



Universidade de Brasília  
Faculdade de Ciência da Informação  
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Raíssa Pereira Maciel Comini Christófaro – 06/94169

**Biblioteca e livraria: diferentes enfoques quanto à capacitação de  
pessoal, tendo como referência o caso da Livraria Cultura**

Brasília  
2011

Universidade de Brasília  
Faculdade de Ciência da Informação  
Curso de Graduação em Biblioteconomia

**Biblioteca e livraria: diferentes enfoques quanto à capacitação de  
pessoal, tendo como referência o caso da Livraria Cultura**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência  
da Informação da Universidade de Brasília  
como um dos requisitos para obtenção do título  
de Bacharel em Biblioteconomia, sob a  
orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Dulce Maria Baptista.

Brasília  
2011

C 556b      CHRISTÓFARO, Raíssa Pereira Maciel Comini.

Biblioteca e livraria: diferentes enfoques quanto à capacitação de pessoal, tendo como referência o caso da Livraria Cultura. – Brasília: UnB, 2010.

Monografia (graduação) – Universidade de Brasília; Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Brasília, 2011.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Dulce Maria Baptista.

1 Biblioteca Pública. 2 Capacitação de profissionais. 3. Missão do bibliotecário.



**Título: Biblioteca e livraria: diferentes enfoques quanto a capacitação de pessoal, tendo como referência o caso da livraria cultura.**

**Aluna: Raíssa Pereira Maciel Comini Christófaró**

**Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.**

Brasília, 25 de janeiro de 2011.



**Dulce Maria Baptista** – Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação (UnB)



**Ivette Kafure Muñoz** – Membro

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação.



**Maria Alice Guimarães Borges** – Membro

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação (UnB)

## Agradecimentos

Aos meus pais pelo apoio, orientação, incentivo e presença em todos os momentos da minha vida.

Ao Neto, único professor que me fez entender física, que me mostrou a elasticidade da palavra "limite" e me fez acreditar que era possível.

Ao Leandro, por todas as conversas que tivemos e por acreditar tanto em mim.

À Carol e Júlia por estarem comigo sempre, há tanto tempo, por dividirem angústias e alegrias, por saber que elas sempre estarão lá, independente do que aconteça.

À Ana Flávia e ao Fernando pela convivência intensa, especialmente no início do curso, pelas trocas musicais e literárias, pelos filmes e documentários que me indicaram, por despertarem meu interesse para assuntos que não tinham sido apresentados de maneira aprofundada antes, por me mostrarem a importância de saber lidar com opiniões e realidades diferentes, por me trazerem à consciência o real motivo de eu estar em uma Universidade.

Ao meu casal de amigos favoritos, Mariana e Jonniery, por dividirem comigo tantos trabalhos e risadas em todas as matérias que fizemos e por me acompanharem até o fim do curso.

À minha professora orientadora Dulce pelas conversas tão produtivas e pela paciência.

Aos professores Jean e Antonádia, que não pertencem à minha faculdade, mas que me apresentaram um pouco da filosofia e antropologia e foram muito importantes no processo de descobertas das minhas leituras, opiniões, escolhas de outras matérias e preferências acadêmicas.

A todas as servidoras da Biblioteca do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), aonde realizei meu primeiro estágio e adquiri base para conseguir os estágios seguintes.

À minha ex 'Chefa' Carol e à Mariana, do Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural (NEAD), que trabalharam comigo, mas, sobretudo, se tornaram amigas tão especiais e com quem passar algum tempo é sinônimo de muita risada.

Aos servidores da Biblioteca do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), especialmente à Tatiara, por todas as explicações, lanches, desabafos, e ao Gilson, segundo lugar no meu ranking de frases engraçadas.

Aos meus colegas de trabalho (nunca deixarão de ser) e amigos da Livraria Cultura, por me provarem que há pessoas no mundo tão estranhas quanto eu, por serem tão fantásticos, por cada um, à sua maneira, terem me ensinado tanto e que tornaram a vivência na Livraria tão especial.

*“Só existe opção quando se tem informação... Ninguém pode dizer que é livre para tomar o sorvete que quiser se conhecer apenas o sabor limão.”*

*Gilberto Dimenstein*

## Resumo

Este trabalho realiza uma comparação entre bibliotecas e livrarias, seus antecedentes históricos e as práticas adotadas para capacitação de pessoal nas duas instituições. Tendo como referência um estudo de caso do treinamento de funcionários na Livraria Cultura, são sugeridas algumas alternativas de incorporação de práticas nas bibliotecas públicas brasileiras, para que seus serviços sejam executados de maneira mais eficaz.

Palavras chave: Biblioteca pública, Capacitação de pessoal, Livraria Cultura.

## Abstract

Comparative study of libraries and bookshops, taking into account their historical backgrounds and staff training activities that are put in practice in both types of institutions. With basis on the case study of the Cultura bookshop, some alternatives are suggested as practices to be adopted by Brazilian public libraries, so that their services can be rendered in a more effective way.

Key words: Public library; Staff training; Livraria Cultura



## Sumário

1	Introdução.....	10
2	Justificativa.....	12
3	Objetivos.....	13
4	Revisão de Literatura.....	14
4.1	Antecedentes históricos das bibliotecas .....	14
4.2	Antecedentes históricos das livrarias .....	20
4.3	O perfil do livreiro .....	22
4.4	Treinamento de profissionais .....	24
4.5	Formação do bibliotecário .....	26
6	Descrição e análise dos dados .....	35
6.1	História da Livraria Cultura.....	35
6.2	Processo seletivo da Livraria Cultura .....	36
6.3	Treinamento e capacitação.....	37
6.4	Elementos de comparação entre bibliotecas e livrarias .....	39
6.5	De que maneira a Livraria pode ser fonte de inspiração para as bibliotecas públicas....	43
7	Conclusão .....	46
8	Referências .....	48

## 1 Introdução

O presente trabalho consiste em um estudo sobre a biblioteca pública, procurando cotejar suas práticas profissionais com aquelas presentes em um ambiente específico de livraria. O estudo parte da descrição, a seguir, dos antecedentes históricos dos dois tipos de instituição no Brasil.

A história da biblioteconomia no Brasil começa a se desenvolver com a chegada da Família Real. A partir dessa época, juntamente com a implantação da imprensa, a biblioteca pública foi incorporada ao Estado.

No decorrer da história do Brasil foram realizadas diversas tentativas de desenvolvimento cultural, porém estas nunca foram plenamente executadas em função de entraves políticos e burocráticos no país.

Apesar do aumento da importância da educação, de ideais de igualdade de direitos e do crescimento do número de bibliotecas públicas, suas possibilidades, importância e função foram historicamente pouco discutidas.

A biblioteca pública deve ser aberta a todos os integrantes de uma comunidade, sem particularizar seu atendimento a estudantes apenas. Pode e deve ser um instrumento político de transformação, contribuindo à inclusão social de parcelas marginalizadas, devendo sempre procurar melhorar e divulgar seus serviços, integrando-se à comunidade de que faz parte.

Para tanto, é necessário que o profissional de biblioteconomia tenha uma formação completa, abrangendo disciplinas técnicas e teóricas, tornando-se apto a explorar todas as potencialidades do ambiente em que trabalha. Além disto, as organizações devem educar e treinar continuamente seus funcionários.

As livrarias também obtiveram maior desenvolvimento com a chegada da Família Real. No início, as profissões de livreiro e editor se misturavam, mas foram separadas posteriormente. A partir do século XIX novos serviços e materiais foram oferecidos e a partir da década de 1970 surgiram as chamadas "megalivrarias".

Diversidade de produtos, espaço para cafés, eventos culturais e uso da tecnologia foram incluídos no ambiente da livraria para atrair o público foram, aos poucos, modificando o perfil e exigências da população leitora.

Ainda não há, no Brasil, oferta clara nem curso obrigatório para o exercício da profissão de livreiro. O aprendizado pode acontecer na prática, mas existem cursos em que se pode aprender sobre acervo, clientes e vendas. O treinamento de profissionais garante o bom atendimento e aumenta a possibilidade de vendas. Pode ser visto como um período

ritualístico, de motivação e qualificação, que enquadra e insere o profissional nos valores da organização.

A formação do bibliotecário tem início na faculdade. Em função das exigências do mercado de trabalho, o ensino da biblioteconomia tornou-se extremamente voltado para as disciplinas técnicas. Pouco se discute seu papel social e suas possibilidades de transformação. A profissão também ainda não é devidamente reconhecida pela sociedade, e são muitas as carências referentes à biblioteca pública no Brasil. Por não ser uma instituição que gera lucro, há pouco incentivo para o desenvolvimento da biblioteca pública e, normalmente, os salários são mais baixos.

Principalmente nos países mais pobres, a biblioteca pode oferecer serviços de inclusão e desenvolvimento de potencialidades de uma comunidade, em seus diversos públicos.

Para desenvolver práticas de inclusão, melhoria e divulgação de serviços e treinamento de profissionais, é pertinente observar um ambiente parecido com a biblioteca pública e tentar compreender e aproveitar melhor alguns dos métodos utilizados.

Por atender a um grande e diverso número de pessoas, foi realizado um estudo de caso do treinamento de profissionais da Livraria Cultura, para melhor observar elementos comuns que poderiam ser utilizados para capacitar os bibliotecários.

A partir desse contexto, foram buscadas informações sobre o desenvolvimento das duas organizações no Brasil por meio de revisão de literatura. Dentro das limitações de um trabalho de conclusão de curso, e sabendo-se que tais instituições possuem funcionamento e objetivos diversos, tentou-se observar aspectos positivos e semelhanças entre bibliotecas e livrarias e sugerir algumas práticas que possam ser aplicáveis às bibliotecas públicas.

## 2 Justificativa

No contexto pós Revolução Industrial, no qual ocorreram diversas mudanças na estrutura da sociedade e na maneira da realização do trabalho, a biblioteca surge a serviço da informação destinada ao público, afirmando-se como instituição social.

No século XX, além dos papéis já existentes, foram incorporados outros, por exemplo, cultura, preservação, difusão do conhecimento e lazer, reforçando assim a dimensão social da biblioteca. A partir de então começou a ser discutida sua responsabilidade em relação aos indivíduos e às comunidades.

Para que seja possível o efetivo cumprimento de suas funções e possibilidades, é necessário que, além do processo de formação e seleção do acervo adequado e do tratamento técnico dos materiais, políticas de incentivo à utilização da biblioteca e maior envolvimento do bibliotecário na instituição façam parte, constantemente, da realidade da organização.

Para atingir tais objetivos, podem ser incorporadas práticas semelhantes às de ambientes com estruturas parecidas, como é o caso de determinadas livrarias. Tendo em vista o crescimento desse segmento no mercado, que trouxe consigo a promoção de eventos culturais como teatro, música, lançamento de livros ou contação de histórias para crianças, algumas livrarias conseguem disponibilizar para seus frequentadores um ambiente repleto de atrativos e, por meio da preocupação com treinamento de seus funcionários, um atendimento capaz de satisfazer às necessidades e interesses dos usuários.

Tendo conhecimento de que livrarias e bibliotecas têm objetivos e funções distintas, mas, que apresentam também algumas características semelhantes, o presente estudo justifica-se pela possibilidade de estudar os métodos e técnicas de uma instituição – a livraria – que possam ser aplicados na biblioteca.

### 3 Objetivos

#### 3.1 Objetivo Geral

Estudar de que maneira a capacitação de pessoal para uma livraria pode sugerir práticas de capacitação para bibliotecas.

#### 3.2 Objetivos Específicos

3.2.1 Identificar elementos de comparação entre a biblioteca e a livraria.

3.2.2 Estabelecer de que maneira a livraria pode ser fonte de inspiração para práticas profissionais em biblioteca pública.

## 4 Revisão de Literatura

A revisão de literatura baseou-se na revisão de livros, artigos e monografias. Está dividida em: Antecedentes históricos das bibliotecas; Antecedentes históricos das livrarias; Função e capacitação do livreiro; Treinamento de profissionais; Formação do bibliotecário.

É importante considerar a diferenciação entre a natureza e objetivos das bibliotecas e das livrarias, já que a primeira tem função de pesquisa, democratização da informação, disponibilização de materiais, além de sua função social, enquanto as livrarias têm objetivos comerciais. Tais diferenças têm impacto no tratamento e exposição dos materiais, na seleção e no treinamento dos funcionários.

Mesmo com tais diferenciações, existem semelhanças entre as instituições e algumas práticas podem ser adotadas em ambos os contextos.

### 4.1 Antecedentes históricos das bibliotecas

No Brasil, as primeiras bibliotecas foram criadas pelos Jesuítas, o que marcou profundamente o estilo e a trajetória do sistema educacional brasileiro. Os livros existentes nos colégios e conventos eram aqueles estritamente necessários, reproduzindo a ideologia dos colonizadores. Além dessas concepções, havia a censura oficial, caso houvesse algum desvio em relação ao que Portugal estabeleceria.

Com a chegada da Família Real houve o desenvolvimento de várias áreas, maquinário para implantação da imprensa e a biblioteca imperial e pública foi incorporada ao Estado. Posteriormente, a instalação da República no país trouxe ideias liberais, que contribuíram para o incentivo à criação de novas bibliotecas. Grupos diferenciados, que buscavam a modernização do Brasil reuniam esforços para a construção de um modelo de biblioteca que trouxesse uma nova filosofia visando o acesso generalizado à informação, e ao mesmo tempo, erudição para o país.

Ainda no Império, o ciclo do ouro, em Minas Gerais, proporcionou o desenvolvimento artístico e bibliotecas com acervos ricos. Os livros dessas bibliotecas eram exceções em relação aos existentes no Brasil. Em 1811, na Bahia, um senhor de engenho via na biblioteca pública instrumento de instrução popular e, juntamente com um grupo de associados, sustentou um acervo aberto à população. A ideia logo fracassou, pois não tinha respaldo do

tesouro público, já que sobrevivia de doações e mantinha um bibliotecário. Após esse fato, as bibliotecas públicas passaram a ser iniciativas do poder público.

Já no século XX, jovens intelectuais brasileiros sentiam necessidade de renegar modelos arcaicos e promoveram, em 1922 a Semana de Arte Moderna<sup>1</sup>, como forma de inserir o país na contemporaneidade universal, destacar suas características e peculiaridades, levando à tomada de consciência da realidade nacional e de sua possível projeção no campo cultural e político.

Em 1935 foi criado o Departamento de Cultura de São Paulo, que ficou a cargo de Mário de Andrade, um dos participantes da Semana de 22. Esse Departamento deveria ser abrangente e não se restringir apenas à função educativa, englobando também o lazer. A biblioteca deveria ser um veículo mais amplo e eram previstas conferências e cursos para a difusão da informação. O desempenho de Mário de Andrade como teórico da cultura e administrador do Departamento impulsionou o órgão para uma ação adiantada em relação ao ritmo e às características do desenvolvimento brasileiro naquele período. Uma das provas de tal ação foi a atuação da Biblioteca Pública Municipal de São Paulo que, em dois anos, programou intensas realizações de grande influência nas atividades culturais do país.

Rubens Borba de Moraes foi o primeiro diretor da Divisão de Bibliotecas do Departamento de Cultura e o ato de 1936, que estruturava os serviços, repartições e funcionários da Prefeitura, já entendia as bibliotecas como veículo amplo. Em 1937, por iniciativa do mesmo diretor, foi aprovada a Lei nº 2.839 com novas atividades propostas, incluindo várias modalidades de coleções.

A Constituição autoritária do Estado Novo de Getúlio Vargas colocou um freio nessas ideias, pois não era interessante manter um canal que pudesse gerar alguma pressão social. O Departamento Cultural ficou sem apoio financeiro e seus idealizadores foram afastados dos cargos. Em uma análise que trata do panorama da evolução cultural brasileira, Milanesi assim descreve a situação:

"A sociedade brasileira, com praticamente quatrocentos anos de analfabetismo, mas com alguns núcleos letrados (jesuítas, bacharéis) fez um corte rígido entre o letrado e o ignorante, entre o culto e o inculto. A indústria cultural, o rádio e a televisão, globalizantes, criou um novo estado que não é nem a erudição e nem a ignorância, mas um imaginário uniformizado que não separa os homens: aproxima-os,

---

<sup>1</sup> A Semana de Arte Moderna, realizada entre 11 e 18 de fevereiro de 1922, no Teatro Municipal de São Paulo, tinha como objetivo renovar o ambiente artístico e cultural da cidade. A Semana de 22 buscava a produção de uma arte brasileira, apresentando tendências vanguardistas da Europa, mas sem perder o caráter nacional.

separando-os de um real que os relacionaria de forma concreta, efetiva” (MILANESI, 1986, p. 103).

Nas décadas de 1950 e 1960 houve um aumento da importância da educação, já que esta servia de instrumento à ascensão social da classe média. Os ideais liberais do pós-guerra estavam sendo consolidados, os ideais de igualdade de direitos e oportunidades eram cada vez mais incorporados à biblioteca e à educação. Desta maneira, o número de bibliotecas públicas cresceu, as quais, embora consideradas importantes sob o ângulo cultural, eram vistas como inofensivas do ponto de vista político.

Com a proposta de fazer o Brasil avançar 50 anos em 5, o presidente Juscelino Kubistchek proporcionou um clima propício para efervescência da criação cultural no país. Nessa época surgiram as vanguardas artísticas, artistas brasileiros participavam ativamente deste movimento e as produções intelectuais refletiam a problemática social. No campo da educação, foram criadas propostas para reverter o quadro de carência generalizada, e dessa forma foram criados o Movimento de Educação Popular; Movimento de Cultura Popular; Sistema Paulo Freire, entre outras iniciativas.

Com o golpe de 1964 foram consolidados os grandes conglomerados de controle da comunicação de massa, os intelectuais de esquerda foram presos ou exilados e os mecanismos de segurança interna foram aperfeiçoados. Projetos educacionais sob o controle do Estado neutralizaram os movimentos de educação popular, os professores eram supervisionados e a liberdade foi totalmente cerceada.

A partir dos anos 70, o professor começou a deixar de ser visto como transferidor de conhecimento para discuti-lo, fazendo com que os alunos pudessem procurar outras fontes de conhecimento. A biblioteca foi diretamente influenciada com essa modificação, pois foi levada a se adaptar para satisfazer a essa demanda estudantil.

A mudança de perspectiva a respeito do professor e do conhecimento também mudou a visão de biblioteca. Já para o público mais jovem a biblioteca tem uma funcionalidade extremamente prática e objetiva: ter acesso aos livros para as missões escolares. Tal visão é abordada por Milanesi:

"Em tempos passados o domínio da literatura, a arte de versejar e a específica de criar sonetos eram considerados habilidades positivas. Como sonetizar deixou de ser uma vantagem, substituída talvez por outros valores como a posse do carro do ano, a biblioteca passou a valer mais pelo que serve do que pelo que contém na dimensão do verdadeiro e do belo" (MILANESI, 1986, p. 7).



No Brasil, o quadro das bibliotecas de escolas e municípios é extremamente precário, da mesma maneira que uma série de serviços públicos, incluindo os de primeira necessidade. A discussão sobre o papel que a biblioteca pública possui não é satisfatória, pois a partir da reunião de um acervo, de recursos obtidos de prefeituras e de campanhas junto à população, a biblioteca pode ser inaugurada como sendo pública. E como são raras as bibliotecas escolares que oferecem serviços aceitáveis, a biblioteca pública está repleta de estudantes, o que em si, não é mau, já que os estudantes fazem parte do público. O problema é que, com a precariedade das bibliotecas escolares, as públicas acabam, também, não cumprindo sua missão de maneira mais eficaz.

A rigor, a biblioteca pública deve ser aberta a todos os públicos de uma comunidade e, por este motivo, não deve assumir o caráter de prestadora de serviços à escola, pois desta maneira restringirá o atendimento. Por outro lado, se assumir a natureza de seu papel, novos problemas surgirão, já que o estudante também faz parte do público a ser atendido sendo que os demais segmentos da população, mesmo que não utilizem a biblioteca, fazem parte do público em potencial. Milanesi ilustra a situação da biblioteca pública a partir de alguns exemplos, tais como:

"Exemplos: o operário que trabalha o dia todo e pode encontrar na biblioteca uma alternativa de lazer e informação à noite ou nos fins de semana; a dona-de-casa e as possibilidades que terá de buscar dados referentes aos seus interesses, discutindo-os na própria biblioteca com pessoas que tenham o mesmo interesse; crianças que, excluindo as pesquisas escolares, teriam muitas atividades a desenvolver no campo do lazer e da busca da expressão" (MILANESI, 1986, p. 11).

Além disso, parcela significativa da população é analfabeta ou quase. E como centro de informação, a biblioteca não pode marginalizar ainda mais este público. É necessário que haja serviços que este público deseja ou poderia desejar, pois além de direito fundamental, o acesso à informação é um caminho para sua emancipação.

Em função das novas exigências informacionais são criadas indefinições sobre o real papel da biblioteca pública. O sistema social a transforma em seu instrumento, fazendo-a agir em função dele.

Ao contrário do que ocorre com a escola e com os meios de comunicação, não é discutida a importância da biblioteca, em relação à reprodução ou oposição ao sistema. A biblioteca quase nunca é vista como força e é tão fortemente ligada a outras instituições que, geralmente, não se pensa nela como agente autônomo provocador de mudanças na sociedade.

As bibliotecas públicas mantêm uma situação extremamente precária, não sendo raro encontrar salas fechadas com a denominação de bibliotecas, não havendo, aparentemente, órgão normalizador. A biblioteca, enquanto centro de informação, mal trabalha com sua disseminação. Caso atue efetivamente como centro de informação, e aprofunde o objetivo de fazer as informações circularem, pode até ser entendida como um perigo em potencial, pois o conhecimento de um número maior de informações pode gerar maior exigência dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos pelo Estado. Caso seja estimulada pelo sistema, será sua própria contradição.

Tanto a escola como os meios de comunicação são instituições que, em princípio, não procuram a desordem, não lidam com conflitos. Os indivíduos crescem aprendendo a viver sem conflitos com o meio, sendo que as regras, ao longo do tempo, são explícitas e formam elementos básicos para a sobrevivência em conjunto.

Por ser uma instituição híbrida, já que não tem tutela forte do Estado e sendo muitas vezes, é gerenciada por esforços particulares, a biblioteca pode estabelecer um discurso diferente do vigente. Seria quase impossível criar uma biblioteca com discurso direcionado, pois, a todo o momento, ela mostra antagonismos explícitos ou não.

A biblioteconomia é o estudo, com base científica, de práticas e técnicas que oferecem condições para que certo fim seja realizável, no caso, o processamento de documentos e informações, visando a sua disseminação sob a forma de produtos e serviços de informação. Atividades como a catalogação, classificação, indexação ou mesmo inscrição nas estantes para ajudar o usuário na localização de materiais são usados com este fim. A eficiência de uma biblioteca se mede com a rapidez com que é possível chegar a um livro. E o bibliotecário é o profissional que estabelece e aprimora a ordem para atingir tal fim. A partir da diversidade constrói esta ordem, toma decisão do método e critérios de organização, que podem, em certos casos, ser diferentes da expectativa do usuário e este fator pode dificultar a chegada do usuário à informação.

O surgimento da televisão e sua rápida multiplicação chamou a atenção dos pesquisadores. É discutida a dialética entre escrita e imagem. Em um primeiro instante, a leitura foi vista como meio de neutralização da TV, que nasceu junto com a sociedade industrial e com o capitalismo. Juntamente com os críticos, surge a tendência de investigação da leitura tanto no processo de alfabetização como em estágios mais desenvolvidos da educação. Mais do que este resgate proposto, a leitura significa a exposição ao pensamento registrado e preservado pela humanidade. As imagens podem levar a uma série de reflexões,

mas serão alimentadas por dados veiculados pela escrita. Os desdobramentos de uma imagem são consequências de escolarização, leitura, vivência, discussões, enfim, de todo o processo formador de visão do mundo. Essa ação exploratória interessa bastante na discussão sobre a biblioteca, pois esta engloba tanto a escrita como a imagem, podendo relacionar ambos os materiais e conteúdos. Interessa propiciar ao leitor a percepção das diferenças de pensamento que elas contêm.

O nível dos responsáveis pelas bibliotecas demonstra a precariedade do quadro de recursos humanos. Em alguns ambientes específicos de trabalho, são poucos os profissionais legalmente habilitados e sua ausência é substituída pelo funcionalismo público, que raramente é integrado por profissionais com real capacidade de desenvolver um trabalho de organização e atendimento satisfatório. O encarregado da biblioteca, normalmente, é alguém transferido do quadro e levado a tal função. A escolha desse profissional não leva em conta nem fatores como "o gosto pela leitura" e, portanto, caso um bom serviço seja oferecido é por esforço meramente pessoal.

As instalações não têm uma situação melhor. Muitas sedes são instaladas em prédios ocupados por outros serviços, ou mesmo nas prefeituras e escolas estaduais. Quando instalada em um prédio próprio, na maioria das vezes, não se trata de um lugar específico, projetado e construído, para atender às suas necessidades. Poucas construções foram erguidas com finalidade específica de abrigar a biblioteca pública. Em cidades pequenas o tamanho é proporcional ao da cidade e inexistem espaços para atividades que não sejam a da leitura. Projetores, equipamentos de som, modalidades novas de informação, chegam a pouquíssimas bibliotecas. O público é constituído fundamentalmente de estudantes e a grande maioria vai à biblioteca com finalidade de realização de tarefas escolares.

As explicações para a ausência do bibliotecário no ambiente da biblioteca vão desde o fato de que não há uma compreensão clara quanto ao trabalho do profissional até a alegação de que, sendo uma profissão predominantemente feminina, a desigualdade no mercado de trabalho impediu a preservação de seu espaço profissional. Entretanto, há uma legislação que reserva o espaço da biblioteca ao bibliotecário, mas esta vem sendo continuamente fraudada, como ocorre com tantas outras leis.

As escolas de biblioteconomia alimentam um mercado heterogêneo e desequilibrado. Quando o bibliotecário de uma cidade pequena não se limita ao espaço da biblioteca, deve lidar com generalidades, estar preparado para imprevistos, voltando-se para o contexto da comunidade. Para atuar em biblioteca pública, não há como estar preso em mera teoria. Em

uma biblioteca universitária, o bibliotecário está atrelado à existência de um acervo específico, por força da legislação. E para atingir melhores salários e condições de trabalho, pode ter como objetivo trabalhar em uma biblioteca de empresa, inclusive estatal, aonde seu desempenho é muito mais técnico e visível.

Em função do objetivo de organizar e zelar pelo funcionamento da biblioteca, os profissionais foram formados dentro de regras, e suas atividades se resumiram, geralmente, a classificar, catalogar e realizar empréstimos. Além disso, há fatores como baixos salários e isolamento, transformando o bibliotecário em um típico funcionário público, sem motivação alguma. E, na medida em que este não é estimulado a se ver como agente de transformação, ele é frequentemente transformado e tragado pela rotina até que a aposentadoria lhe proporcione a oportunidade de realizar outra atividade, ou mesmo nada. Obviamente existem exceções e esforços para resgatar a tarefa do bibliotecário como exercício político de valorização do homem, mas pode-se observar que a regra é o marasmo.

O fato de as bibliotecas poderem oferecer materiais com concepções diferentes proporcionará ao seu usuário oportunidade de confronto entre ideias e supostas verdades. Caso haja orientação específica do bibliotecário, no sentido de prestar assistência profissional àquele que investiga, podem ser estimuladas a contradição e o enriquecimento de conhecimentos pela consulta e seleção de informações de interesse, que poderão ser acessadas a partir dos diversos suportes existentes, como revistas, filmes, vídeos ou discos. A intermediação entre todo este tipo de material e o usuário é o bibliotecário.

## 4.2 Antecedentes históricos das livrarias

A história do comércio de livros no Brasil confunde-se com a do mercado editorial, mas é possível observar relatos a partir do século XVII. Nesse século, apareceram livrarias no país, pois a Coroa Portuguesa proibia o desenvolvimento de tipografia até então.

Nessa época circulavam no Brasil apenas os livros trazidos por viajantes, importados ou contrabandeados, e documenta-se apenas a existência de dois estabelecimentos de livros que supriam as demandas das minorias interessadas em ler.

A chegada da Família Real no Brasil contribuiu positivamente para a evolução do comércio de livros, da criação da Imprensa Régia, da liberação para importação de tipografias e da criação de bibliotecas no país. Em 1820 começaram a funcionar 16 livrarias, em sua maioria nas mãos de estrangeiros.

No início, os livreiros imprimiam os jornais, folhetos e livros que seriam vendidos, ou seja, eles mesmos geravam seus próprios produtos. Segundo Schettino (2010), apenas em 1970 a função de livreiro é dissipada da profissão de editor. Por diversas vezes esses profissionais influenciaram as políticas nacionais e foram peças importantes na promoção e consolidação da literatura brasileira.

O livro era artigo voltado para intelectuais e, portanto, para uma pequena parcela da população.

A história do comércio de livros no Brasil começou a se transformar a partir do século XIX, com a chegada daqueles que se tornariam os mais importantes livreiros da época, Baptiste-Louis Garnier e dos irmãos Eduard e Heinrich Laemmert. A concorrência entre as livrarias foi ampliada, obrigando-as a se modernizarem, investindo, inclusive, em imagem e comunicação, utilizando vitrines para exposição dos produtos e oferecendo atendimento de maior qualidade aos clientes. Os recursos da arquitetura foram utilizados para atrair os clientes, seduzindo-os com os apelos da moda e novidades artísticas.

Aos poucos as livrarias no Rio de Janeiro se tornaram centros de convivência. Em São Paulo, o panorama foi um pouco diferente. Assim como no Rio de Janeiro, as livrarias dependiam de artigos de papelaria e porcelanas, mas a maioria de seu público frequentador era de estudantes e não de doutores e escritores. Com a intenção de inovar, foram oferecidos também discos, revistas e figurinos, com extensão do horário de atendimento noturno.

Em 1960 grandes cadeias de livrarias foram consolidadas e a explosão do mercado editorial colaborou para o crescimento e desenvolvimento das livrarias.

O que é considerado "megastore" ou "megalivraria" atualmente, surgiu no Brasil na década de 1970, consolidando-se em 1990, com vendas de livros, cds, instalação de terminais de consulta, atendimento especializado e ambiente envolvente.

Em 1991 foi inaugurada a maior livraria do país, pertencente às editoras Ática e Scipione, e foi referência na América Latina. Em 1998 os proprietários optaram pela venda, que foi confirmada pelo mesmo grupo proprietário da rede de lojas Fnac.

Este tipo de loja foi muito importante para a evolução das livrarias, provocando mudanças no mercado editorial e nos hábitos de consumo. Diversidade na venda de produtos, aparecimento de serviços agregados, espaços para cafés, uso da tecnologia e eventos no ambiente da livraria foram atividades desenvolvidas ao longo do tempo para proporcionar ao cliente um centro de lazer e cultura. O canal de distribuição do livro, o formato da categoria

livraria, o comportamento do consumidor, concentração de lojas nos grandes centros e a população leitora foram fatores que mudaram ao longo da história.

As livrarias, desde o início do comércio livreiro no país, concentram-se nas grandes cidades. Atualmente as principais livrarias permanecem nos locais com destaque na economia nacional. Há importância da existência de livrarias, também, nas cidades de menor porte econômico, porém os empresários buscam a consolidação de seus negócios em locais favoráveis para seu sucesso, que pode ser obtido mais facilmente e com maiores margens de lucros nos grandes centros.

### 4.3 O perfil do livreiro

A partir de 1970 a função de livreiro é separada da de editor e por diversas vezes tais profissionais foram importantes na promoção e consolidação da literatura brasileira. Cabe considerar essas pessoas não só como comerciantes, mas como agentes culturais.

Ainda há uma indefinição se o livreiro é o proprietário da livraria ou se são seus funcionários. Em seu artigo a respeito das iniciativas de qualificação do profissional, Schettino (2009) considera o proprietário do estabelecimento, como aquele que está nesta carreira há pelo menos 20 anos.

Há formações teóricas de cursos livres oferecidos, nas cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo, para aqueles que desejam diferenciar-se e seguir uma espécie de carreira nesta área.

Alguns dos cursos oferecidos preocupam-se em oferecer informações sobre acervo, clientes, vendas e, também, sobre o aspecto cultural da livraria. Mas, em geral, o enfoque é maior no sucesso do empreendimento.

Outro caminho seguido por aqueles que têm interesse em ser livreiro, é o aprendizado na prática, trabalhando desde cedo em uma livraria.

O perfil do candidato é uma constante nos diversos estabelecimentos: o gosto pela leitura, cultura geral, curiosidade, interesse em lidar com o público e, se possível, dominar uma língua estrangeira. E, conforme ilustra Schettino:

"A partir daí, o treinamento *in loco*, segundo contam os livreiros, não tem mistério: "Começo pedindo para organizar uma seção, assim vai vendo como se ordena os livros e conhecendo o acervo", relata um proprietário de sebo, no Centro do Rio. Depois de seguir para outras prateleiras, o funcionário passa para o atendimento ao público, depois para o caixa e assim, experimenta, com o tempo, os diversos setores característicos de um estabelecimento comercial. Com o passar dos anos, toma

"gosto pela coisa" e abre seu próprio negócio ou acaba, o que é bem comum, herdando (comprando) a livraria que trabalha" (SCHETTINO, 2009, p. 8).

Diferentemente das profissões mais tradicionais como direito e medicina ou, ainda, das mais recentes como designer ou chefe de cozinha, ser livreiro não é uma opção ofertada claramente para jovens estudantes em sua fase de escolha de uma área de atuação. Em revistas ou suplementos que listam as profissões, não são encontradas referências a este tipo de ocupação.

Schettino demonstra diferenças no processo de profissionalização do livreiro entre o Brasil e a França.

No caso da França, esta realidade é diferente. Não há obrigatoriedade de curso específico para a profissão, porém as oportunidades são diversificadas e abrangentes.

O Centro de Informação e Documentação para a juventude descreve a profissão:

"O livreiro não é somente um comerciante que vende livros e, as vezes, revistas. Ele desempenha um papel fundamental junto ao público que ele deve acolher, aconselhar e guiar dentre as suas escolhas. Como assalariado em grandes lojas ou como trabalhador independente, o livreiro deve fazer frente a revolução tecnológica dos números" (SCHETTINO, 2009, p. 9).

O trabalho nas livrarias e seu funcionamento foram regulamentados em 1810, na França. Mesmo sem capacitação específica, existem vários programas em universidades que oferecem formação na área. Para que seja aberta uma livraria, é necessário que o profissional tenha um diploma de alta qualificação mediante curso de dois anos e um processo seletivo. Conforme Schettino: "Quem quiser se aprofundar na carreira, pode ainda seguir o caminho do ensino superior e fazer o curso de profissões da edição que incluem o produtor editorial, o bibliotecário e o livreiro" (SCHETTINO, 2009, p. 11).

Após a graduação há possibilidade de realização de mestrado em artes, cultura, comunicação ou ciências humanas e sociais, com duração de dois anos.

Como não existe legislação específica para orientar o exercício profissional e nem formação técnica-profissional, não é possível delinear o corpo de conhecimentos específicos da profissão. A partir de entrevistas realizadas com livreiros, há a necessidade de separação do gosto pela leitura com o trabalho na área. O gosto pelo livro é fundamental, assim como a curiosidade. Mas além do interesse pelo conteúdo do livro, também é importante o gosto pela forma, ou seja, edição, tamanho, diagramação, capa, história, narrativa, enfim, suas

características como produto, pois são essas características que diferenciam seu valor no mercado.

#### 4.4 Treinamento de profissionais

O artigo sobre capacitação de profissionais na Feira do Livro de Porto Alegre (FERRAZ; CAVEDON, 2010) demonstra como, em geral, é realizado o treinamento de profissionais da área.

Uma equipe de profissionais trabalha durante todo o ano para a realização da Feira, que acontece anualmente. A Câmara Rio-Grandense do Livro, entidade composta de editores, distribuidores, livreiros e creditistas do Rio Grande do Sul, contrata pessoas para atividades com principal objetivo de venda adequada de livros.

Para garantir bom atendimento e aumentar a probabilidade de venda do produto é preciso que haja profissionais motivados e qualificados e, por esta razão, é realizado um treinamento, familiarizando os vendedores com o espaço ocupado, informando regras do evento que garantem motivação e compromisso por parte dos funcionários.

"O objetivo de um treinamento é deixar a pessoa apta a ter resultados positivos em suas atividades cotidianas, sejam elas relacionadas às questões técnicas da função às questões interpessoais entre os membros da equipe de trabalho ou, ainda, às questões de direitos e deveres do empregado para com a contratante dos serviços (ABREU et al., 2006). Nesse sentido, é possível afirmar que: em geral, um treinamento visa fornecer aos funcionários os códigos de conduta social dentro da organização e os aspectos técnicos das tarefas para que todos os colaboradores atribuam aos códigos presentes no ambiente de trabalho os mesmos significados. Assim, Birdi (2000, apud FREITAS e BORGES-ANDRADE, 2004) afirma que os treinamentos atuam nos níveis do indivíduo, do grupo e da organização" (FERRAZ; CAVEDON, 2010, p. 4).

Através do treinamento, o funcionário se adapta em curto prazo à cultura da organização, obtendo como resultado maior produtividade, qualidade de trabalho, motivação e desenvolvimento.

Apesar de estarem sendo preparados para o cotidiano organizacional, há uma quebra na rotina do cotidiano desse funcionário, podendo o treinamento ser caracterizado como um período ritualístico e, portanto, como algo específico e direcionado em relação à rotina para o qual está sendo treinado.



O planejamento e gerenciamento dos ritos pressupõem a possibilidade de disseminação dos valores da organização, conforme o desejo dos administradores, trazendo consequências sociais, manifestas e latentes, transmitidas quanto à atuação dos empregados.

"No Brasil, Toledo e Bulcargov (2004) analisaram um processo de trainee como um rito de passagem pelo qual um jovem passa para tentar se inserir na vida profissional. Segundo os autores, o candidato que busca por reconhecimento profissional, pode perder sua autonomia e identidade, uma vez que deixa de se pertencer e passa a pertencer à organização. Para a captação do indivíduo, a empresa se vale do rito de passagem como disseminadora de seus valores e ideais." (FERRAZ; CAVEDON, 2010, p. 7).

O objetivo do treinamento é enquadrar e motivar o profissional no desempenho de suas atividades, ensinando aos contratados o comportamento ideal, práticas de trabalho e filosofia da empresa.

Ferraz e Cavedon (2010), em seu artigo, utiliza o método etnográfico na feira do livro, conversando e entrevistando expositores, escritores, visitantes e vendedores.

Segundo as autoras, no treinamento dos funcionários foram mostrados slides exibindo conteúdos positivos, música instrumental, palestra e dinâmica de grupo.

Durante a palestra, foram enfatizadas a importância do evento, o comportamento ideal dos funcionários, levando em consideração a importância de suas tarefas, exaltando a importância dos contratados, pois estes distribuíam o conhecimento e, por esta razão, se tratavam de pessoas distintas. Além disto, era preciso que "coisas mesquinhas" como "sobrecarga de trabalho, baixos salários e o chefe controlador" não interferissem em sua alegria e prazer de trabalhar.

Os dados coletados pela autora no treinamento e nas entrevistas realizadas demonstram que, apesar de algumas reclamações por parte dos funcionários, eles sentem prazer de estar trabalhando na Feira. Os principais fatores são o contato com o livro e oportunidade de se relacionar com as mais variadas pessoas.

Segundo as autoras, o treinamento procura intensificar o sentimento de privilégio de ser atendente das barracas na feira, apesar de todas as intempéries, falta de infra-estrutura, sobrecarga de trabalho, pois uma feira permite a vivência de dias em clima de festividade, fazendo com que os trabalhadores se sintam protagonistas do encontro e "semeadores do saber".

"O poder das palavras no ritual faz com os treinados internalizem e se emocionem diante da possibilidade de disseminarem o saber, conquanto o que se verifica, na prática, é a implementação de técnicas que visam diminuir a possibilidade de

funcionário não corresponder à expectativa do cargo e frustrar as vendas. Assim a ritualização acaba por mascarar o caráter utilitarista do treinamento." (FERRAZ; CAVEDON, 2010, p. 18).

## 4.5 Formação do bibliotecário

Segundo Milanesi (2002), um estudo da Universidade da Califórnia, realizado no ano 2000, mostra que, nos últimos anos, foram criadas mais informações que em toda a história. Este volume cresce a cada ano e a informação impressa corresponde apenas a 10% desse valor. Esses dados foram criados em um contexto diferenciado do Brasil, aonde o problema da educação básica ainda não foi solucionado. Porém, tais problemas e seus impactos estarão presentes, também, no contexto nacional.

Diante desta problemática surge a questão de qual é o profissional preparado para enfrentar tal quadro. Quais seriam as formas de encarar a produção de novas possibilidades de armazenamento e criação de instrumentos refinados de busca.

Com a avalanche tecnológica o bibliotecário deixa de utilizar exclusivamente o velho catálogo manual, necessitando adquirir novas competências, com precisão e disciplina para utilizar com eficácia os novos instrumentos (catálogos informatizados, on-line, repositórios, etc.) e poder para tornar possível a atualização de seus conhecimentos.

O aparato tecnológico tem sentido a partir da utilidade que demonstra a curto e longo prazos. O bibliotecário poderia ter sido o primeiro profissional a se apossar das novas tecnologias da informação. Em muitos casos, porém, ficou alijado do uso dos instrumentos de informação. Em seu ambiente de trabalho nem sempre pôde dispor de tecnologia atualizada, assim como as instituições formadoras, ocorrendo um distanciamento entre o profissional da informação e a tecnologia da informação. Esse espaço acabou por ser ocupado – pelo menos inicialmente – por outros profissionais que não os bibliotecários.

A partir da década de 1960 era previsto para a profissão um caminho seguro, pois, progressivamente, a sociedade dependia de informação para se desenvolver, o que significava uma predisposição para transformar a biblioteconomia em uma poderosa alavanca para o desenvolvimento científico e tecnológico.

Em 1970, aqueles que cursaram biblioteconomia sabiam que as áreas dedicadas à ciência e tecnologia eram fundamentais e obtinham cada vez mais destaque.

No Brasil, durante duas décadas de Regime Militar, esta política foi acionada com vigor. Houve incentivo às pesquisas nas universidades e, no contexto mundial, os países que ficaram conhecidos como "tigres asiáticos", demonstraram ser possível crescer a partir da

evolução tecnológica. Porém, esses países investiram, também, em uma base educacional sólida, sem a qual não haveria o desenvolvimento científico, mas tal evidência não foi levada em consideração para o Brasil.

O reflexo dessa política nas instituições de formação de bibliotecários foi a valorização da biblioteca especializada e despreocupação com a biblioteca escolar, vista de menor importância e incapaz de garantir um bom emprego.

Não houve ainda no Brasil uma superação adequada do atraso tecnológico, em acompanhamento às grandes potências, ou cuidado adequado com o ensino básico, o que garantiria consistência de uma política de desenvolvimento técnico-científico mais condizente com as necessidades do país.

A partir da década de 1980, após a ditadura militar, firmou-se a ideia de "democratização da informação", sendo gerados programas que tinham como objetivo garantir, a cada cidadão, o conhecimento necessário para sua inclusão na sociedade. A partir daí foi motivada uma série de iniciativas ligadas à biblioteca pública, ainda que, juntamente com a biblioteca escolar, nunca tenha superado diagnósticos negativos.

Em função da distância entre informática e informação, a biblioteconomia afastou-se de seu próprio campo: a informação. Em função desses fatores, cada vez mais distanciada do universo da informação, sem políticas de fortalecimento dos serviços de informação, sem maiores estímulos, surgiu, como consequência, a especulação quanto ao fim da profissão de bibliotecário.

De acordo com Milanesi, pode-se definir informador "aquele que presta informações profissionalmente, o sujeito que junta e organiza as respostas em vista das prováveis indagações" (MILANESI, 2002, p. 5). Tal atividade possui crescimento a partir do século XX, pois tanto o cientista quanto aquele que se diferencia um pouco da multidão tinham a necessidade de saber mais. À medida que o especialista recebe mais informação, mais a combina com outras, produzindo novos conhecimentos. Desta maneira, a ação de encontrar o desejado e necessário torna-se parte de um círculo virtuoso na construção do conhecimento.

Nas três últimas décadas, organizar a informação tornou-se muito mais complexo do que organizar acervo nas estantes, controlar empréstimos ou consultas, pois os pesquisadores já possuíam maior autonomia nas pesquisas. Aquele que disponibiliza um banco de dados na internet, o arquiteto da informação, deveria ser um bibliotecário atualizado, mas de modo geral, este profissional ficou à margem, tendo dificuldades até de ser um usuário de serviços de informação na internet.

A imprensa acabou ocupando o espaço de prestação de serviços de reunião de dados e organização para apresentá-los como guias em diversas situações da vida cotidiana. Quando procura por uma informação previsível, o cidadão se dirige, na maioria das vezes, a uma banca de jornal ou a internet e não à uma biblioteca. Poucos bibliotecários participam do desafio de oferecer informações de acordo com o que determinado público quer e precisa.

Fatores como multiplicidade de suportes, informação como serviço para um determinado público e criação de demanda informacional deveriam ser os mais importantes para a mudança do perfil do profissional, porém o rigor de regras organizatórias se sobrepôs e o bibliotecário deixou escapar o sentido mais amplo de sua função. Dentro de suas atribuições, Milanesi aponta: "Caberia a ele buscar as informações que o seu público precisa seja nos impressos, nas gravações ou nas imagens para formar o acervo, organizá-lo objetivando uma busca, rápida e precisa, para fornecer não só aquilo que o usuário pede, mas o que ele precisa" (MILANESI, p. 6, 2002). O autor ainda complementa:

"Nesse sentido, o bibliotecário, se houvesse a mutação necessária para acompanhar o tempo, seria um tradutor do saber (o seu universo de informações organizadas) para a vida (o meio onde atua com pessoas, história e circunstâncias). E a transformação constante da vida exigiria novas informações - numa relação permanente entre informação e mutação. Essa concepção não foi regra nas faculdades de Biblioteconomia e, havendo um descompasso entre a profissão e a sociedade, o bibliotecário deixou de ser, por definição, o arquiteto, o gerente da informação ou, simplesmente, o informador e se fixou durante décadas no Século XX como classificador e catalogador de livros" (MILANESI, 2002, p. 6).

A partir do tempo que se perdia, das dificuldades de locomoção, da grande produção bibliográfica e da fragmentação dos temas, surgiu a necessidade de conhecer à distância o perfil de um acervo.

A partir dos anos de 1920 surgiu a radiofonia e, com ela, a simultaneidade entre emissão e recepção da informação. Apesar das mudanças de velocidade da composição tipográfica e da simultaneidade na transmissão das informações, a biblioteca permaneceu imutável. Os proprietários de receptores acolhiam vizinhos para ouvir notícias, mas não há dados do uso da radiofonia nas bibliotecas.

Quanto mais rápido o desenvolvimento da ciência, mais rápida deveria ser a resposta do profissional da informação. E com a segmentação do conhecimento, pedia-se um profissional diferenciado, para múltiplos públicos e temas. Aos poucos foi desaparecendo o bibliotecário genérico, conhecedor de algumas técnicas que permitiam a ele adaptar-se a

qualquer área do conhecimento humano ou a públicos tão diferentes quanto a criança e o cientista. Tornou-se necessário estar familiarizado com o tema.

Muito após seu início, a biblioteconomia entrou para a universidade como área de conhecimento, em meados do século XX, no Brasil. Inicialmente, como aborda Milanesi, havia um problema principal:

"Um problema inicial: como transformar um punhado de técnicas em ensino superior? Como criar teorias a partir da assimilação de rotinas? Nas elaborações mentais para equiparar a Biblioteconomia a áreas como Matemática, Filosofia, Medicina, tentou-se, muitas vezes, torná-la "cultura", apelando-se para as disciplinas ditas "culturais" sem que ocorresse a ideia básica de vincular esses estudos socioculturais à informação e à sociedade, principalmente ao meio para o qual eram formados os bibliotecários" (MILANESI, p. 9, 2002).

Para pensar em projetos de formação de profissionais que administram informações, é fundamental ter conhecimento amplo da situação dos mecanismos informacionais disponíveis na sociedade.

Não existem pesquisas em quantidade suficiente para traçar um panorama conjunto da situação das bibliotecas públicas, universitárias e escolares no Brasil. O que parece predominar são os estudos de caso e a experiência prática. Resultado disso é um profissional com indeterminação clara de seu papel.

"Se a biblioteconomia de outrora tivesse essa preocupação de adequar-se, rigorosamente à ideia de universidade e à sociedade onde ela se plantou, a trajetória da profissão seria outra. A prioridade dada à técnica, a insistência no treino das rotinas, quase nivelado ao adestramento, fizeram dos cursos de Biblioteconomia algo menor, quase sempre desprezado e sem expressão entre as outras áreas do conhecimento que as universidades abrigam." (MILANESI, 2002, p. 10).

Durante décadas o ensino da biblioteconomia dividia as disciplinas entre as "técnicas" e "culturais", sendo as primeiras as disciplinas centrais e as demais poderiam ser descartadas do currículo, mantendo o curso técnico.

Vincular as ações das técnicas com uma série de outras para dar um sentido foi um problema permanente. O processamento de livros, diferente daquilo que se acreditou, não encerra em si mesmo e existe em função de algo. As disciplinas "culturais" não mostravam qualquer vínculo com o trabalho profissional. E assim persistia o conflito entre educação e mero treinamento, sendo o último incompatível com a proposta da universidade de vincular o fazer e o pensar.

Na década de 1970, com a implantação de cursos de pós-graduação, articulados para dar um sentido à biblioteconomia, foi constatada a pobreza bibliográfica, principalmente nas áreas em que pudessem dar uma fundamentação adequada ao assunto.

Outro conflito diz respeito à dialética entre teoria e prática. Os cursos de biblioteconomia sempre foram vistos como práticos, e por isso não havia sentido criar teorias para a organização de um catálogo. Os próprios concursos sempre procuraram detectar o nível de conhecimento dos candidatos nas áreas técnicas.

"Em vários momentos da trajetória da biblioteconomia no Brasil, perguntou-se se o curso, naquele formato, tinha um perfil que justificasse ser "superior". Da forma como as disciplinas eram ministradas, a resposta seria negativa. Adequava-se mais ao perfil de um curso técnico do segundo grau" (MILANESI, 2002, p. 13).

Apesar disto, é possível observar que aqueles que progredem mais rápido na carreira são os que demonstram conhecimento crítico e discurso analítico, além do prático.

Em regra, a opção por uma carreira profissional é feita com suposta garantia de boa colocação no mercado de trabalho, com atuação tranquila e bem remunerada. Como o trabalho em bibliotecas nunca se caracterizou como opção fundamental nas possibilidades pecuniárias, existem mais vagas que candidatos. A opção pela área é feita por outras motivações, como gosto pela leitura ou mesmo a baixa competitividade na disputa pelas vagas.

A biblioteconomia não é uma profissão bem reconhecida pela sociedade e o mercado de trabalho oferece níveis defasados de remuneração. Além disto, foi necessário obter por lei seu reconhecimento e criação da reserva de mercado para os diplomados. Ainda assim, desde que a lei foi promulgada, o exercício ilegal da profissão passou a ser praticado intensamente. Muitos dos trabalhos situados na coleta, organização e disseminação da informação deixaram de ser "bibliotecas" ou "centros de informação" e passaram a ter outro nome, administrados por profissionais de outras áreas, como comunicação ou administração. Raramente é feita a ponte entre biblioteca e informação.

O bibliotecário não firmou sua relevância para o meio onde atua, podendo ser substituído por trabalhadores com baixa escolaridade, como acontece na maioria dos casos. Esse conceito negativo da profissão é produto, além da ignorância do meio social, do desempenho do profissional, que não mostrou ser imprescindível nos cenários onde atua.

No exercício profissional, nem sempre o mercado pede o que a sociedade necessita, e cabe à universidade pública pesquisar as necessidades e demandas reais.

"Isso só poderá ocorrer por meio de um constante mapeamento da sociedade para detectar as suas carências de informação, os quadros seculares de misérias em todos os segmentos, da educação fundamental às áreas de especialização. Esse tipo de estudo ainda não foi feito no Brasil e tudo que se diz a respeito de bibliotecas ou, mais amplamente, de serviços de informação, são dados inconsistentes, conjecturas, conclusões impressionistas" (MILANESI, 2002, p. 14)

São formados bibliotecários sem relação explícita entre estes e as diversas necessidades existentes, porque não são conhecidas. A identificação e quantificação das carências permitiria à universidade pública a indicação dos caminhos para superá-las, dando respostas satisfatórias aos problemas.

Do ponto de vista do mercado, o foco nas bibliotecas escolares não é relevante, pois não há demanda para este tipo de atuação. E quando há, os salários são baixos. Mas a função da universidade não é a preocupação com o mercado, mas a formação do profissional que se faz necessário para a sociedade e tentativa de reversão do quadro dos profissionais e salários. O desafio maior é formar aqueles que inventarão novas possibilidades de atender a novas necessidades.

A maioria dos cursos que formam bibliotecários está no âmbito da universidade pública, que busca dar respostas às necessidades sociais.

Formar profissionais da informação exige formação específica e implica preparação para atuar em áreas distintas, de acordo com os diferentes quadros sociais e públicos e não o bibliotecário polivalente, que sabe de tudo um pouco, mas é incapaz de ser competente em qualquer campo.

A segmentação do conhecimento em áreas específicas indicava que deveria ocorrer uma ação correspondente nos serviços de informação. De modo geral, a formação do profissional da informação permaneceu idêntica para modalidades diferentes de temas e públicos.

O que diferencia um bibliotecário que atua em uma empresa e um que optou por trabalho com crianças, por exemplo, é menos o instrumental técnico e mais o público e o assunto. As técnicas são simples instrumentos, necessários, mas insuficientes. É preciso que o público receptor seja colocado em primeiro lugar para que possa haver um diálogo essencial. No campo da informação pública existem problemas complexos, que exigem grande atenção: heterogeneidade de públicos e assuntos são grandes desafios para a área, pois o serviço de informação deve-se voltar para a cidade, abrangendo sua população, suas diversas características como faixa etária, classe social e escolaridade, atendendo ao objetivo de

fornecer as informações assim que se fizerem necessárias. Além da preocupação com seleção e organização de materiais e os diversos tipos de suporte, é preciso fornecer informações que permitam às pessoas viver em sociedade, considerando direitos e deveres, tal como descreve Milanesi: "direitos e deveres dos cidadãos, organização social, governo, tributos, serviços públicos, etc." (MILANESI, 2002, p. 21). Para que possa atuar politicamente, o profissional deve conhecer a comunidade em que está inserido. "Esse quadro de sensibilidade política e de competência técnica deverá contar com um profissional versátil e plenamente informado a respeito do grupo social onde atua e com conhecimentos básicos das várias áreas do conhecimento" (MILANESI, 2002, p. 22). Para que isso possa acontecer, "Esse profissional deve ter informação ampla, variada, ter sensibilidade para sentir o meio social e capacidade de perceber os sinais que dele emergem. Se assim não for, existirá o técnico das rotinas e não aquele profissional que se espera, capaz de mudar o meio onde vive" (MILANESI, 2002, p. 22).

Deve-se discutir além das técnicas, preencher o vazio que o perfil tradicional da profissão deixou, alterando a concepção de formação profissional, pois, conforme aponta Milanesi, o bibliotecário existe sempre em função do outro e isso se faz de dentro para fora. Da essência para a aparência.

O número de usuários de uma biblioteca ou sistema de informação, principalmente nos países mais pobres, poderia ser muito maior. Frequentam esses serviços aqueles que sentem necessidade, e conseguem utilizar-se deles, o que é uma minoria. A informação dirigida a um público heterogêneo exige um trabalho de valorização do conhecimento que pode ser formado pelos indivíduos como bem imprescindível. Se houver por parte do profissional uma posição passiva, utilizarão os serviços apenas aqueles obrigados a fazê-lo, porém há necessidades de conhecimentos e desenvolvimento de potencialidades de todas as pessoas e, neste contexto, abre-se um desafio para o profissional: fazer chegar a informação àqueles que precisam dela. Conforme observa Milanesi (2002):

"A ciência da informação cresceu no espaço que há entre o conhecimento e o público. O profissional ocupa esse espaço que precisa ser preenchido, cria as pontes necessárias entre eles e todas as possibilidades de intermediação. No entanto, a formação do bibliotecário, como foi dito, excluiu o público. Sem essa preocupação, deixa de existir a ideia do mediador. É como se uma loja fosse aberta sem que o dono se preocupasse com a venda dos produtos" (MILANESI, 2002, p. 25).

Privada ou pública, a organização deve valorizar seu cliente. Ainda em seu artigo, Milanesi (2002) defende a ideia de que o profissional, ponte que liga a organização ao



usuário, precisa perceber as necessidades de ambos, de forma a solucionar problemas advindos dessa relação.

"Pode-se alegar que o papel do bibliotecário é organizar e sua capacidade organizatória engloba e esgota a profissão. No entanto, pode-se perguntar: se não for o profissional da informação o criador de demanda, quem seria?" (MILANESI, 2002, p. 26).

Por serem instituições à margem de interesses econômicos, há pouco interesse em desenvolver as bibliotecas públicas. Conforme aponta Milanesi (2002):

"Na informação pública criou-se, timidamente, uma área denominada “ação cultural”. Isso, não é uma atividade que se relaciona com a tradicional biblioteca. Ao contrário, é um esforço de ruptura com a atitude passiva de quem abre a loja e espera os compradores. Como os serviços públicos não entram em falência, não causa preocupação se ele tem poucos usuários ou se há qualidade no atendimento. (MILANESI, 2002, p. 26).

## 5 Metodologia

A metodologia utilizada para realização do trabalho foi de revisão de literatura sobre o histórico das bibliotecas e das livrarias e sobre a formação de profissionais da área em cada uma das instituições.

Houve, também, um estudo de caso do processo de seleção e treinamento de funcionários da Livraria Cultura, do Shopping Iguatemi, em Brasília. A justificativa da escolha da Livraria para realização de estudo de caso, é a de que a autora do presente trabalho pôde vivenciar a experiência de colaboradora da loja, na área de vendas da seção de literatura, durante o período de três meses.

## 6 Descrição e análise dos dados

De acordo com a metodologia adotada, foi possível obter os dados, que são descritos e analisados a seguir, contemplando os seguintes tópicos: História da Livraria Cultura, Processo seletivo da Livraria Cultura, Treinamento e Capacitação, Elementos de comparação entre bibliotecas e livrarias e De que maneira a Livraria pode ser fonte de inspiração para as bibliotecas.

### 6.1 História da Livraria Cultura

A Livraria Cultura foi fundada em 1947, por Eva Herz. Inicialmente foi aberta como serviço de aluguel de livros. Posteriormente, além de alugar, Eva Herz passou a vendê-los e, já naquela época, as mães da cidade enviavam seus filhos para se aconselharem sobre leituras com a proprietária.

Em 1969 abandonou o serviço de aluguel, mantendo apenas a livraria e, naquela época, sua relação com os clientes já se mostrava diferenciada. Nesse ano, Pedro Herz, seu filho, assumiu a gestão dos negócios e instalou a livraria no Conjunto Nacional, em São Paulo, consolidando-se como grande livraria, com qualidade, variedade e bom atendimento. Na década de 1970, é iniciado o processo de ampliação das instalações da Livraria, no Conjunto Nacional, em São Paulo. Na mesma década, foi inaugurada uma unidade dedicada à informática, negócios, finanças, marketing e ciências. Em 1990 foi aberta uma unidade especializada em publicações de ensino de línguas estrangeiras e dicionários.

Em 1995 foi criado o site na internet, e a livraria passa a ser a primeira do Brasil a vender livros online. Em 1997 foi aberta uma loja, também no Conjunto Nacional, voltada para as áreas de literatura e humanidades. No mesmo ano, sua primeira unidade foi reinaugurada, vendendo livros apenas de arte.

Em 2000, integrada por Sérgio e Fábio Herz, filhos de Pedro Herz, a Livraria Cultura inaugurou sua primeira filial em São Paulo e em 2003 sua primeira filial, na cidade de Porto Alegre.

Em 2005 foi aberta a primeira loja em Brasília e, em maio de 2010, a segunda, na capital federal, no Shopping Iguatemi, que recebeu a primeira filial do Teatro Eva Herz. Atualmente a empresa possui quatro lojas em São Paulo, duas lojas em Brasília, uma em Campinas, Recife, Fortaleza, Salvador e Porto Alegre.

A visão da livraria é a de ser a melhor loja de informação e entretenimento, sendo referência no setor. Sua missão é a de "disponibilizar o mais completo acervo de títulos do mercado com a mais competente e preparada equipe de colaboradores, comprometida em fazer do ato de compra uma experiência única de descoberta e prazer". (ver portal da Livraria: <http://www.livrariacultura.com.br/scripts/comum/faq/quemsomos.asp>)

Seus valores corporativos são a ética, responsabilidade, inovação, excelência e diversidade. A partir de tais valores são garantidas a transparência com o cliente, responsabilidade cultural, criação de novas opções, profissionalismo, trabalho em equipe e diversidade, tanto no acervo e nos perfis dos colaboradores da loja.

## 6.2 Processo seletivo da Livraria Cultura

Para trabalhar na instituição, o candidato pode entregar seu currículo em qualquer loja ou enviá-lo através do site da Livraria.

Após ter seu currículo selecionado, o candidato é submetido a um processo seletivo com três etapas, que podem variar na ordem de realização: dinâmica de grupo, entrevista e uma prova escrita, com questões de múltipla escolha.

O processo seletivo é extenso, rigoroso e avalia os candidatos em relação a sua personalidade, valores, conhecimentos e os compara com os valores propostos pela Livraria. Geralmente os candidatos estão cursando o ensino superior e não há exigência de experiência anterior.

Na dinâmica de grupo, são propostas atividades para avaliação do perfil do candidato. Inicialmente cada aspirante à vaga se apresenta com nome, idade, o que estuda e opta por uma obra com a qual o candidato tenha afinidade e justifica sua escolha. Além disso, são propostas atividades em dupla e em grupos para a realização de simulação de casos e debates. Nesta etapa o trabalho em equipe já é enfatizado. Uma das dinâmicas consiste na brincadeira de criança “Escravos de Jó”. É formada uma roda com todos os candidatos e, inicialmente, todos cantam a música enquanto passam para o colega uma bolinha de gude. Caso alguém cometa algum erro, cantando a música ou passando a bolinha no momento errado, o jogo recomeça. O objetivo é passar a bolinha para o outro no tempo certo e conseguir marcar a música mentalmente, não precisando cantá-la mais. Isso tudo deve ser feito em tempo determinado. Em geral os grupos não conseguem chegar até o fim da atividade sem erros. Posteriormente é discutida a função de cada um dentro de um grupo, a importância do auxílio ao outro em suas

dificuldades e a necessidade de todos trabalharem em um objetivo comum para que as atividades possam ser desempenhadas com sucesso.

Na entrevista são avaliados o currículo do candidato e seu desempenho na dinâmica de grupo.

A prova é composta por questões sobre os produtos de cada área da Livraria. Questões sobre música, literatura e cinema são subdivididas em diversas categorias para avaliação do "conhecimento de produto" dos candidatos.

Para ser selecionado, o candidato já deve possuir características exigidas pela empresa e conhecimentos prévios sobre alguma área afim com as quais terá de lidar em sua rotina.

### 6.3 Treinamento e capacitação

O treinamento realizado na Livraria Cultura para sua abertura no Shopping Iguatemi, de Brasília, em abril de 2010, foi um pouco diferente daqueles que são realizados quando o colaborador ingressa em uma loja já aberta. Neste caso, o objetivo foi a formação da equipe completa para a abertura de uma loja nova.

Durante todo o período de treinamento houve atividades propostas e debates sobre os objetivos e a ligação de tais tarefas com o cotidiano na loja. Novas dinâmicas foram propostas para treinar diversas habilidades.

Uma dinâmica proposta nesse período foi uma espécie de "amigo oculto". Os nomes de todos os colaboradores foram escritos em pequenos papéis e sorteados. Cada pessoa ficou com um nome e deveria, durante uma semana, observar o comportamento dessa pessoa durante o treinamento. Foi colocada uma caixa na sala onde cada um poderia deixar um recado para seu "protegido", dando sugestões e elogiando sua conduta. No dia da abertura da loja cada um revelou ao seu "protegido" quem era. Na Livraria Cultura, os colaboradores recebem e avaliam seus colegas de trabalho. É preciso que a observação e percepção do outro sejam treinadas, para que possam emitir suas opiniões. Essa dinâmica visava atentar o olhar dos novos colaboradores para o outro, aumentando e refinando sua capacidade de observação.

Além disto, todas as atividades propostas permitem que se conheça melhor os colaboradores. A partir dessa interação, do contato com o outro, a equipe fica mais sólida.

Além das atividades em grupo, foram feitos treinamentos teóricos, sobre os diversos setores da loja, como prevenção de perdas, coordenação de atendimento, reserva, logística, importação e informática.

Como já havia uma loja em funcionamento na cidade, foi possível, durante alguns dias, o treinamento na loja do Shopping Casa Park, para experiência da rotina.

Apesar de ficar, predominantemente, em uma seção específica, o vendedor deve aprender a trabalhar em todas as seções. Caso algum cliente realize uma abordagem para solicitar busca em uma seção diferente daquela em que se encontra, é adequado que o vendedor se dirija até a seção desejada e atenda o cliente de maneira completa. Também é preciso reconhecer as características e necessidades dos clientes para garantir o melhor e mais cordial atendimento possível.

É necessário que o funcionário conheça com exatidão os serviços oferecidos pela livraria, para oferecer a melhor opção ao cliente. Existem serviços de reserva, inclusive por telefone ou email, e solicitação de entrega em diversos horários e preços. O programa de fidelidade "Mais Cultura" também oferece vantagem ao cliente, pois fornece desconto imediato em alguns produtos e, nos demais, acumula pontos que serão convertidos em desconto futuro.

Outra característica importante, enfatizada e desenvolvida no treinamento, é a transparência com o cliente. Os prazos e horários de entrega são clara e rigorosamente estabelecidos. Caso a entrega de um livro sofra atraso, o cliente é imediatamente avisado e um novo prazo é estipulado.

Tal como abordado anteriormente, o treinamento qualifica e motiva os trabalhadores, adaptando-os mais rapidamente à cultura da organização, moldando o funcionário a agir de acordo com aquilo que a empresa espera dele. O sentimento de pertencimento é cultivado a todo o momento, e faz com que o funcionário se sinta satisfeito por fazer parte de uma empresa que oferece serviços interessantes e diferenciados.

O treinamento na Livraria é continuado, há reunião, uma vez por semana, para tratar de dúvidas de procedimentos, para expor novos projetos, captar ideias e a comunicação nos demais dias ocorre, principalmente, via correio eletrônico. Em alguns casos, há reuniões com representante de uma editora para apresentação de lançamentos, resumos das histórias dos livros e divulgação do material. Com isso, o vendedor possui mais embasamento para indicar livros, mesmo que não os tenha lido.

## 6.4 Elementos de comparação entre bibliotecas e livrarias

Com origens parecidas no Brasil, censuradas pela Corte Portuguesa, livrarias e bibliotecas se desenvolveram de maneiras diferentes. Já que partem de iniciativas privadas e visam o lucro, as livrarias se desenvolveram mais rapidamente e atraem maior quantidade de público, devido ao investimento que possuem. É possível observar pessoas, no fim de semana, que passam em uma livraria para lazer, mas veem a biblioteca como espaço apenas para estudo.

O que faz com que uma criança goste de frequentar livrarias com seus pais no fim de semana e não utilize a biblioteca de sua escola? Em grande parte, as bibliotecas escolares são compostas de livros desatualizados e são vistas como lugares de punição: quando um aluno é expulso de sala de aula, é levado diretamente à biblioteca. Por consequência o aluno não frequentará a biblioteca espontaneamente e dificilmente frequentará bibliotecas públicas futuramente.

Apesar de possuírem objetivos diferenciados, tanto as livrarias como as bibliotecas lidam com três elementos em comum: as editoras, os livros e o público.

Em geral, as livrarias oferecem livros de tamanhos, edições e traduções diferentes, possibilitando maior escolha por parte do cliente. Em grande parte das bibliotecas públicas, os livros são desatualizados e, portanto, não há grande possibilidade de escolha de diferentes edições do mesmo título.

A maneira de lidar com o livro é diferente em cada uma das instituições, pois os objetivos da biblioteca são um pouco mais complexos do que os da livraria. No caso da Livraria Cultura, existem bibliotecários na sede de São Paulo que incluem os novos itens no sistema e fazem uma espécie de indexação do material. Desta maneira é possível verificar, através do código de barras, a que seção o livro pertence. Caso haja algum equívoco na indexação, ou se o livro for mais procurado em uma seção diferente da seção em que está registrado no sistema, há possibilidade de o colaborador enviar um correio pedindo ao bibliotecário que realize a modificação.

O processamento técnico nas bibliotecas é mais complexo, pois, ao contrário de um grande complexo comercial que funciona em rede, sua realização se dá geralmente de forma isolada (isto é, cada uma fazendo sua catalogação, etc.) e sem contar com os recursos técnicos indispensáveis ao seu bom funcionamento. Exemplo dessa realidade é o que ocorre no âmbito

das bibliotecas escolares do Distrito Federal, que ao invés de compartilharem recursos e práticas, se ressentem da crônica falta de articulação e de recursos.

Porém, muitas vezes, torna-se mais complicado para o usuário conseguir recuperar uma informação ou encontrar um livro em uma estante, pois desconhece o sistema de classificação e não há políticas de informação e educação do usuário na maioria das bibliotecas.

Outra diferença considerável é a maneira como o cliente se sente dentro de cada uma das organizações. Especialmente na Livraria Cultura, há espaços de convivência como café, poltronas perto das prateleiras para que os livros possam ser calmamente manuseados, a seção infantil é bem atraente às crianças e jovens, há músicas ambiente nas diferentes seções, há eventos, tais como músicos circulando pela loja tocando seus instrumentos e, por todas essas características, a livraria torna-se espaço de encontro de pessoas.

As bibliotecas se diferenciam bastante neste quesito de ambientação. São lugares extremamente silenciosos, o que pode ser explicado pela necessidade de tranquilidade para estudos. Mas seria ideal que este espaço fosse afastado da entrada da biblioteca, para que as pessoas pudessem circular, conversar, trocar informações, e pequenos eventos pudessem ser realizados.

Diferentemente das livrarias, geralmente nas bibliotecas não há exposição de itens. Isso se poderia se justificar pela diferença de objetivos das instituições. Mas observa-se que produtos desconhecidos, que são expostos, são mais manuseados e podem interessar um cliente que não estaria procurando aquele material inicialmente. Tal estratégia poderia ser utilizada na biblioteca para atrair usuários, mostrar-lhes o material que a biblioteca possui e, que muitas vezes, é desconhecido pela maioria.

Apesar de haver diferenças entre funções, há grandes semelhanças entre as necessidades dos dois ambientes e do perfil do profissional. Em ambas as organizações, é previamente exigido desse profissional o gosto pela leitura, ter cultura geral, ter interesse em lidar com o público e curiosidade. Tanto as livrarias quanto bibliotecas podem proporcionar um ambiente agradável, com espaço de convivência, troca de conhecimento entre funcionário e cliente e diversos eventos culturais.

Conforme abordado anteriormente, as bibliotecas públicas podem, ainda, ser agentes políticos de transformação social, oferecendo acesso aos mais diversos tipos de informação disponível.



Quanto à capacitação de seu profissional, além de vários problemas oriundos da formação no curso de biblioteconomia, os profissionais encontram organizações com pouco, ou nenhum estímulo para funcionarem, sem apoio do Estado, com profissionais desestimulados e sem educação continuada. Tornam-se profissionais alienados, sem conhecimentos sobre seu acervo e as atualizações tanto na gestão da organização, quanto dos materiais ofertados.

Como há semelhanças nos usos dos dois ambientes, é gerada uma confusão sobre o papel das bibliotecas e das livrarias. Um exemplo de tal confusão consta no Projeto de Lei nº 10573/2010 que "dispõe sobre livre circulação e produções intelectuais", gerando obrigatoriedade das livrarias aceitarem vender qualquer obra que for a ela encaminhada. Caso não aceite, a livraria deve comunicar por escrito ao editor e autor, expondo as razões dessa atitude.

No entanto, observa-se a ausência de leis e discussões sobre bibliotecas, sua função e objetivos. São poucos os bibliotecários engajados por uma causa, conhecedores de seus direitos, de programas governamentais que apoiem e incentivem as bibliotecas e divulgação de serviços.

Na Livraria Cultura os colaboradores vêm de diversas áreas. Estudantes de áreas como a ciência política, letras, direito, psicologia, cinema e música, entre outras, ingressam na empresa munidos de um conhecimento teórico prévio em alguma área. Como há bastante diversidade e interação entre os funcionários, caso algum cliente procure um material específico e algum dos vendedores possua familiaridade com o assunto, geralmente sua ajuda é solicitada para melhor atender ao cliente.

Além disto, os materiais recém-chegados na Livraria são separados e organizados pelos próprios vendedores. Desta maneira há a possibilidade de o vendedor conhecer, ao menos, uma parte do acervo com facilidade, memorizando localização de autores, áreas e títulos.

Por se tratar de uma empresa comercial, chegam materiais novos e muito interessantes a todo o momento. Isso gera interesse dos próprios funcionários em conhecê-los e adquiri-los.

No caso das bibliotecas públicas e dos profissionais da informação, o contexto é um pouco diferente. Geralmente os estudantes ingressam no curso de biblioteconomia sem conhecerem muito bem a área e não sabem sua funcionalidade. O interesse maior é, principalmente na cidade de Brasília, em função da realização de concursos públicos. Desta

maneira, os estudantes se voltam principalmente para as áreas técnicas, deixando de lado o papel social da biblioteca.

Além disto, há poucas ofertas de matérias optativas nas áreas de história, literatura e ciências humanas e, quando há, os alunos geralmente não se interessam em cursá-las. Não há grande integração entre os alunos da biblioteconomia e de departamentos diferentes, os demais departamentos não se comunicam com o de ciência da informação e desconhecem sua importância.

Por se tratar de uma área extremamente interdisciplinar, deveria haver maior incentivo para integração entre departamentos, pesquisas na área, desde a iniciação científica, oferecendo oportunidades de estudo em diversos segmentos.

Desta maneira, a biblioteconomia torna-se um curso extremamente técnico e suas potencialidades são pouco exploradas. Se o curso não transforma os alunos, como estes futuros profissionais transformarão as bibliotecas?

Quando seguem para estagiar ou trabalhar nas bibliotecas, no contexto brasileiro, geralmente em órgãos jurídicos, é raro observar trabalho de equipe, valorização da instituição e do profissional, satisfação em pertencer àquela organização e, mesmo, integração entre os colegas de trabalho.

O bibliotecário ainda não é um profissional devidamente reconhecido pela sociedade. Geralmente, sua valorização não é estimulada na cultura organizacional das bibliotecas em que trabalha e muitos desconhecem as verdadeiras potencialidades de sua função. Desta maneira, seguem descontentes, desvalorizados e desenvolvem atividades meramente técnicas. Muitas são as diferenças entre bibliotecas e livrarias. Tais papéis devem ser discutidos por editores, por livreiros, por bibliotecários. Algumas bibliotecas já utilizam ferramentas como marketing para promoção de atividades e eventos, para divulgação de seus serviços. Existem diversas semelhanças entre essas duas organizações e incorporar práticas de livraria para que as bibliotecas públicas funcionem de maneira eficaz é extremamente válido. Respeitada a natureza específica de cada uma dessas instituições, elas continuarão atendendo às necessidades de seus clientes, de maneiras diferenciadas, de acordo com seus objetivos, valores e missões.

## 6.5 De que maneira a Livraria pode ser fonte de inspiração para as bibliotecas públicas

Práticas adotadas, por exemplo, na Livraria Cultura podem ser adotadas em bibliotecas públicas, pois ambas atingem grande diversidade de clientes.

No que tange treinamento de funcionários, a cultura organizacional da Livraria chama a atenção. Durante os treinamentos teóricos, todos os colaboradores enfatizam que o diferencial da livraria é sua equipe. Demonstram satisfação por trabalhar com pessoas diferentes, interessadas, curiosas e criativas. A possibilidade de troca de conhecimentos e experiências permite aos funcionários da Livraria um grande envolvimento, tanto com a equipe, quanto com a loja. Durante o processo seletivo, a maioria dos candidatos tem grandes expectativas caso sejam selecionados, em função do ambiente agradável, da experiência prazerosa que vivenciaram como clientes. O treinamento reforça bastante a ideia da experiência diferenciada que é obtida na loja, para que os colaboradores possam proporcionar tais impressões.

As bibliotecas públicas podem adotar tais condutas, fornecendo aos seus usuários serviços interessantes e relevantes para a comunidade. Para isso, devem conhecer a população a que se destinam os serviços da biblioteca, suas expectativas, desejos e interesses.

A exposição de materiais novos, ou que não são manuseados com frequência para que possam ser conhecidos e divulgados também é uma prática interessante, que pode ser adotada, dentro do contexto da biblioteca e seu público alvo.

É necessário que o bibliotecário se informe e conheça os projetos governamentais, para que possa participar deles e desfrutar de propostas existentes de incentivo às bibliotecas.

O conhecimento do bibliotecário a respeito das diferentes edições, tamanhos, traduções e diagramação dos livros, também é bastante relevante, pois é possível utilizar diferentes características do mesmo livro para exposição, por exemplo.

Além disso, divulgação de serviços, promoção de eventos, debates, saraus, palestras são eventos que atraem a população para o ambiente da biblioteca, promovendo experiências diferenciadas aos usuários.

Para o treinamento do profissional, é importante que haja o conhecimento e integração de toda a biblioteca.

A Livraria Cultura adota uma prática bastante interessante, que poderia ser utilizada no contexto da biblioteca pública. Duas vezes por semana, na Livraria, existe uma pequena reunião, de no máximo vinte minutos, em que um ou mais vendedores se candidata a organizá-la. Em um dos dias da semana, aquele que se candidatar para realização da oficina utiliza revistas semanais como fonte de informação e apresenta ao grupo os produtos apontados como “mais vendidos”. Desta maneira, caso um cliente peça ajuda a um vendedor sobre aquele produto, este será identificado e encontrado mais facilmente e, muitas vezes, o sistema de buscas é dispensado. A outra reunião semanal funciona da mesma maneira, organizada por um candidato, com tempo determinado, mas com um tema específico. Já foram realizadas oficinas sobre jazz, arte, história e produtos infantis. O objetivo dessas oficinas é o conhecimento prévio de produtos para que o vendedor possa indicá-los aos clientes. Mas, em todas as oficinas, os vendedores se identificam com algum tipo de material ou assunto, informam-se, descobrem e conhecem informações novas.

Além dos conhecimentos adquiridos nas oficinas, há sempre integração entre os vendedores e, quando isso acontece, a equipe se torna mais sólida. O trabalho em equipe favorece a troca de ideias, formulação de novas práticas e, tem como consequência o melhor atendimento aos usuários. Aqueles bibliotecários responsáveis pelo processamento técnico podem trocar informações com os que ficam na referência, fornecendo dicas sobre buscas no sistema ou palavras-chave. Existem divisões no trabalho, mas cada setor faz parte de um todo que deve integrar e facilitar a comunicação e difusão das informações no ambiente da biblioteca.

Além disto, trabalhar em uma equipe unida e sólida, com objetivos em comum, geralmente traz bastante satisfação pessoal, pois é possível que cada pessoa complete a instituição com algo diferenciado e único. Todas as pessoas são importantes e relevantes, cada uma com suas características pessoais e conhecimentos prévios, teóricos ou práticos. E a união de uma equipe heterogênea pode complementar a organização de maneira diferenciada.

Outra prática importante, utilizada na Livraria Cultura, é a comunicação em rede. Todas as lojas se comunicam e estão interligadas. Por meio da rede da Livraria é possível verificar a quantidade de um determinado item em todas as lojas, solicitar materiais, sugerir modificações. A rápida comunicação agiliza o trabalho, tornando-o extremamente eficaz.

As bibliotecas públicas poderiam funcionar em rede, trocando informações, empréstimos e serviços. Essa deficiência não ocorre exclusivamente por ausência de recursos

financeiros. A ausência de mobilização e engajamento por parte da classe bibliotecária é grande responsável pela falta de comunicação entre as bibliotecas.

É importante ressaltar que as comparações feitas entre a Livraria e bibliotecas públicas não têm por objetivo desconsiderar o trabalho realizado por estas instituições, nem supervalorizar o trabalho da Livraria Cultura. Todas as instituições têm questões a serem resolvidas e melhoradas.

O treinamento na Livraria incentiva a realização de trabalho em equipe e decisões tomadas em conjunto. Porém, é possível observar que determinadas atitudes são tomadas com a aprovação de, apenas, um pequeno grupo de pessoas, que muitos dos colaboradores não são consultados a dar suas opiniões em assuntos que os atinge diretamente e são vistos como pessoas facilmente substituíveis. Além disso, existem casos de exposição de funcionários em reuniões, em que suas atitudes são apontadas, algumas vezes, sem que estes estejam presentes para que possam dar seu parecer a respeito da situação.

Na data da inauguração da segunda loja de Brasília, no Shopping Iguatemi, houve uma reunião com Sérgio e Fábio Herz. O objetivo da reunião foi o esclarecimento aos colaboradores de que seriam “produtos”, pois se tratava de uma relação estritamente profissional e comercial, que deveriam ter um objetivo em comum, e caso estivessem descontentes com suas práticas, os colaboradores deveriam sentir-se à vontade para deixar de fazer parte do quadro de funcionários da empresa.

Ao considerar os interesses capitalistas de geração e acumulação de lucros, tal discurso é coerente com a teoria à qual se embasam, mas incoerente com todo o período de seleção e treinamento pelo qual todos os colaboradores são submetidos.

As bibliotecas públicas podem ter uma visão diferenciada de seus funcionários por terem objetivos diferentes e possuírem possibilidade de ação política na comunidade em que estão inseridas.

As organizações devem se avaliar e se modificar constantemente e, por trabalhar com seres humanos estão sempre sujeitas a equívocos. Porém, a análise de sua conduta e, no caso das bibliotecas públicas, a comparação com instituições parecidas, como é o caso da Livraria Cultura, que podem inspirar novos serviços devem ser feitas e, se possível, postos em prática, sem deixar de lado seus objetivos e contexto.

## 7 Conclusão

O presente trabalho realizou um estudo sobre a biblioteca pública e possibilidade de comparação de práticas com aquelas utilizadas em um ambiente de livraria.

A partir do histórico das bibliotecas e livrarias, da formação de profissionais nos dois ambientes, tendo em vista a diferença de objetivos das duas instituições, e de um estudo de caso da Livraria Cultura, seu histórico e procedimento de seleção e treinamento de profissionais, buscou-se sugerir que algumas práticas adotadas na Livraria possam ser utilizadas no contexto da biblioteca pública.

Desde o início de seu desenvolvimento no Brasil, as bibliotecas tiveram pouco espaço e incentivos para seu crescimento e aperfeiçoamento e, mesmo com as diversas tentativas de modificação de tal situação, ditaduras e censuras contribuíram para que as bibliotecas permanecessem, em sua maioria, estagnadas. Seu papel é pouco discutido na sociedade e, mesmo, entre a classe de profissionais da área. Por se tratar de uma instituição híbrida, a possibilidade de direcionar discursos é minimizada, possibilitando maior discussão e democratização de informações. O elo entre os diversos suportes de informação e o público é o bibliotecário e cabe a ele a tarefa de gerenciar tais informações possibilitando o intercâmbio entre concepções diferentes, confronto entre ideias e supostas verdades, contradição e enriquecimento de conhecimentos.

Após a criação da imprensa no Brasil, as livrarias também começaram a se desenvolver e, por se tratarem de instituições criadas e administradas por particulares, que visam o lucro, tiveram maior possibilidade de crescimento e inovação. Tornaram-se, com o passar do tempo, centros de convivência, agregando ambiente e serviços diferenciados.

Apesar de não haver um curso específico para a capacitação do livreiro, é possível encontrar cursos livres, que oferecem informações de acervo, clientes, vendas e o aspecto cultural da livraria. O caminho para exercício da profissão também pode ser o aprendizado na prática, trabalhando em livrarias. O perfil do profissional abrange gosto pela leitura, curiosidade e interesse de lidar com o público, e gosto tanto pelo conteúdo do livro quanto por sua forma, ou seja, pela edição, tamanho ou diagramação.

Para garantir um bom atendimento e aumento da probabilidade de venda, é necessário que haja profissionais motivados e qualificados, o que pode ser conseguido a partir de um treinamento, que delimita um código de conduta pessoal e atua nos níveis individuais, de grupo e da organização. Através desta prática é possível adaptar o funcionário, em curso

prazo, à cultura da organização e o treinamento pode ser considerado como uma espécie de ritual da empresa, intensificando o sentimento de satisfação no trabalho.

No ensino de biblioteconomia, as disciplinas técnicas foram se tornando geralmente consideradas como centrais, e aquelas consideradas culturais se tornaram passíveis de serem descartadas do currículo. A partir da década de 1970, com a implantação de cursos de pós-graduação, foi constatada a pobreza bibliográfica da área, principalmente nos aspectos que pudessem dar fundamentação teórica à área. Geralmente vistos como práticos, os próprios concursos públicos medem o conhecimento dos candidatos nas áreas técnicas. Na maioria dos casos, o bibliotecário não firmou sua relevância em seu âmbito de atuação e discute-se muito pouco seu papel e missão na sociedade.

Por abranger um público diverso, algumas práticas adotadas pela Livraria Cultura podem ser adaptadas à realidade das bibliotecas públicas, tanto no treinamento de profissionais, quanto na exposição de materiais e atividades realizadas para atrair pessoas àquele espaço.

Geralmente, as livrarias são vistas como ambiente de lazer, e as bibliotecas como ambiente de estudo. A função da biblioteca é muito maior e complexa do que disponibilizar um ambiente silencioso em que as pessoas possam estudar.

A partir da melhor formação dos profissionais, engajamento e reconhecimento de sua missão, atuação política, treinamento e educação continuada, os bibliotecários podem comunicar-se melhor com a comunidade na qual estão inseridos, atender melhor suas necessidades de informação, despertar o interesse pelo ambiente da biblioteca e proporcionar um ambiente agradável em que o conhecimento torna-se elemento vivo, onde existe troca de informações e convivência das pessoas.

## 8 Referências

AMARAL, Sueli Angelica do. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ciência da Informação**. v. 24, n. 2. 1995. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000604/>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. **Inf. & Soc.** v. 1, n. 1, p. 23-29, jan./dez. 1991. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2010.

FERRAZ, Deise Luiza da Silva. CAVEDON, Neusa Rolita. Capacitar para distribuir conhecimento ou para vender livros? O ritual de treinamento dos vendedores da Feira do Livro de Porto Alegre. **Revista Gestão.Org.** v.8, n. 1, p.98-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/gestaoorg/index.php/gestao/article/viewArticle/20>>. Acesso em: 27 out. 2010.

**Livraria Cultura.** Disponível em:

<<http://www.livrariacultura.com.br/scripts/comum/faq/quemsomos.asp>>. Acesso em jan. 2011.

MILANESI, Luis. A formação do informador. **Inf.Inf.**, Londrina, v. 7, n. 1, p.07-40, jan./jul. 2002.

MILANESI, Luis. **Ordenar para desordenar**. São Paulo: Brasiliense, 1986. 261 p.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil Colonial**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 259 p.

SA, Andrea Firmino de. **Comunicação no ponto-de-venda: aspectos sensoriais na ambientação das megalivrarias**. 2009. 188 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social)- Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <[http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=2044](http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2044)>. Acesso em: 27 out. 2010.



**Semana da Arte Moderna.** Disponível em: <[www.pitoresco.com.br/art\\_data/semana](http://www.pitoresco.com.br/art_data/semana)>. Acesso em: 15 jan. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da. CUNHA, Miriam Vieira da. A formação do profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação.** v. 31, n. 3, p.77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2010.

SCHETTINO, Thais Sena. Ser ou não ser? Comparações entre o modelo de profissionalização do livreiro no Brasil e na França. In: Congresso Brasileiro de Sociologia, 14. 2009, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2009, 19 p. Disponível em: <[http://starline.dnsalias.com:8080/sbs/arquivos/15\\_6\\_2009\\_18\\_50\\_28.pdf](http://starline.dnsalias.com:8080/sbs/arquivos/15_6_2009_18_50_28.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2010.