. Os quebrados e os muito arranhados eram descartados.

Durante o processo da organização do acervo, no momento que estávamos na sala dos funcionários da Fonoteca, a Nazaré reúne comigo, com a Stéfanne e a Cilene para gente ter ideias de divulgar a Fonoteca ou como torna-la atrativa e despertar o interesse do público. Ela deixou para gente pensar a respeito em fevereiro, algum ponto temático.

Dentro alguns dias depois que a Nazaré reuniu com a equipe, na verificação de alguns discos que não se encontravam no acervo da fonoteca deparei com o vinil Literatura de Cordel. Daí nasceu a ideia de fazer o projeto “Literatura Para Ouvir”. A Princípio seria só a Literatura de Cordel, mas daí surgiu a necessidade de abordar a Literatura na oralidade em diversas manifestações literárias. A Nazaré gostou da ideia e disponibilizou outros acervos da literatura como poemas de Olavo Bilac, Manuel Bandeira Carlo Drummond de Andrade, Vinícius de Moraes, romance de Jorge Amado e contos de Machado de Assis e Rachel de Queiroz.

Com a ideia fui fazer o projeto, foi digitado e impresso mostrei para a Nazaré e para coordenadora Ruth Vasconcelos que aprovou a ideia, sendo que o projeto foi colocado em dois períodos em abril na semana do livro e em junho no período dos 18 a 22 de junho.

Na primeira parte em abril fui colocado o toca disco e o aparelho de som foi colocado o vinil e o cd correspondente nas datas acertadas e colocou para o público de fora escutar foi de pouco em pouco entrando. Normalmente tinha que esperar o público chegar mas resolvi colocar no horário determinado das 13h às 16h e veio um público e ficou interessado e despertou o interesse de ler a obra de João Cabral de Melo “Morte e Vida Severina”. Isso foi uns dos objetivos alcançados despertar o interesse pela leitura por meio da oralidade, o de ouvir.

Mostra que a Fonoteca pode ser muito mais que um veículo de música, pode também apresentar o vínculo com a leitura. Foram colocados exposições de livros a amostra.

E assim foi seguindo os dias e na quinta feira veio a coordenadora de comunicações com os alunos da UNAMA conhecer o espaço da Fonoteca e ouviram Machado de Assis e falei do projeto Literatura Para Ouvir. A coordenadora ficou impressionada e pediu que quando tivesse outro projeto que passasse no setor de comunicação para a divulgação do projeto.

Aí surgiu a oportunidade de apresentar mais uma vez o projeto “Literatura Para Ouvir” através da assessoria de comunicação, levei o projeto com a ajuda da Nazaré, Stéffanne e Cilene que ajudaram a fazer o cartaz. Levei e alguns segundos fui entrevistado pelo membro da Comunicação e depois pelo radialista da rádio Cultura.

O projeto Literatura Para Ouvir retomado em junho e variou o público. Foi o pontapé inicial e mostra que a disseminação e a mediação andam juntas e são importantes no veículo da informação faz despertar a curiosidade do público.

Fiquei nos meses de fevereiro a agosto. Quando deu o final do mês de agosto eu já tinha alcançado as horas de extensão mas quis ficar mais um mês até setembro por amor a Instituição e por me sentir em casa e acolhido pela equipe.

A Biblioteca Arthur Viana é o local acolhedor. É um privilégio trabalhar no Centur, tem seus desafios e perrengues, mas quando dá satisfação, a gente suporta os desafios e torna um trabalho exaustivo, mas gratificante e realizado e envolvente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram vistas as importâncias dos multimeios nas bibliotecas, e como a Biblioteca Pública os multimeios e recebem o alto fluxo de movimento dos frequentadores da biblioteca.

A Biblioteca Arthur Viana apresenta essa variedade dos multimeios e se preocupa na formação de leitores e estimula o saber e o lado lúdico por meio da escrita, som, vídeo, leituras em gibis e jogos.

A Biblioteca Arthur Viana se enquadra nas leis da Biblioteca, as quais servem tanto para livros como também para multimeios. Conta também com uma equipe unida, na qual cada uma dá suporte a outra e reúne para a disseminação do e das visitas monitoradas.

Dentro dessas leis da biblioteca, a Arthur Viana se enquadra como uma “Biblioteca como um organismo vivo em crescimento”, a cada momento recebe o público diversificado, se atualiza e procura estar em constantes atualizações de cursos, palestras para o melhor atendimento e tratamento dos livros e multimeios e com o atendimento ao público.

Assim como os livros, os multimeios terão a sua importância, um complementa o outro. Em momento algum, os multimeios irão substituir os livros. Eles (multimeios) são um complemento e um chamariz para atrair as novas leituras, novos olhares, saberes e conhecimentos e despertar o lúdico.

O atendimento é fundamental para o inter-relacionamento com os bibliotecários, funcionários, estagiários e extensionista com seu público. Independente disso, os usuários sempre voltam pela procura do acervo que as seções têm a oferecer, sempre voltam e os profissionais têm que estar preparados para atender e alguns terão um relacionamento de amizade, outros só prestar o atendimento mesmo.

As Bibliotecas Públicas merecem um estudo e pesquisas especiais pois elas são a alma viva da instituição, recebe o fluxo de pessoas, e sem falar que lida com vidas humanas. Que haja mais estudos e valorização da Biblioteca Pública como as bibliotecas universitárias recebem esse valor.

A Biblioteca Arthur Viana agrega valores fundamentais, aspecto humano e merece toda atenção, carinho e respeito. Do mesmo modo, os multimeios merecem serem estudados e pesquisados, pois agregam valores de alegria, prazer, nostalgia.

Que haja um despertar não apenas pela Biblioteca Arthur Viana como as demais bibliotecas públicas.

Os multimeios podem muito contribuir no estímulo da leitura e são muito ricos em qualquer biblioteca pública. Trabalhar em Bibliotecas Públicas são privilégios e desafios, pois além do atendimento há vidas humanas e variedades de gostos e relacionamentos interpessoais e que pode criar laços afetivos. Isso é gratificante e recompensador. Que haja essa valorização da Biblioteca Pública, da equipe responsável, do público diversificado e dos profissionais, os quais acabam por constituir a Biblioteca Pública Arthur Viana como “organismo vivo em crescimento”.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de Bibliotecas e Serviços de Informação**. 2ª Ed. Brasília: Brinquet de Lemos/Livros, 2005.

AMARAL, Sueli Angélica do. Os multimeios, a biblioteca e o bibliotecário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 15, n. 1, p. 45-68, 1987. Disponível em: <<https://www.brapci.inf.br/v/a/3008>>. Acesso em: 24 Set. 2018.

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de Materiais de Informação**. Brasília: Brinquet de Lemos/Livros, 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Desenvolvimento E Avaliação de Coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Brinquet de Lemos/Livros, 2001.

PARÁ. Fundação Cultural do Estado do Pará. Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Fundação Cultural do Estado do Pará. **Diário Oficial nº 31910 do Estado do Pará**. Belém, 09 maio 2011.

PEROTA, Maria Luiza Loures Rocha. **Multimeios: seleção, aquisição, processamento, armazenamento, empréstimo**. Vitória: Fundação Ceciliano Abel de Almeida, 1993.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Atuação do Bibliotecário Em Processos Não Tradicionais. In: _____ (org). **Gestão da Informação e do Conhecimento: Práticas e Reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

UFRGS, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Biblioteca da Escola de Engenharia. **Política de Atendimento Ao Usuário**. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/bibeng/atendimento-usuario/>. Acesso 16 Out. 2018.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e Gestão da Qualidade Em Serviços de Informação: O Relacionamento Com Os Clientes Como Espaço de Convergência de

Conceitos e Práticas. In: AMARAL, Sueli Angélica (org). **Marketing Na Ciência da Informação**. Brasília: UNB, 2007.

_____. **Desenvolvimento de Coleções**. São Paulo: Polis: APC, 1989.

_____. **Seleção de Materiais de Informação**. Brasília: Brinquet de Lemos/Livros, 1995.

APÊNDICE A – Questionários das entrevistas

Entrevista Dialogada- Funcionária da Fonoteca

Questionários

- 1- Fale da sua vivência da fonoteca, suas experiências e sua importância de trabalhar nesta seção
- 2- A Fonoteca apresenta variedades de lps, desde os clássicos, mpb, trilhas de novelas, músicas internacionais. Isso sem falar na variedade de cds e discos de 78 rotações. Como é lidar com essa variedade, cuidado e organização? Há procura dos usuários a respeito da Fonoteca e produtos oferecidos pela mesma?
- 3- Além da Fonoteca, ela oferece exposições, auditório, Fonoteca Acústica que deve dar público. Como é feito essa organização e divulgação?
- 4- A Fonoteca e a Biblioteca Arthur Viana como um todo ela compra ou recebe os materiais por doações. No caso dos CDS, Fitas Cassetes e LPS aparecem quase mensalmente as doações. Como é feito o processo e o tratamento das doações que chegam a Fonoteca até tornar disponível ao usuário?
- 5- A Fonoteca trabalha juntamente com a Brinquedoteca, Audiovisual, Gibiteca e a Seção Infantil em parceria nos eventos e visitas monitoradas das escolas. Como você analisa a importância dessas parcerias para a divulgação dos espaços da Biblioteca? Há uma preocupação no que se refere a divulgação e disseminação da informação e estimular a leitura do público, tanto escrito, visual, sonoro e audiovisual?
- 6- Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?
- 7- Quais sugestões você daria para um melhor funcionamento da Fonoteca?
- 8- Quais os desafios ao atendimento aos usuários?

Entrevista Dialogada- Funcionária da Brinquedoteca

Questionários

- 1- Fale da sua vivência da brinquedoteca, suas experiências e sua importância de trabalhar nesta seção
- 2- Como você analisa a importância de aprender o jogo e despertar o lado lúdico das pessoas, pois além de jogarem, conversam em grupos o que dinamiza a interação entre o grupo.
- 3- O Atendimento é fundamental, é o momento de estar com público, orientando, instruindo e jogando se possível. Como você olha esse processo?

- 4- A Brinquedoteca junto com A Fonoteca, Gibiteca, Audiovisual e Seção Infantil trabalham em parceria em eventos dentro eles estão associados às visitas monitoradas. Qual a importância dessas parcerias no processo da leitura, conhecimento e o lado lúdico? Isso atrai ao público à Biblioteca Arthur Viana?
- 5- Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?
- 6- Quais sugestões você daria para um funcionamento melhor da Brinquedoteca?
- 7- Quais os desafios ao atendimento aos usuários?

Entrevista Dialogada- Coordenação

Questionários

- 1- Qual ou quais as missões da Biblioteca Arthur Viana?
- 2- A Biblioteca Arthur Viana está vinculada ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas?
- 3- Quais os desafios da gestão no que refere a organização, eventos e reuniões com as equipes de profissionais?
- 4- No que diz respeito ao processo de seleção e aquisição são feitas por compras ou doações? Como ocorre o processo?
- 5- Há uma preocupação quanto atrair o público pela leitura e que a mesma pode aparecer tanto escrita, sonora e visual? Existe o processo de divulgação e disseminação e divulgação da informação e conhecimento e saber e o lado lúdico?
- 6- Como você analisa a importância dos recursos multimeios na Biblioteca Pública?
- 7- Quais os desafios ao atendimento ao usuário?