

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-4 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

GESTÃO DO CONHECIMENTO E EMPODERAMENTO: CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE ATUAÇÃO LOCAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA CEARENSE

Maria Cleide Rodrigues Bernardino (Universidade Federal do Cariri - UFCA)

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND EMPOWERMENT: CONSTRUCTION OF A LOCAL ACTION POLICY OF THE CEARENSE PUBLIC LIBRARY

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Trata-se de uma investigação no âmbito das bibliotecas públicas cearenses, com o objetivo de contribuir para a construção social de um território de atuação local para o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Ceará. A investigação teve início em 2014 com o estudo dos conceitos de biblioteca pública, territorialidade e atuação local. Em seguida, entrou-se fase de monitoramento das condições de territorialidade da comunidade usuária do entorno da biblioteca pública; a identificação de políticas públicas em âmbito regional, estadual e nacional; e a identificação dos indicadores para a construção social da política de atuação, usando como objeto de pesquisa o universo de bibliotecas do Estado do Ceará. Depois voltou-se mais uma vez para o micro ao investigar o quanto a comunidade local das cidades de Crato e Juazeiro do Norte conheciam sua biblioteca. Para realizar por fim, a pesquisa sobre as potencialidades locais, apenas em Juazeiro do Norte. Trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza quali-quantitativa, com o auxílio do instrumento questionários com perguntas abertas e fechadas e análise de conteúdo. Por fim, espera-se construir uma política de atuação em nível municipal que atenda às necessidades da comunidade usuária e que permita um relacionamento entre usuário e biblioteca, contribuindo para que se estabeleça um estado de pertencimento ao equipamento público. Ressalta-se que a aplicação e monitoramento da política será do micro para o macro, ou seja, do município de Juazeiro do Norte e a partir dos relatórios, discutir a implementação para todo o Estado. Espera-se, portanto, contribuir para o empoderamento das bibliotecas públicas cearenses a partir de um estado de pertencimento local e compartilhamento de saberes.

Palavras-Chave: Biblioteca Pública; Empoderamento; Território Local de Atuação - Biblioteca Pública.

Abstract: It is an investigation within the public libraries of Ceará, with the objective of contributing to the social construction of a local territory for the State System of Public Libraries of Ceará. The investigation began in 2014 with the study of the concepts of public library, territoriality and local action. The monitoring phase of the territoriality conditions of the user community surrounding the

public library was then entered; the identification of public policies at the regional, state and national levels; and the identification of the indicators for the social construction of the policy of action, using as object of research the universe of libraries of the State of Ceará. Then it turned to the microlevel again as it investigated how the local community of the cities of Crato and Juazeiro do Norte knew his library. To carry out, finally, the research on local potential, only in Juazeiro do Norte. It is an exploratory research of qualitative and quantitative nature, with the aid of the instrument questionnaires with open and closed questions and analysis of content. Finally, it is hoped to build a policy of action at the municipal level that meets the needs of the user community and that allows a relationship between user and library, contributing to establish a state of belonging to public equipment. It should be emphasized that the application and monitoring of the policy will be from micro to macro, that is, from the municipality of Juazeiro do Norte and from the reports, to discuss its implementation for the entire State. It is hoped, therefore, to contribute to the empowerment of the public libraries of Ceará from a state of local belonging and sharing of knowledge.

Keywords: Public Library; Empowerment; Local Territory of Action - Public Library.

1 INTRODUÇÃO

Pode-se afirmar que biblioteca pública é local de informação e conhecimento. Como essa biblioteca irá disponibilizar essa informação e garantir a geração de conhecimento é uma decisão de gestão.

O cenário da informação na sociedade atual, sob os auspícios da chamada sociedade da informação, aponta para uma universalização do conhecimento, pautado nos alicerces tecnológico e social. Isto significa relevante avanço para a área de informação e, com isto, é crucial que a sociedade, em seus mais diversos segmentos de atuação, possa consolidar uma política que garanta ao cidadão o acesso à informação e ao conhecimento. Neste sentido, a biblioteca pública como uma instituição que produz, processa, armazena e dissemina a informação e que atua no contexto social, político, econômico, comunicacional e profissional, pode e deve construir uma política de atuação local, voltada para o estabelecimento de relações entre a comunidade e a biblioteca. Essa relação garantirá a interação entre o conhecimento armazenado e disposto no acervo físico ou não da biblioteca e a sua comunidade usuária.

Esta investigação teve início em 2014 com os estudos conceituais sobre biblioteca, empoderamento e territorialidade através do Grupo de Pesquisa 'Biblioteca, Informação e Sociedade: BIS'. No ano de 2015 investigou-se em todo o Estado os modelos de intervenção em comunidades, de forma que permitam seu empoderamento e de apropriação dos espaços públicos da biblioteca. Em 2016 foi realizado o levantamento do estado de pertencimento local da comunidade usuária das bibliotecas públicas dos municípios de Crato e Juazeiro. No

ano de 2017 o levantamento das necessidades e potencialidades da comunidade usuária da biblioteca pública do município de Juazeiro do Norte e por fim a elaboração da política a ser implantada em agosto de 2018 e monitorada até julho de 2019.

O objetivo é construir uma política local que permita o estabelecimento de um estado de pertencimento local para a biblioteca pública do município de Juazeiro do Norte e que possa ser apresentada ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Ceará (SEBP/CE).

É uma pesquisa exploratória de natureza quali-quantitativa, com o auxílio de questionários de perguntas abertas e fechadas e, para análise dos dados, usa-se a análise de conteúdo de Bardin (2010).

A partir da investigação que partiu do macro (todo o Estado do Ceará), voltou-se para as realidades locais, primeiramente duas cidades, Crato e Juazeiro do Norte, depois, apenas a segunda cidade, indo para a realidade micro que será implantada, monitorada e podendo ser replicada em nível estadual. Assim, espera-se contribuir para que se estabeleça um estado de pertencimento local e para o empoderamento das bibliotecas públicas cearenses.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A gestão do conhecimento (GC) ou *Knowledge Management* (KM) tem relação direta com a gestão estratégica, a teoria das organizações, o sistema de informação e a gestão da tecnologia nas organizações, e pode-se afirmar ainda que, com às áreas mais tradicionais, como a economia, a sociologia, a psicologia, o marketing, entre outros campos do conhecimento (SOCIEDADE..., 2013, não paginado).

Vale ressaltar que a GC é considerada um fenômeno complexo e multifacetado e nas últimas décadas dado a intensificação da globalização ganhou *status* universal, com seu uso aplicado a qualquer organização. Seu objetivo é, basicamente, trabalhar o conhecimento individual em conhecimento organizacional aperfeiçoando produtos e serviços (SOUSA; BERNARDINO, 2017).

Há algumas décadas o tema vem sendo discutido tanto por autores como Nonaka e Takeuchi (1997, 2008), Davenport e Prusak (1998), Terra (2000), Duarte (2003), Valentim (2008), Carvalho (2012) e outros. Pode-se afirmar que a GC “[...] visa extrair o conhecimento individual dos colaboradores e transformá-lo em conhecimento organizacional, tendo como objetivo maior o alcance de inovação e vantagem competitiva” (SOUSA, 2017, p. 99).

Na visão de Valentim (2008, p. 4) a GC é:

Um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional / informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação / geração, aquisição / apreensão, compartilhamento /socialização e uso/utilização de conhecimento [...].

O pensamento mundial sobre o tema teve forte influência de Nonaka e Takeuchi (1997) ao abordarem o desenvolvimento dos princípios e teoria da GC, a partir do modelo da ‘espiral do conhecimento’, em que estruturam as bases do processo de criação e disseminação do conhecimento dentro das organizações.

A Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC) elaborou um conceito sobre GC em que a define como “[...] processo sistemático, integrado e transdisciplinar que promove atividades para criação, identificação, organização, compartilhamento, utilização e proteção de conhecimentos estratégicos, gerando valor para as partes interessadas” (SOCIEDADE..., 2013, não paginado).

É um processo sistemático porque é composto por etapas lógicas de ações e processos de forma periódica e continuada. Integrado, pois está inserido em todas as unidades organizacionais. É transdisciplinar porque abrange várias áreas do conhecimento. O conceito da SBGC é completo ao afirmar que esse processo sistemático, integrado e transdisciplinar promove a criação do conhecimento -que pode dar-se de várias maneiras desde que haja interação-; a identificação do conhecimento -que consiste na melhor forma de utilizar o conhecimento gerado, de forma inteligente e criativa-; organização e compartilhamento do conhecimento, -que consiste na utilização de critérios para a localização rápida do conhecimento e a transferência do mesmo. A partir da transferência do conhecimento novos são agregados para um novo ciclo.

Vale destacar a diferença entre Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC), que para Valentim (2004, não paginado) consiste em:

A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. A gestão do conhecimento é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão.

Neste sentido, ao observar os princípios da GI e da GC em uma biblioteca pública como organização, pode-se notar que a GI é aplicada diariamente através dos serviços formais de informação e a GC é uma decisão estratégica.

Aplicação da GC na biblioteca pública tem o objetivo de através da expertise dos usuários construir um estado de pertença destes com a biblioteca. Que todos se sintam reconhecidos e integrando a biblioteca e seus serviços. Uma vez que se entende que o conhecimento dos usuários agregados ao dia-a-dia da biblioteca pública trará aprendizado, compartilhamento de saberes e empoderamento às bibliotecas e seus leitores.

Hoffmann (2016, p. 34) afirma que a GC consiste em “[...] aproveitar os recursos já existentes na organização para que as pessoas identifiquem e usem as melhores práticas em vez de tentar criar algo que já foi criado”. Corroborando com o pensamento de Davenport e Prusak (1998, p. 61), que compreendem a GC como “[...] o conjunto de atividades relacionadas à geração, codificação e transferência do conhecimento”, ou seja, consiste em aprimorar os recursos existentes de forma orientada para o conhecimento. Vê-se de forma positiva o compartilhamento de saberes como uma estratégia da GC para o empoderamento das bibliotecas públicas.

2.1 Caminhos Para o Empoderamento das Bibliotecas Públicas

Empoderar significa dar protagonismo. Em uma comunidade usuária, sobretudo de biblioteca pública, é dar autonomia e isto parte primeiramente do conhecimento por parte da gestão das bibliotecas públicas, de seu público.

O termo ‘*empowerment*’ ou empoderamento, como traduzido para o português, não tem, na realidade, um caráter universal de compreensão. Como afirma Goh (2004, p. 23)

Tanto poderá estar referindo-se ao processo de mobilizações e práticas destinadas a promover e impulsionar grupos e comunidades - no sentido de seu crescimento, autonomia, melhora gradual e progressiva de suas vidas (material e como seres humanos dotados de uma visão crítica da realidade social); como poderá referir-se a ações destinadas a promover simplesmente a pura integração dos excluídos, carentes e demandatários de bens elementares à sobrevivência, serviços públicos, atenção pessoal etc., em sistemas precários, que não contribuem para organizá-los - porque os atendem individualmente, numa ciranda interminável de projetos de ações sociais assistenciais.

Etimologicamente, o termo tem relação com outros como conscientização, inclusão social, cidadania, socialização etc. O dicionário Michaelis¹ diz que é a ação social coletiva de participação em debates que visam potencializar a conscientização civil sobre os direitos sociais e civis. Envolve o aumento da capacidade do cidadão e conseqüentemente diminui a vulnerabilidade social, uma vez que a consciência de sua própria condição e potencialidades, possibilita a aquisição da emancipação individual e da consciência coletiva necessária para a superação da dependência social e dominação política.

No contexto da biblioteca pública, parte-se do pressuposto de que o diálogo entre o conhecimento (disposto no acervo) e o conhecimento local (dos seus usuários) é uma ferramenta essencial no processo de empoderamento da comunidade local.

Cavalcante et al (2017, p. 2) afirma que,

Nos últimos anos, as transformações socioeconômicas pelas quais têm passado o Brasil e o mundo fizeram com o que o papel social da Biblioteconomia fosse cada vez mais discutido. Se a gênese da área do conhecimento esteve marcada pelas necessidades de conservação e organização da informação, à medida que bibliotecas públicas foram se expandindo para atender a classe média trabalhadora em formação a partir da Revolução Industrial, o ente finalístico do processo de disseminação da informação, o usuário, tornou-se cada vez mais relevante.

Essa consciência em prol de uma Biblioteconomia engajada socialmente e de uma biblioteca pública preocupada com sua atuação e com sua comunidade está cada vez mais em evidência. O que envolve sobretudo, aspectos de territorialidade para o empoderamento da biblioteca como equipamento público. É tomar posse da biblioteca, basicamente. Como assim? É, como afirma Bernardino (2017), adequar a biblioteca ao seu público, muito mais que levar o usuário até a biblioteca. É uma biblioteca pública construída pela e para a sua comunidade.

Soja (1971) afirma que pela complexidade da sociabilidade humana, que abrange tanto o âmbito geográfico quanto o social, a territorialidade pode ser estruturada a partir de um sentido de identidade espacial, de exclusividade e interação humana. Isto significa para o empoderamento das bibliotecas públicas é preciso primeiramente conhecer a comunidade usuária, construir ou ajudar a construir a identidade desta comunidade, e, por fim, a interação entre o público e a biblioteca. Incorporar a comunidade à biblioteca, conhecer suas potencialidades, e gerir e permitir a interação entre o conhecimento tácito e explícito dos

¹ VER: <http://michaelis.uol.com.br/busca?id=Ind8> Acesso em: 1 ago. 2018.

usuários. É construir um território local de atuação para a biblioteca pública, pautado na própria comunidade usuária.

Os estudos acerca da construção de um território local de atuação para as bibliotecas públicas iniciaram com a pesquisadora colombiana Betancur Betancur (2007) que entende como uma interpretação da expressividade do cenário das identidades locais da comunidade usuária, em prol da coletividade. Isto significa, especificamente, conhecer a comunidade e reconhecer suas particularidades, talentos e necessidades. Significa também incorporar a biblioteca no dia-a-dia da comunidade. Transformar a comunidade em protagonista, incrementar os serviços e contribuir diretamente para o exercício da cidadania da sua população usuária. Assim, como equipamento público a biblioteca cumpre seu papel social.

Pode-se afirmar que essas ideias vão ao encontro da definição de territorialidade de Soja (1971) e ajudam a trazer para o ambiente corporativo das bibliotecas públicas noções de identidade e interação social para garantir o sentido de posse, de apropriação. “Portanto, a territorialidade, para a biblioteca pública, pode resultar em uma construção social que envolve comunicação, interação e sentimento de pertencimento” (BERNARDINO, 2017, p. 112).

Esta concepção para a biblioteca pública, reforça a necessidade de um relacionamento com a comunidade, para que possa suscitar experiências positivas. Este é um passo importantíssimo para a construção de um território de atuação. Sobre isto, Felicié Soto (2006, p. 111, tradução própria) afirma que,

Além de cumprir as suas responsabilidades tradicionais, a biblioteca deve ser uma entidade com uma forte presença na vida da comunidade. Deve ser parte do cotidiano das pessoas da comunidade, tais como shopping centers, escolas, cinema, parques e farmácias. A única maneira de estabelecer essa visão da biblioteca pública é efetivamente atender às necessidades da mesma forma que fazem as entidades mencionadas.

Esta condição estabelece entre a biblioteca e sua comunidade uma apropriação do território, da biblioteca. Isto significa colocar as realidades locais dentro da biblioteca pública. Significa construir condições de protagonismo da comunidade na biblioteca pública. Betancur Betancur (2007, p. 14, tradução própria) conclui que se “Aproximarmos a construção social do território, a partir da biblioteca pública, implica revisar os aspectos que são pré-requisitos: o reconhecimento das identidades e a globalização, como aspectos que permeiam as relações local-global como uma breve análise do contexto”.

Após a descrição dos procedimentos metodológicos traz-se os resultados do estudo realizado na comunidade usuária da Biblioteca Pública de Juazeiro do Norte, Ceará, com o objetivo de construir uma política de territorialidade de modo que possa ser replicada para as bibliotecas públicas municipais cearenses. A política foi desenvolvida a partir dos aspectos de reconhecimento das identidades, gestão do conhecimento e globalização para basear as relações local para o global.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta investigação está delineada através de uma pesquisa exploratória que, de acordo com Gil (1999), permite uma visão geral do fato observado com delineamento qualitativo, o que contribuirá para a elaboração dos construtos sociais norteadores das ações das bibliotecas públicas municipais do cariri cearense e para a construção de um território de atuação social. Desenvolvida através de pesquisa de iniciação científica, envolveu cinco fases: a) a fase teórica do estudo dos conceitos de biblioteca pública, territorialidade e empoderamento, e investigação dos modelos de intervenção em comunidades; b) a fase de campo, com a investigação do conhecimento e relacionamento da comunidade com o equipamento público e da identificação das potencialidades da comunidade usuária como atores sociais; c) a fase de elaboração da política e sua implantação; d) a fase de monitoramento e avaliação da política de territorialidade na biblioteca pública de Juazeiro do Norte, que permitirá realizar adequações, acertos e melhorias à política. O monitoramento será semestral com a aplicação de questionários construídos usando a escala de *Likert* de cinco pontos a fim de identificar falhas que serão sanadas no procedimento seguinte. Os questionários serão aplicados com os atores identificados na fase anterior; e) fase de análise e síntese que constará da elaboração de uma política estadual flexível às particularidades de cada realidade, apresentação à coordenação do SEBP/CE, implantação, monitoramento e avaliação.

A análise dos dados teve delineamento quali-quantitativo e uso da análise de conteúdo (BARDIN, 2010) para categorizar os dados coletados de forma que permita o estabelecimento dos parâmetros que nortearão a construção da política estadual e, conseqüentemente, a fase de monitoramento.

O delineamento de análise quali-quantitativa é a combinação das duas abordagens numa mesma investigação, comumente conhecida como triangulação. As duas abordagens

deixam de ser vistas simplesmente como opostas para serem percebidas como complementares. “A premissa básica da interação repousa na ideia de que os limites de um método poderão ser contrabalanceados pelo alcance do outro” (GOLDENBERG, 2007, p. 63).

Richardson et al. (1999) descreve que a análise de conteúdo deve ainda atender aos critérios de objetividade, sistematização e inferência. No que diz respeito a objetividade, é importante a explicitação das regras e procedimentos utilizados em cada uma das etapas, observando ainda que, essas categorias devem cumprir alguns requisitos, como: *homogeneidade*, não misturar critérios de classificação; *exaustividade*, classificar a totalidade dos textos; *exclusão*, não classificar um mesmo elemento em mais de uma categoria; e *objetividade*, os codificadores diferentes deverão chegar aos mesmos resultados (RICHARDSON et al., 1999). Quanto à sistematização é a inclusão ou exclusão de categorias ou conteúdo de acordo com as regras sistemáticas. A inferência, “[...] é um procedimento intermediário que permite a passagem entre a análise e a interpretação” (BARDIN, 2010, p. 39). Para a concretização da análise segue-se as fases da análise de conteúdo, descritas por Bardin (2010): pré-análise, análise ou exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a elaboração da política de territorialidade para a biblioteca pública foi realizada uma investigação junto a comunidade de usuários reais e potenciais apenas da Biblioteca Pública Municipal (BPM) de Juazeiro do Norte, com o objetivo de conhecer as suas potencialidades. A partir dos dados coletados foi possível construir a política piloto, que será aplicada na biblioteca pesquisada durante o período de agosto de 2018 a julho de 2019. Período em que será realizado o monitoramento da política para, por fim, propor uma política de território local para o Estado do Ceará. Pretende-se, a partir do resultado do monitoramento, propor a coordenação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas sua implantação nas bibliotecas municipais cearenses.

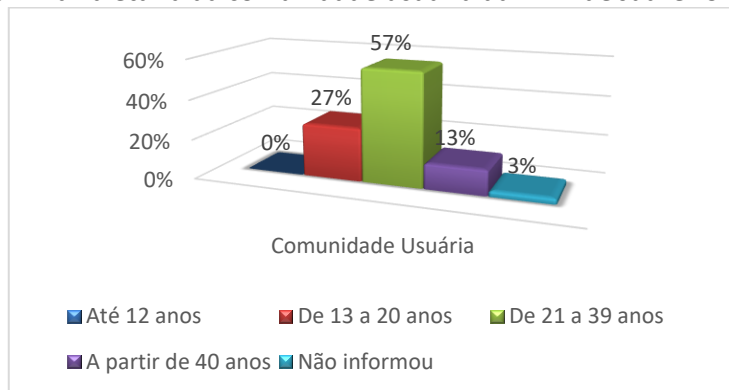
4.1 CONHECENDO A COMUNIDADE DE USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS DA BPM DE JUAZEIRO DO NORTE

Os questionários com perguntas abertas e fechadas foram aplicados no período de maio a julho de 2018, nos três turnos de atendimento da biblioteca e em dias alternados. Em

primeiro lugar, buscou-se conhecer quem era a comunidade usuária desta biblioteca e em seguida, suas habilidades, potencialidades e relacionamento com o equipamento público.

Quanto ao gênero, o usuário da BPM de Juazeiro do Norte é equilibrado. A partir dos resultados coletados, é de 52% do gênero feminino e 48% masculino. Quanto à faixa etária dos usuários é essencialmente jovem, conforme observa-se no gráfico 1:

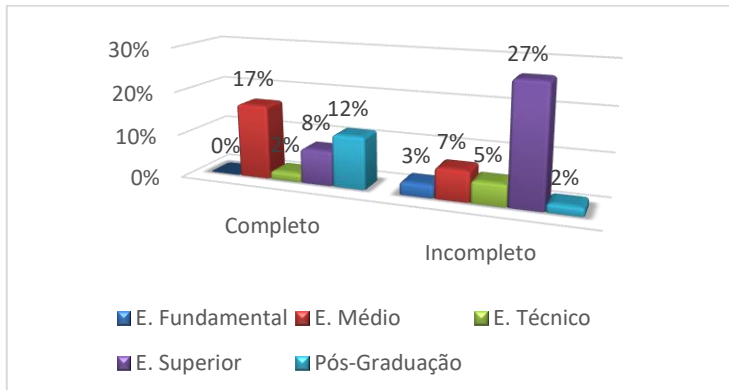
Gráfico 1: Faixa etária da comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte



Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Quanto a escolaridade este público ou tem Ensino Médio Completo, ou está cursando nível Superior, conforme ilustrado no gráfico 2.

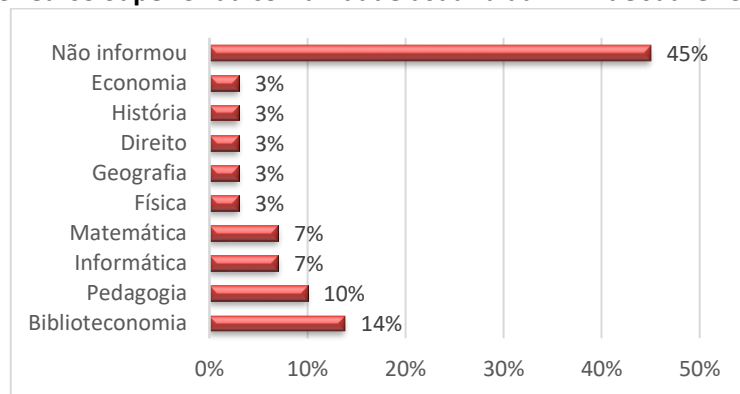
Gráfico 2: Escolaridade da comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte



Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Ainda sobre o item da escolaridade, 1% não informou. Dentre os cursos de nível superior, a maioria não informou qual o curso e, dentre os que informaram, tem-se os cursos de Biblioteconomia e Pedagogia, conforme observa-se no gráfico 3.

Gráfico 3: Curso Superior da comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte



Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Conhecer a comunidade, o que ela faz, como se comporta é essencial para a elaboração da política de atuação local, neste sentido, além das atividades serem planejadas a partir das características e necessidades desse público, pode-se também, inseri-lo como protagonista das atividades e serviços oferecidos.

4.2 HABILIDADES E POTENCIALIDADES DA COMUNIDADE USUÁRIA DA BPM DE JUAZEIRO DO NORTE

Com o objetivo de identificar características especiais e habilidades específicas na comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte, perguntou-se se o usuário teria alguma habilidade que considerasse especial, e qual. Nesta questão, será necessária uma entrevista mais informal, a fim de detectar as potencialidades de atuação local da comunidade usuária, pois apenas 23% afirmaram possuir uma habilidade especial, e 77% afirmou não possuir. Ao identificar as habilidades da comunidade pode-se categorizar conforme o quadro 1:

Quadro 1: Habilidades da comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte

Profissional	Artística	Cognitiva	Pessoal
Mecânica	Desenhar	Aprendizagem rápida	Paciência
Programação/Informática	Dançar	Oralidade	Mediação de conflitos
		Facilidade na escrita	Dedicação
		Memorização	Disciplina

Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

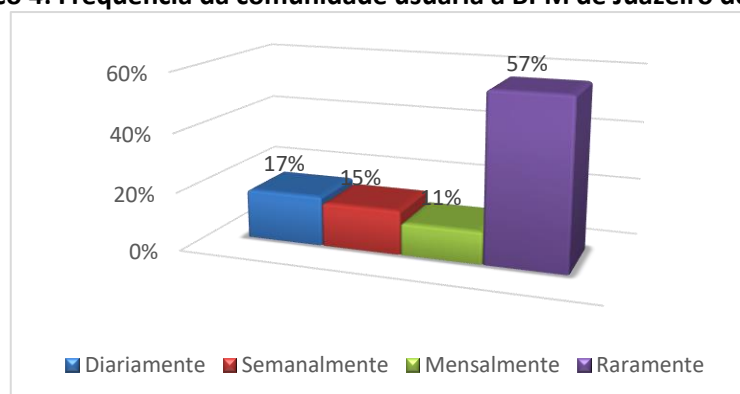
Note-se que essa categorização será útil na elaboração da política em todas as categorias elencadas, seja ela profissional, artística ou mesmo pessoal e cognitiva. Este elemento aliado ao setor produtivo de ocupação da comunidade usuária será fundamental para o êxito da política.

Quanto à ocupação da comunidade usuária da BPM de Juazeiro do Norte, 50% é composta por estudantes, 15% por autônomos, 12% por servidores públicos, 7% por professores e 5% por comerciários. Profissionais liberais, aposentados, e desempregados somam 2% cada um, e outros profissionais como dona de casa, iniciativa privada e fotógrafo somaram 7% ao todo. Observe-se que há uma boa distribuição no que diz respeito à ocupação do público leitor.

4.3 RELACIONAMENTO DA COMUNIDADE USUÁRIA COM A BPM DE JUAZEIRO DO NORTE

Estabelecer qual o relacionamento dessa comunidade com a sua biblioteca auxiliará na elaboração de parâmetros e diretrizes de territorialidade essenciais à elaboração da política. Neste sentido, identificou-se primeiramente a frequência dessa comunidade à biblioteca.

Gráfico 4: Frequência da comunidade usuária à BPM de Juazeiro do Norte



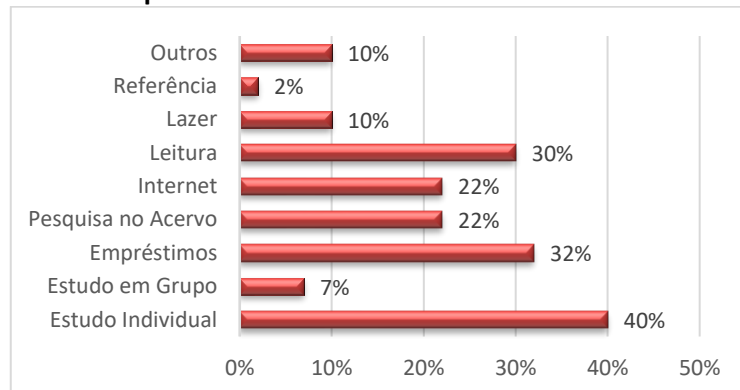
Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Acredita-se que esses dados serão melhorados na fase de monitoramento da política, pois, uma vez em que a comunidade usuária se sinta participe da biblioteca, não somente como expectadora, mas também como protagonista, este cenário será mais satisfatório. A partir dos dados coletados nesta investigação o número daqueles que visitam raramente a biblioteca é maior que 50% do público pesquisado.

Dessa forma, investigou-se também a motivação da visita à biblioteca, se recebeu incentivo de alguém da biblioteca ou de fora dela. 62% informou que teve motivação própria na decisão de visitar a biblioteca; 23% informou que foi incentivado por amigos; 7% recebeu incentivo do professor; 5% da biblioteca e seus funcionários; e 3% não informou esse item.

A partir dos dados da motivação e incentivo quanto à procura pela biblioteca pública, perguntou-se qual a razão ou necessidade de serviço ou produto.

Gráfico 5: Motivo da procura da comunidade usuária à BPM de Juazeiro do Norte

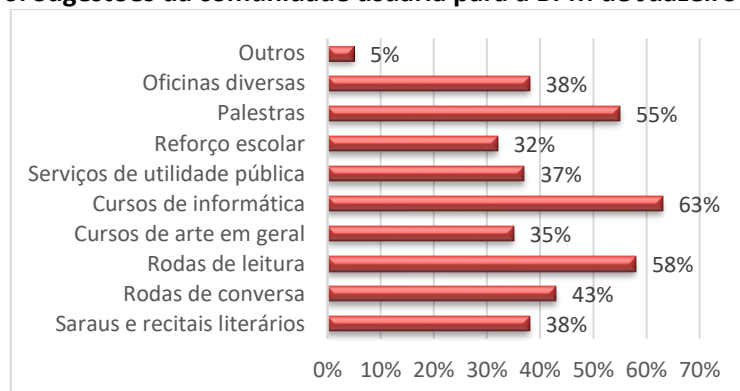


Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Este dado surpreendeu, pois, em conversa informal com a coordenação, foi informado que o real motivo da frequência à biblioteca era o uso do *wifi* gratuito. E, segundo os resultados da investigação, o que leva a comunidade usuária até a biblioteca é o estudo individual, seguido do serviço de empréstimo e leitura. Entretanto, pode-se inferir que esse estudo individual é quase sempre realizado nos computadores disponíveis na biblioteca para acesso à internet e um número um pouco menor no acervo.

Quanto aos 10% que informou que suas razões são outras, elencaram: aulas de campo, para passar o tempo no intervalo do expediente e pesquisar sobre livros antigos. Tanto nesta questão como na seguinte, o entrevistado poderia marcar mais de uma opção.

Gráfico 6: Sugestões da comunidade usuária para a BPM de Juazeiro do Norte



Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Foi perguntado a respeito de sugestões de serviços que poderiam ser ofertados pela biblioteca, os respondentes apontaram além das opções disponíveis, outras sugestões, como

a oferta de cursos de informática, rodas de leitura e palestras, com 63%, 58% e 55% respectivamente. Sobre os outros serviços sugeridos, que figura em 5%, os respondentes descreveram, além de serviços, alguns produtos como: o uso de tecnologias digitais como tablets, assinatura de jornais diários, jogos educativos, e uma melhoria na estrutura da biblioteca.

Aliás, a estrutura foi citada por 58% dos entrevistados quando perguntados o que mudaria na biblioteca. Ressaltando que além de serviços e produtos de qualidade, a biblioteca precisa ser aconchegante e agradável, que assim como nossa própria casa, ela precisa ser bem cuidada. 42% apontou que melhoraria o acervo, 10% apontou que tivessem computadores melhores e mais potentes. Os respondentes que apontaram a necessidade de mais investimento para a biblioteca e a informatização do acervo somaram 3% cada e 2% apontou a necessidade de mais segurança, limpeza, ventilação e climatização, melhor atendimento, sistema de acesso ao acervo e profissionais da área de informática.

Vale ressaltar que o acervo da BPM de Juazeiro do Norte é novo em aproximadamente 30%, entretanto, encontra-se encaixotado esperando a instalação de um sistema de gerenciamento de acervo. Ou seja, continua desconhecido do seu público leitor.

Dos respondentes, 3% não informaram. Os que apontaram as mudanças e melhorias necessárias, a justificaram conforme o quadro 2.

Quadro 2: Categorização das sugestões

Categorias					
Respostas	Estrutura	Acervo	Equipamentos	Atendimento	Condições
	Reformaria a estrutura física	Modernizaria o sistema de acesso aos livros	Cadeiras e mesas	Colocaria mais pessoas para nos atender	Acústica ruim, a biblioteca é barulhenta
	Sala individual para estudo	Aumentaria o acervo porque está pobre	Melhorar mesas e cadeiras		Aqui faz muito barulho e o acervo é pequeno
	Estrutura física, o teto está caindo	Acervo antigo	Melhores cadeiras		
	Reformar a biblioteca	Acervo empoeirado e desatualizado			A sala é escura
	Criaria um espaço individual de estudo	Acervo pequeno			Acrescentaria segurança
		Atualização do acervo impresso			Limpeza do acervo

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

		para digital e em Braille			
--	--	---------------------------	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Por fim perguntou-se em que, como usuário, poderia contribuir para a melhoria da biblioteca. Este item teve 37% que não respondeu e 10% que não soube informar. Os demais apontaram que poderiam visitar mais, divulgar os serviços da biblioteca e doar livros para ampliar seu acervo.

Entretanto, nosso foco era naqueles que se dispunham a contribuir com algum serviço. 5% afirmou poder contribuir com projetos de cunho social e 2% dando dicas sobre atividades atrativas para o público; colaborando na organização da biblioteca; com palestras e/ou rodas de conversa; contribuindo com as atividades; ofertando oficinas, respectivamente.

Observa-se que a comunidade tem a disponibilidade de participar das atividades da biblioteca, contribuindo com elas. Assim, na sessão seguinte apresenta-se as diretrizes para a elaboração da política de atuação local para a BPM de Juazeiro do Norte a ser implementada no período de agosto de 2018 a julho de 2019.

4.4 DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DE ATUAÇÃO LOCAL PARA A BPM DE JUAZEIRO DO NORTE

A política de atuação local para a BPM de Juazeiro do Norte se baseará nas premissas da GC para conduzir as propostas de atuação com vista a gerar um estado de pertencimento e consequentemente, o empoderamento da biblioteca e de sua comunidade usuária. Neste sentido, elencou-se as seguintes diretrizes e parâmetros:

4.4.1 Gestão / Coordenação

Aqui elaborou-se sugestões quanto ao uso inteligente e competitivo das habilidades de cada funcionário/servidor da biblioteca. Através de um workshop para identificação das habilidades e anseios de cada funcionário, com o objetivo de fazê-lo trabalhar no setor e naquilo que mais o agrada. Outra sugestão foi, através de parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) de Juazeiro do Norte, oferecer cursos de atualização em informática para os servidores, de forma a capacitá-los para atender ao público com mais qualidade.

A parceria através de convênios de cooperação entre as escolas públicas e privadas do entorno da biblioteca também foi outra sugestão. Esta parceria permitirá o oferecimento de alguns serviços com pesquisa orientada e reforço escolar e garantirá a fidelidade do público leitor.

Parcerias com o comércio local e emissoras de rádio para viabilizar e possibilitar a oferta e divulgação de alguns serviços. Sugere-se ainda, a criação da Sociedade Amigos da Biblioteca de forma a atrair filantropos e investimento.

4.4.2 Gestão do Equipamento Público

A implementação da primeira diretriz garantirá as demais, uma delas é a gestão do equipamento público que envolverá infraestrutura, acervo, mobiliário e equipamentos. Através da Sociedade Amigos da Biblioteca e de Editais de fomento à projetos a biblioteca poderá estruturar-se de forma a atender as necessidades de sua comunidade usuária. A modernização do acervo, dos equipamentos e do mobiliário poderá ser viabilizada com estas iniciativas.

É necessário dividir a equipe da biblioteca em coordenadorias que se responsabilizem por: captação de recursos, elaboração de projetos para Editais de fomento, de captar investidores para a Sociedade Amigos da Biblioteca e elencar as necessidades primárias e secundárias a serem sanadas a partir do recurso.

A Sociedade Amigos da Biblioteca é uma ideia que surgiu com o curso de capacitação e dinamização para bibliotecas públicas no período de 2000 a 2005 (ANTUNES; CAVALCANTE; ANTUNES, 2002). Ela é responsável pela gestão dos recursos financeiros e deve ter em sua constituição uma Diretoria com a participação de funcionários e gestão da biblioteca pública e sociedade civil. Deve ser criada e registrada em cartório, e funcionará como uma Organização Não-Governamental (ONG) e além de iniciativas próprias diversas poderá usufruir da Lei de Incentivo a Projetos Culturais, a Lei Rouanet (ANTUNES; CAVALCANTE; ANTUNES, 2002).

4.4.3 Gestão dos Produtos e Serviços

A partir das potencialidades identificadas na investigação, sugere-se que além dos serviços tradicionais, a biblioteca possa oferecer produtos e serviços conforme descrito a seguir:

- a) **Profissionais:** criar um balcão de oferta e procura de serviços como: marcenaria, pintura, mecânica, eletricista etc. Os próprios usuários seriam os responsáveis pela

atualização desta oferta. Aqui pode-se também firmar parceria com o Sistema Nacional de Emprego (SINE/IDT) para divulgação de vagas. Outra atividade, dentro dessa mesma categoria, está relacionada a informações quanto à emissão de documentos.

- b) **Educacionais:** diz respeito a uma programação de oferta de cursos, oficinas, palestras, lançamentos de livros etc., usando o capital intelectual da comunidade usuária identificada na pesquisa.
- c) **Artísticas:** trata-se da oferta de atividades de cunho artístico-cultural como saraus poéticos, espetáculos teatrais e de dança, cursos de arte (dança, desenho, teatro, música, fotografia etc.), recitais musicais e outras manifestações artísticas. É importante contemplar aqui os usuários que se identificaram com essas habilidades. Criar um grupo de leitura com reuniões periódicas a fim de criar uma cultura de prática leitora a partir da biblioteca, como uma ação direta desta. Criar rodas de conversas com intelectuais do município, líderes comunitários, a comunidade em geral para tratar de assuntos diversos, que seja decidido democraticamente pela comunidade usuária através de consultas e enquetes.
- d) **Projetos:** elaboração de projetos culturais e de leitura, que envolvam os diversos públicos atendidos pela biblioteca (infantis, jovens, adultos, idosos, pessoas com deficiência etc.). Criar projeto em parceria com a Prefeitura, oferecendo bolsa-auxílio para jovem do Ensino Médio para realizar entrega de livros obtidos através de empréstimos para idosos cadastrados na biblioteca como leitores, um serviço de entrega feita com a ajuda de bicicletas.

4.4.4 Gestão Divulgação e Marketing

Esta diretriz é responsável pela divulgação dos produtos e serviços da biblioteca e envolverá tanto a divulgação, através das mídias sociais como Facebook, Instagram e outros, como divulgação realizada através de emissoras de rádio locais. Isto poderá ser possível tornando a emissora uma Amiga da Biblioteca.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos propostos nesta investigação foram atingidos à medida que permitiram a elaboração da política de atuação local para a BPM de Juazeiro do Norte.

Destaca-se a participação ímpar da comunidade usuária na pesquisa, a disponibilidade em ajudar a empoderar a biblioteca e de se reconhecer dentro dela. Entende-se que a criação de uma agenda social com atividades propostas e realizadas pela própria comunidade, em que esta se reconheça como parte integrante do equipamento público, garantirá o empoderamento tanto da biblioteca, como dos seus usuários. Assim, eles a sentirão como sua e terão orgulho de pertencer à instituição.

É evidente que, para a implantação da política elaborada a partir da investigação em tela, faz-se necessária uma gestão sensível da biblioteca pública. E isto passa, primeiramente, por uma reunião para apresentação da proposta. Após a implantação será a fase de monitoramento da política, que levará um ano, elaboração de relatórios e, por fim, a elaboração de uma política estadual a ser apresentada à coordenação do SEBP/CE. Caso a política seja aceita pelo SEBP/CE e, em seguida, implantada nas demais bibliotecas municipais, será iniciada a fase de adaptação às realidades locais e monitoramento da política estadual.

Pretende-se, com esta proposta, contribuir para o empoderamento da biblioteca pública estabelecendo um estado de pertencimento da comunidade local com o equipamento público. Ou seja, uma interação entre a biblioteca e seu público. Isto envolve, além de prédio e acervo, o quesito humano, um relacionamento que como qualquer outro deve ser cuidado e mantido com os devidos cuidados para não se perder a interação.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Walda de Andrade; CAVALCANTE, Gildete de Albuquerque; ANTUNES, Márcia Carneiro. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública**: manual. São Paulo: Global, 2002.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Territorialidade e empoderamento da biblioteca pública. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, jul./dez., 2017. Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/14011/9747>>. Acesso em: 1 ago. 2018.

BETANCUR BETANCUR, Adriana María. **Bibliotecas públicas, información y desarrollo local**. Medellín: Comfenalco Antioquia, 2007. (Colección Biblioteca Pública Vital, 7).

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

CARVALHO, Fábio Câmara Araújo de. (Org.). **Gestão do conhecimento**. São Paulo: Pearson, 2012.

CAVALCANTE, Raphael da Silva; *et al.* Biblioteca como loco de empoderamento: a agenda social da Biblioteca da Câmara dos Deputados. In: XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27., 2017, Fortaleza.

Anais Eletrônicos... Fortaleza: ANCIB, 2017. Disponível em:

<<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1872/1873>>. Acesso em: 1 ago. 2018.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUARTE, Emeide Nobre. **Análise da produção científica em gestão do conhecimento**: estratégias metodológicas e estratégias organizacionais. 2003. Tese (Doutorado em Administração)- Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.

FELICIÉ SOTO, Ada Myriam. **Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOHN, Maria da Glória. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. **Saúde e Sociedade**, v. 13, n. 2, p. 20-31, maio./ago., 2004. Disponível em:

<<https://www.revistas.usp.br/sausoc/article/view/7113/8586>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado. Gestão do conhecimento e da informação em organizações baseados em inteligência competitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 45, n. 3, p. 31-43, set./dez., 2016. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4045/3564>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

_____; _____. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SOCIEDADE Brasileira de Gestão do Conhecimento. Conceito-ensaio de gestão do conhecimento. **Blog da SBGC**, 9 maio. 2013. Disponível em:

<<http://www.sbgc.org.br/blog/conceito-ensaio-de-gestao-do-conhecimento>>. Acesso em: 27 jul. 2018.

SOJA, Edward W. **The political organization of space**. Washington, D.C: AAG Commission on College Geography. 1971. Disponível em:

<<https://pt.scribd.com/document/103277014/Soja-Edward-The-Political-Organization-of-Space>>. Acesso em: 31 jul. 2018.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Gestão do conhecimento em uma rede de bibliotecas técnico-acadêmicas. In: XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais Eletrônicos...** Marília: ANCIB, 2017. Disponível em:
<<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/viewFile/56/1230>>
. Acesso em: 1 ago. 2018.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva. **Gestão do conhecimento na rede de bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará**: uma proposta de implementação. 2017. 115f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia)- Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2017.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Gestão da informação e do conhecimento**: no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

_____. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. Londrina: **Infohome**. 2004. Disponível em:
<https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 25 jul. 2018.