



BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS E USUÁRIOS IMIGRANTES: CONSTRUÇÃO DE UM MAPA DA EMPATIA

Laiza Lima da Silva

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

laiza.lima@unesp.br

Bruna Daniele de Oliveira Silva

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

bruna.d.silva@unesp.br

Juliana de Albuquerque Silva

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

juliana.albuquerque-silva@unesp.br

Tamara de Souza Brandão Guaraldo

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

tamara.guaraldo@unesp.br

Resumo: Diante do aumento dos fluxos migratórios no Brasil, organizações da sociedade civil, tal como bibliotecas comunitárias, têm atuado para acolher, integrar e incluir socialmente essa população. Este trabalho de acolhimento, integração e inclusão requer conhecimento do público para que os produtos e serviços oferecidos por estes dispositivos culturais sejam adequadamente mediados pelos profissionais atuantes nesses espaços. Nesse sentido, é importante que sejam realizados estudos de usuários de forma a melhor conhecer e aproximar a biblioteca dos interesses e necessidades informacionais de seu público. Este trabalho tem como objetivo geral construir a cartografia de um grupo de usuários de bibliotecas do tipo comunitária, nesse caso imigrantes, tendo em vista a realidade e a vivência desse grupo. Trata-se de um estudo de usuário, via pesquisa indireta, realizada por meio de questionário aplicado a mediadoras de leitura da rede de bibliotecas comunitárias BEABAH!, atuante no estado do Rio Grande do Sul. Nesse contexto, a pesquisa é classificada como uma pesquisa do tipo exploratória, com abordagem qualitativa, que utiliza da cartografia como método para elaborar o mapa da empatia e aplica questionário aberto como instrumento de coleta de dados. No que tange aos instrumentos de análise recorre-se à leitura interpretativa via mapa da empatia. A integração dos dados obtidos através da aplicação do questionário com as mediadoras de leitura e as reflexões realizadas pelas autoras evidenciam a importância do emprego do mapa da empatia como ferramenta para estudos de usuários. A análise demonstra que os usuários dessas bibliotecas são em sua maioria imigrantes latino-americanos cuja maior necessidade informacional é por informações referentes ao acesso a serviços públicos e cursos de idioma.

Palavras-Chave: Estudo do usuário; Mapa da empatia; Imigrantes; Bibliotecas Comunitárias.

COMMUNITY LIBRARIES AND IMMIGRANT USERS: CONSTRUCTION OF AN EMPATHY MAP

Abstract: Due to the increase in migratory flows in Brazil, civil society organizations, such as community libraries, have been working to welcome, integrate and socially include this

population. This work of reception, integration and inclusion requires knowledge from the audience so that the products and services offered by these cultural facilities are adequately mediated by the professionals working in these spaces. In this sense, it is important that user studies are carried out to better understand and bring the library closer to the interests and informational needs of its patrons. This work has as general objective to build the cartography of a group of users of community libraries, in this case immigrants, in view of this group's reality and experience. This is a user study, via indirect research, carried out through a questionnaire applied to reading mediators of the BEABAH! community library network, operating in the state of Rio Grande do Sul. In this context, the research is classified as exploratory research, with a qualitative approach, which uses cartography as a method to develop the empathy map and applies an open questionnaire as data collection instrument. Regarding the instruments of analysis, interpretive reading is used via the empathy map. The integration of the data obtained through the application of the questionnaire with the reading mediators and the reflections carried out by the authors show the importance of using the empathy map as a tool for user studies. The analysis shows that these libraries' users are mostly Latin American immigrants whose greatest informational need is for information regarding access to public services and language courses.

Keywords: User study; Empathy map; Immigrants; Community Libraries.

BIBLIOTECAS COMUNITARIAS Y USUARIOS INMIGRANTES: CONSTRUCCIÓN DE UN MAPA DE EMPATÍA

Resumen: Ante el aumento de los flujos migratorios en Brasil, organizaciones de la sociedad civil, como las bibliotecas comunitarias, han actuado para acoger, integrar e incluir socialmente a esta población. Esta labor de acogida, integración e inclusión requiere el conocimiento del público para que los productos y servicios que ofrecen estos dispositivos culturales sean debidamente mediados por los profesionales que trabajan en esos espacios. En este sentido, es importante que se realicen estudios de usuarios para conocer mejor y acercar la biblioteca a los intereses y necesidades de información de su público. Este trabajo tiene como objetivo general la cartografía de un grupo de usuarios de bibliotecas comunitarias, en este caso inmigrantes, teniendo en cuenta la realidad y la experiencia de este grupo. Se trata de un estudio de usuarios, vía investigación indirecta, realizado a través de un cuestionario aplicado a los mediadores de lectura de la red de bibliotecas comunitarias BEABAH! que opera en el estado de Rio Grande do Sul. En este contexto, la investigación se clasifica como investigación exploratoria con un enfoque cualitativo que utiliza la cartografía como método para elaborar el mapa de empatía y aplica un cuestionario abierto como herramienta de recopilación de datos. En cuanto a los instrumentos de análisis, se utilizó una lectura interpretativa a través del mapa de empatía. La integración de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario con los mediadores de lectura y las reflexiones realizadas por los autores ponen de manifiesto la importancia de utilizar el mapa de empatía como herramienta para estudios de usuarios. El análisis demuestra que los usuarios de estas bibliotecas son en su mayoría inmigrantes latinoamericanos cuya mayor necesidad informativa es el acceso a los servicios públicos y a los cursos de idiomas.

Palabras clave: Estudio de usuarios; Mapa de empatía; Inmigrantes; Bibliotecas comunitarias.

1 INTRODUÇÃO

A *International Organization for Migration* (IOM, 2020) reporta que o número de imigrantes tem aumentado consideravelmente nos últimos anos. De acordo com o referido relatório, seja por razões econômicas, políticas (devido a contextos de crise, conflitos políticos e regimes ditatoriais), perseguições étnicas ou religiosas, culturais, devido a violência extrema (como guerra e guerrilhas), ou mesmo devido a catástrofes

naturais (como furacões, tsunamis, terremotos, erupções vulcânicas ou condições climáticas extremas), populações tem se deslocado de maneira alarmante, de forma que no cenário político internacional esses deslocamentos estão sendo interpretados como uma grande crise migratória no século XXI.

Segundo retrata Cavalcanti, Oliveira e Silva (2021), no *Relatório Anual 2021 - 2011-2020: Uma década de desafios para a imigração e o refúgio no Brasil*, realizado pelo Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra), o Brasil tem se projetado como país de destino e acolhida no cenário dos fluxos migratórios contemporâneos. De acordo com os referidos autores, a partir dos registros administrativos de solicitações de residência e de reconhecimento da condição de refugiado, entre 2011 e 2020, estima-se que aproximadamente 1,3 milhão de indivíduos tenham migrado para o Brasil (CAVALCANTI; OLIVEIRA; SILVA, 2021). Frente a esse cenário, aparelhos do Estado e da sociedade civil (organizações não governamentais, confessionais, filantrópicas etc.) têm se organizado para atuar no campo da acolhida, integração e proteção da pessoa imigrante.

Dispositivos culturais, como bibliotecas comunitárias, também têm colaborado, através da oferta de produtos e serviços que visam integrar social e culturalmente o imigrante junto a sociedade brasileira. Pela proximidade com seu público, as bibliotecas comunitárias desempenham um papel fundamental de envolvimento e suporte para com a comunidade em que atuam.

Um desses agentes é a rede de bibliotecas comunitárias BEABAH!¹, inaugurada em 2008 no estado do Rio Grande do Sul (RS), cujo objetivo é "[...] promover a leitura como um direito social, através do fortalecimento coletivo de bibliotecas comunitárias, situadas em associações comunitárias e instituições sociais nas comunidades de periferia de Porto Alegre." (REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS, 2022, online). No segundo semestre de 2021, período de realização desta pesquisa, a rede era composta por quinze bibliotecas, a saber: Aninha Peixoto, Arvoredo, Girassol, Alvo Cultural, Biblio Flor, Circular, Ágatha Felix, Marginal Ilha do Saber, Sede de Partilha,

¹ De 2010 a 2015, integrou a rede de polos de leitura do Programa Prazer em Ler do Instituto C&A. Em conjunto, diversas organizações articularam redes de apoio e incentivo, oferecendo melhores condições de atendimento nas bibliotecas comunitárias, estimulando o prazer da leitura, compartilhando saberes e implementando novas práticas de leitura. Durante este período, a rede de bibliotecas foi uma das organizações que ajudou a construir um novo conceito de biblioteca comunitária com atendimento aos parceiros locais, malas de leitura, presença de escritores, diálogo com diferentes linguagens artísticas e formação de mediadores: bibliotecas vivas, coloridas e com acervo de qualidade. Entre 2010 e 2012 foi uma das organizações que esteve à frente da luta pela implementação do Plano Municipal do Livro e Leitura de Porto Alegre, organizando debates e participando ativamente da sua construção. (REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS, 2020, online).

Ataíru, Sol e Lua, Mestra Griô Sirley Amaro, Luli Luz, René Depestre e Biblioteca Comunitária do Canella.

Para a realização desse estudo, foi utilizado o mapa da empatia, este é um instrumento que pode ser utilizado para diversas finalidades, como por exemplo, direcionar ou instrumentalizar estudos de usuários, no contexto de equipamentos culturais e informacionais (CÂNDIDO; BERTOTTI, 2019; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018). A fim de representar grupos de imigrantes atendidos por bibliotecas comunitárias, considerando o contexto atual e as vivências desses indivíduos no Brasil, baseado na metodologia Canvas, e desenvolvido a partir de reflexões em grupo e do olhar de mediadoras de leitura, propõe-se construir a cartografia deste grupo de usuários de bibliotecas comunitárias da rede BEABAH!.

2 DESENVOLVIMENTO

Esta seção apresenta de forma sucinta as abordagens conceituais sobre estudos de usuários, imigrantes e bibliotecas comunitárias, de modo a embasar a fundamentação teórica para a análise. Também se ocupa em descrever os procedimentos metodológicos adotados, bem como os resultados e inferências obtidas a partir da coleta e análise de dados.

2.1 Bibliotecas comunitárias, estudos de usuários e imigrantes

Para chegar a um conceito aproximado de biblioteca comunitária, antes, é necessário conceituar bibliotecas públicas. As bibliotecas públicas em geral surgem para atender demandas sociais de comunidades, bairros ou cidades. No entanto, as bibliotecas comunitárias surgem por vontade da população, tendo assim uma maior dinâmica com o local e uma base comunitária muito forte.

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994), a missão precípua da biblioteca é fornecer as condições necessárias para atender a população de forma que o conhecimento seja apreendido continuamente, constituindo “[...] o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros [...]” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1994).

Machado (2008) considera que a biblioteca comunitária é diferente da pública, pois aquela é criada de forma autônoma, flexível e articulada com o local. A biblioteca comunitária amplia as possibilidades de inserção na sociedade, desenvolvendo uma

atuação mais ligada à ação cultural do que aos serviços de organização e tratamento da informação (MACHADO, 2008).

Desse modo, as bibliotecas comunitárias são dispositivos informacionais e culturais organizados e gerenciados pela própria comunidade, de acordo com suas necessidades. Geralmente, elas são o resultado de iniciativas individuais, ou seja, de moradores da comunidade sensibilizados com a questão da leitura e da escrita e que desejam transformar sua realidade marcada por problemas sociais e precariedade de serviços públicos de saúde, educação e cultura (SILVA, 2013).

Estas bibliotecas iniciam suas atividades despreziosamente, reunindo livros e dispondo-os em algum espaço. Contudo, os idealizadores desses dispositivos percebem que somente ter os livros disponíveis nas estantes não garante a formação de leitores e cidadãos. Esses espaços têm a necessidade de desenvolver atividades que estimulem o ato de leitura e a escrita, para atrair as pessoas para o novo e a reflexão, e, assim, provocar mudanças (SILVA, 2013).

Apesar da origem da biblioteca comunitária estar fundamentada na iniciativa local e comunitária, para que tal instituição atinja seus objetivos, alcançando mudanças sociais, torna-se primordial ampliar a compreensão sobre os diversos grupos que circundam a biblioteca. Nesse sentido, os estudos de usuário representam um campo de estudo oportuno para a caracterização dos diferentes grupos, culturas e necessidades que se fazem presentes na comunidade.

Em linhas gerais, estudos de usuários são investigações que tem por objetivo identificar as necessidades informacionais dos usuários, bem como, verificar se os produtos e serviços da unidade de informação estão adequados ao seu público. É também através desses estudos que são verificadas as razões pelas quais os indivíduos buscam e utilizam a informação, assim como os fatores que afetam o uso da mesma. Dias e Pires (2004) especificam que os estudos de usuário têm por objetivos:

- Explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
- Compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação;
- Prever o comportamento ou as instâncias de uso da informação;
- Controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais (DIAS; PIRES, 2004, p.12).

Portanto, o estudo do usuário configura-se como uma forma de comunicação entre a unidade de informação e a comunidade a qual ela serve (CAVALCANTI, 2008).

Ele está diretamente relacionado aos processos de mediação, uma vez que os estudos de usuário levam ao conhecimento das necessidades dos usuários enquanto a mediação corresponde ao meio pelo qual elas são supridas (DUARTE, 2012). Tendo em conta o papel da mediação enquanto ação de interferência realizada pelo profissional de informação visando sanar necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), o estudo do usuário revela-se como “[...] um componente essencial para facilitar a mediação da informação [...], pois possibilita “[...] conhecer os usuários, os seus estilos de aprendizagem, suas atitudes [...], já que “suas abordagens devem diferir de acordo com suas principais características”. (NOVELLI; HOFFMAN; GRACIOSO, 2011, p. 7).

Considerando que os estudos de usuário são utilizados para identificar e caracterizar grupos de usuários de determinada unidade, dá-se seguimento ao trabalho conceituando o grupo que foi selecionado como foco da análise, ou seja, os imigrantes. Segundo a Lei nº 13.445 (BRASIL, 2017), o imigrante é a “[...] pessoa nacional de outro país ou apátrida que trabalha ou reside e se estabelece temporária ou definitivamente no Brasil.” Nesse sentido, o imigrante pode ser aquele que está em trânsito, que migra para o Brasil de forma temporária ou para se estabelecer de forma definitiva, em busca de um novo país de residência. A referida lei, além de imigrante, também estabelece algumas outras categorias que se abrigam no escopo do termo, a saber: apátrida, residente fronteiriço e visitante.

Importante ressaltar, ainda, que existe o imigrante que é refugiado, este está amparado por legislação específica: a Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997 que define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951 (BRASIL, 1997). Pode-se considerar que esse imigrante ocupa uma posição de maior vulnerabilidade social mediante as condições de violência e perseguição que o levam a migrar para outro país. Forçado a fugir de sua pátria original devido a perseguição (por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social, opiniões políticas ou ainda, graves violações, como guerras e conflitos violentos) este imigrante busca amparo e proteção legal no Brasil.

Em suma, as bibliotecas comunitárias guardam uma proximidade teórica muito grande com as bibliotecas públicas, distinguindo-se, sobretudo, pelo caráter comunitário de sua constituição. Tais instituições têm como cerne ações culturais e sociais, desse modo, atendem grupos com necessidades extremamente específicas que, muitas vezes, saem do eixo: livro, leitura e literatura. Por esse motivo, os estudos de usuário em bibliotecas comunitárias devem considerar as características próprias dessas instituições. Como apresentado anteriormente, dentre os variados grupos que utilizam

as bibliotecas comunitárias estão os imigrantes; grupo que frequentemente está associado a problemas estruturais, tais como o preconceito, o racismo e a vulnerabilidade social, assim, ferramentas como o mapa da empatia são de grande valor para caracterizar e compreender as especificidades desses grupos.

2.2 Metodologia

Com base em Gil (2002) e Lakatos e Marconi (2003) estabelece-se o enquadramento metodológico deste trabalho. Em linhas gerais, trata-se de uma pesquisa do tipo exploratória, com uma abordagem qualitativa. Utiliza da cartografia como método para elaboração do mapa da empatia e aplica questionário como instrumento de coleta de dados para embasar a análise e o conteúdo do mapa. No que tange aos instrumentos de análise recorre a leitura interpretativa.

Enquanto sua tipologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, pois objetiva proporcionar maior familiaridade com o tema estudado (GIL, 2002), tendo em vista o papel das bibliotecas comunitárias para comunidades em situação de vulnerabilidade, concomitante ao contexto de ampliação do número de imigrantes no Brasil nos últimos anos. Em relação a sua abordagem, classifica-se como qualitativa devido ao tipo de dados coletados (respostas discursivas) e a forma de análise que em linhas gerais, busca qualificar as respostas em função do objetivo de criar um mapa da empatia.

No que tange ao método aplicado, utiliza da cartografia. De acordo com Martín-Barbero (2004), a construção de mapas excede em muito a representação de fronteiras geográficas, a cartografia também serve para mapear fenômenos e grupos sociais considerando seus problemas, suas temporalidades sociais, os entrelaçamentos entre os sujeitos e suas realidades. Para esta pesquisa, com a finalidade de construir um mapa da empatia sobre usuários imigrantes, foi realizado o exercício de se colocar no lugar do grupo focal aqui estudado e tecer reflexões sobre sua realidade, contexto, dores, ganhos, etc, como será descrito na seção dos resultados.

Para embasar a construção do mapa recorre-se ao uso de questionário aberto direcionado às mediadoras de leitura da rede BEABAH!. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 201), o questionário “[...] é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”. De modo geral, o questionário é uma ferramenta de coleta de dados por meio de perguntas aplicadas a um público alvo com o intuito de embasar hipóteses ou abrir novas possibilidades na pesquisa. Devido ao distanciamento social

imposto pela pandemia de COVID-19, os questionários foram enviados por e-mail durante o período do mês de Setembro de 2021.

A escolha das bibliotecas comunitárias para aplicação do questionário foi feita a partir de consulta realizada junto ao Conselho Gestor da Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias (RNBC) sobre bibliotecas comunitárias, filiadas à mesma, que tem entre seu público usuários imigrantes. A rede que se encaixava neste critério e que se comprometeu em colaborar com a pesquisa foi a Rede BEABAH!. Nesse contexto, as mediadoras de leitura das bibliotecas comunitárias: Aninha Peixoto, René Depestre, e Sol e Lua responderam ao questionário aplicado.

O questionário aplicado foi pautado por dois eixos: 1) usuários imigrantes e a relação com a biblioteca; 2) produtos e serviços da biblioteca. As questões do questionário foram destrinchadas em perguntas mais específicas, de forma que o entrevistado pudesse ampliar suas respostas. O quadro a seguir apresenta os eixos, as perguntas e seus objetivos norteadores, respectivamente.

Quadro 1 - Estrutura do questionário

Eixos	Perguntas	Objetivo
Produtos e serviços da biblioteca	Quais os produtos e serviços que a biblioteca oferece para este público?	Identificar as possíveis necessidades informacionais do usuário imigrante.
Usuários imigrantes e a relação com a biblioteca	Quais são os países de origem e quais são suas principais expectativas referente ao Brasil? Quais são seus objetivos?	Conhecer o perfil deste usuário. Os motivos que levaram a saída de seu país de origem, se foi de forma voluntária e planejada, se é temporário ou permanente, se foi por motivo profissional, educacional, de vulnerabilidade social ou outros.
	Quais são as maiores dificuldades apresentadas referente a integração no Brasil?	Verificar possíveis produtos e serviços que podem ser oferecidos por bibliotecas comunitárias referentes a integração desta população.
	Esses usuários buscam por literatura?	Averiguar possíveis interesses relacionados às mediações de leitura.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Nota-se que o questionário, o qual pode ser conferido na íntegra no Anexo A deste trabalho, buscou caracterizar o grupo focal da análise para a construção do mapa. Os dados coletados aliados ao referencial teórico sobre os sujeitos e as instituições estudadas, bem como as reflexões realizadas em grupo, serviram de base para a construção do mapa da empatia.

No âmbito dos estudos de usuários, o mapa da empatia pode ser combinado com outras metodologias que permitem identificar as demandas e as necessidades de determinados grupos de usuários (CÂNDIDO; BERTOTTI, 2019). A construção do mapa consiste no preenchimento de seis tópicos que conduzem a construção do perfil dos usuários (CÂNDIDO; BERTOTTI, 2019; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018):

- As dores - medos receios, frustrações e obstáculos;
- Os ganhos - desejos e necessidades, formas de superar os medos e obstáculos;
- O que escuta - elencar as pessoas que influenciam os usuários nos ambientes em que frequenta (amigos, professores, líderes, influenciadores), inclusive nos equipamentos de informação;
- O que fala e faz - compreender a relação entre discurso e atitudes, definir o comportamento, aparência e ações;
- O que vê - mapear referências e influências visuais, sua relação com a comunidade, entender as pressões sociais que o usuário enfrenta;
- O que sente e pensa - mapear as emoções dos usuários, definir uma relação entre expectativa e realidade, compreender suas preocupações e aspirações e como elas se relacionam com suas necessidades informacionais.

Nessa perspectiva, a empatia se relaciona com o ato de se colocar no lugar do outro, tentar compreender de onde o sujeito fala, o que motiva suas ações, entre outros, no contexto de instituições que trabalham com informações, a empatia é um aspecto muito importante a ser considerado nas definições dos produtos e serviços, pois permite a compreensão do comportamento e do perfil do usuário (CÂNDIDO; BERTOTTI, 2019). Logo, tal ferramenta se destaca pela importância para os estudos de usuários como um todo, e conseqüentemente, para alcançar o objetivo deste trabalho.

2.3 Resultados

Os questionários foram direcionados às mediadoras de leitura da rede BEABAH!, pertencente ao estado do Rio Grande do Sul, a qual é composta por 15 bibliotecas, contudo, apenas três bibliotecas responderam às questões, constituindo, assim, a amostra da análise. As bibliotecas tiveram o período de duas semanas para responder às questões, o prazo correspondeu ao mês de Setembro de 2021. As respondentes não foram identificadas pelos nomes próprios nem das instituições, mas sim como: **MEDIADORA 1**, **MEDIADORA 2** e **MEDIADORA 3**. Os resultados obtidos com o questionário embasam a construção do mapa.

Como apresentado anteriormente, o questionário seguiu dois eixos: usuários imigrantes e a relação com a biblioteca, e produtos e serviços da biblioteca. Os dados coletados foram importantes para embasar as reflexões realizadas e estruturar o mapa, uma vez que existia um vácuo empírico por parte das autoras sobre o atendimento a esse público em específico.

A primeira etapa do preenchimento do mapa compreendeu a **definição do público**. No geral, o público consiste em pessoas que não se encontram em seu país de origem e que possuem os mais diversos perfis sociais, econômicos, educacionais e culturais. Essas pessoas vêm para o Brasil em caráter temporário ou em busca de residência, como por exemplo, estudantes de intercâmbio, refugiados em vulnerabilidade social, profissionais prestando serviços, asilados políticos e apátridas. No que se refere ao público identificado através da aplicação do questionário direcionado às mediadoras de leitura das bibliotecas comunitárias que atendem imigrantes no estado do Rio Grande do Sul, os dados levantados revelam que os imigrantes atendidos pelas bibliotecas são em sua maioria refugiados em vulnerabilidade social oriundos majoritariamente da Venezuela e Haiti, que vêm para o Brasil em busca de residência e melhores condições de vida.

“Então infelizmente eu não tenho um mapeamento sobre essa segunda questão, mas posso te afirmar que os contatos que tive tanto com os venezuelanos e haitianos eles têm uma formação acadêmica de muito conhecimento, encontrei professores universitários buscando trabalho de diarista aqui na cidade devido à falta de documentação e comprovante dessa formação assim dificulta essa promoção.” (MEDIADORA 1)

“Não temos, exatamente, estudantes em intercâmbio cultural entre nossos usuários. Todos os venezuelanos e haitianos que frequentam a Biblioteca vieram ao Brasil por não terem condições de sobrevivência em seus países. Alguns já estão aqui há alguns anos, trabalhando com carteira assinada, fazendo “bicos” ou atuando como empreendedores, mas há outros que pretendem ir embora, pelos baixos salários, pela dificuldade de encontrar empregos nas suas áreas ou em outras ou, ainda, para se juntarem a familiares estabelecidos em países onde encontraram melhores condições de vida. Uma família voltou à Venezuela pela dificuldade de adaptação.” (MEDIADORA 2)

Em seguida, buscou-se identificar o que **pensa e sente** o público imigrante. Enquanto grupo, em nossas reflexões, identificamos que os pensamentos e sentimentos referentes ao processo de inclusão deste usuário são permeados pela necessidade e insegurança -respectivamente- ao acesso a informações referentes a instituições e serviços públicos que atendam às suas carências básicas de moradia, documentação, emprego, saúde e educação. Com base nas respostas das mediadoras de leitura da rede, estes usuários pensam em como se tornar parte da comunidade e sentem que há

diferenças culturais a serem superadas. Entre suas principais preocupações estão: adaptação cultural, aprender o idioma local, lidar com preconceitos, inserção no mercado de trabalho e regularização da documentação. Os imigrantes buscam um acolhimento que os façam sentir parte da população; eles aspiram uma experiência positiva no novo país, integrar-se à comunidade, compreender a cultura local e viver com dignidade.

“Vários deles já receberam aulas de português para estrangeiros (interrompidas, no momento, devido à pandemia) e participam do Projeto Curumim (aulas de música), assim como de atividades culturais e das feiras solidárias mensais, em que os expositores são membros da comunidade. [...] Também há famílias que comparecem regularmente a eventos de artistas ou produtores culturais realizados na sede do Instituto Cultural e Social Ágora, a entidade mantenedora da Biblioteca, ou em outros espaços da cidade, que são divulgados em seu mural.” (MEDIADORA 2)

“Atualmente começamos com aulas de português para haitianos que chegam em POA [Porto Alegre] e a principal necessidade é isso, aprender a língua portuguesa e se comunicar, para logo começar a trabalhar e se conseguir, estudar.” (MEDIADORA 3)

Para mapear suas influências visuais e tentar caracterizar seu relacionamento com a comunidade foi definido **o que o público vê**. O contexto do usuário permeia fatores educacionais, profissionais, sociais e culturais. Entre os ambientes frequentados por eles estão as pensões, casas de acolhimento de imigrantes, abrigos públicos, escolas (de ensino regular, capacitação profissional e de idioma), centros comunitários, universidades, instituições religiosas, entre outros. No âmbito comunitário cabe destacar os locais de assistência social e centros culturais, como as bibliotecas comunitárias. Os fluxos de informações que fazem parte da rotina dos imigrantes são mediados por agentes-chaves que compõem seu contexto social, tais como: líderes comunitários, funcionários de órgãos públicos e de organizações sem fins lucrativos e conterrâneos que estão no país há mais tempo. Em relação à informação midiaticizada, tal público se defronta com concepções equivocadas sobre seu país de origem, além de percepções preconceituosas da população — como associação com violência e falta de empregos. Desse modo, os imigrantes costumam enfrentar pressões sociais que circundam discriminações, preconceitos e generalizações.

“[...] nós fomos agraciados por um projeto Unindo fronteiras que é vinculado aos Jesuítas que atendem a migração haitiana e venezuelana, para dar um visual a nossa biblioteca com isso ganhamos mais estantes, agora estamos em busca de um acervo referente a essa Cultura haitiana e venezuelana, estou organizando o espaço para retomada das nossas atividades culturais saraus rodas de conversa clube de leitura mediação de leitura, enfim trazer os leitores para o universo de criação e de revolução o nosso espaço é um espaço de resistência!” (MEDIADORA 1)

No que diz respeito ao que o público **escuta**, os imigrantes estão expostos a discursos permeados de preconceitos e xenofobia. O país de origem influencia diretamente no tratamento dispensado ao imigrante, assim, a nacionalidade e a etnia pode ser um fator agravante para a discriminação. As ações dos imigrantes são orientadas pelo objetivo da integração social. Nesse sentido, **o que falam e fazem** ratificam essas carências: buscam aprender o idioma local, procuram recolocação profissional (independente da qualificação no país de origem), participam de eventos que oportunizam integração, consomem atividades culturais e recreativas locais, ou seja, planejam suas ações de acordo com planos para o futuro tanto no Brasil quanto em outro país.

"Boa parte dos adolescentes haitianos demonstra muito interesse por livros relativos ao ensino/aprendizagem do inglês e da literatura em inglês e vários deles já manifestaram o desejo de poder viver nos Estados Unidos." (MEDIADORA 2)

"O público é variado. Mas nem todos buscam por leitura. Nós temos livros de escritores haitianos, para promover essa valorização e troca intercultural. Mas os estudantes, geralmente buscam materiais de apoio, português e outras disciplinas para entrar em contato com o estilo e a forma de ensino brasileira." (MEDIADORA 3)

De modo geral, as **dores e fraquezas** refletem problemas previamente apresentados como dificuldade de comunicação, assimilação cultural, inserção no mercado de trabalho, preconceitos, entre outros. O imigrante lida com essas questões buscando assistência em instituições como: centros de cultura, bibliotecas comunitárias, departamentos públicos, instituições religiosas, organizações sem fins lucrativos, dentre outras.

"Pela proximidade entre os dois idiomas, os venezuelanos têm maior facilidade para entender e ser entendidos e, portanto, sua adaptação ao Brasil tende a ser mais rápida. Não é o que ocorre com os haitianos. Custa-lhes mais aprender o português e, por outro lado, poucos brasileiros das últimas gerações estudaram francês." (MEDIADORA 2)

"A comunicação, a língua portuguesa se torna um obstáculo muito difícil de transpor, aprender português é a primeira ação para iniciar a construção de uma nova vida, mas não há e são poucos os lugares ou pessoas que fazem esse trabalho." (MEDIADORA 3)

Já em relação aos seus **ganhos**, estes serão alcançados através de ações que confrontem suas dores e fraquezas, ou seja, alcançando a comunicação eficiente, a autonomia nas suas atividades, o exercício pleno de seus direitos, o acesso à informações essenciais, conquistando, dessa forma, a integração social, cultural e econômica, e em muitos casos, a cidadania. Tais ações podem ser potencializadas através de uma assistência social atuante e da conscientização da população.

“[...] foi implementado para essa demanda atendimento emergencial com todo cuidado e distanciamento social. Alimentos, marmitas, cobertores e fraldas, atendimento psicológico e jurídico! Encaminhamento de documentação, e um professor de português para facilitar a comunicação, nesse período também suprimos algumas dessas necessidades de alimentos e de material de higiene.” (MEDIADORA 1)

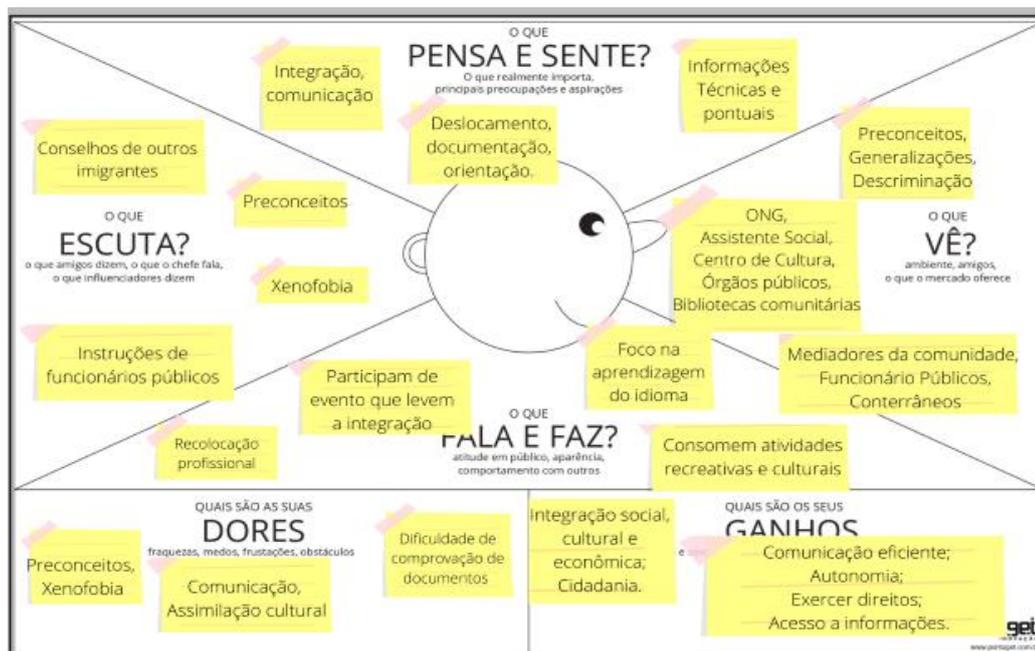
“Em uma das escolas da cidade há vários alunos haitianos, cujos professores tiveram muita dificuldade, nos primeiros tempos, o que levou a Biblioteca a realizar uma campanha de doação de dicionários e livros que pudessem auxiliá-los, assim como de livros de literatura infantil e juvenil em francês para a biblioteca escolar.” (MEDIADORA 2)

“Estamos nos organizando e estruturando nosso calendário e a nossa teia de relações e parcerias. Pretendemos sim, gerar interações e intervenções culturais entre Brasil e Haiti, promover a interculturalidade através da culinária e difusão das culturas.” (MEDIADORA 3)

Como explicitado pela resposta acima, as instituições sociais e culturais, dentre as quais se insere a biblioteca comunitária, tendem a ser organizações com objetivos flexíveis, adaptando suas ações de acordo com as necessidades mais urgentes da comunidade. Tais instituições são muito caras às populações em vulnerabilidade social, pois são nelas que eles encontram os meios de enfrentar suas dores e fraquezas.

Tendo em mente a vulnerabilidade social em que se encontra boa parte desses imigrantes é compreensível que suas prioridades estejam ligadas a necessidades básicas e, por conseguinte, a ações mais práticas. A biblioteca comunitária, por sua proximidade com a comunidade local, é a instituição ideal para abarcar ações sociais voltadas para necessidades mais urgentes, bem como ações voltadas às necessidades informacionais, educacionais, culturais e recreativas.

Figura 1: Mapa da empatia



Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas comunitárias são instituições plurais, elas atendem demandas sociais juntamente com demandas culturais em lugares negligenciados pelo poder público. Sua origem e razão de ser corrobora sua importância local e seu impacto na comunidade, por isso mesmo, as bibliotecas comunitárias deveriam receber mais atenção da sociedade como um todo, deve ser defendida e fomentada, pois representam pontos de resistência do coletivo em uma sociedade cada vez mais desigual.

Em relação a grupos populacionais específicos, a atuação da biblioteca comunitária não é diferente. Diante do aumento dos fluxos migratórios no Brasil é de suma importância a implementação de políticas públicas que objetivem acolher, integrar e incluir essa população. A sociedade civil não está isenta de tal responsabilidade, pelo contrário, tem muito o que contribuir, uma vez que algumas organizações sociais, como as bibliotecas comunitárias, têm em sua natureza a característica de estar em contato direto e aproximado com o público.

Para que este trabalho de acolhimento, integração e inclusão seja realizado de forma efetiva, é preciso ter conhecimento do público para quais os produtos e serviços oferecidos por estes dispositivos culturais estão direcionados. Para tanto, é importante que sejam realizados estudos de usuário de forma a melhor conhecer e aproximar a biblioteca dos interesses informacionais de seu público.

Nesse contexto, os mapas da empatia, enquanto instrumento que auxilia o desenvolvimento de estudos de usuários, podem exercer um papel fundamental, pois eles permitem redimensionar e ampliar os resultados obtidos por tais estudos. Através do exercício da empatia, ou seja, de se colocar no lugar do outro, os mapas da empatia acabam por possibilitar uma maior aproximação e conhecimento da realidade, vivências, experiências, e até mesmo expectativas dos usuários.

A pesquisa bibliográfica aliada à coleta de dados possibilitou traçar um perfil dos imigrantes que utilizam bibliotecas comunitárias no Sul do Brasil. Os resultados da análise demonstram que os refugiados em vulnerabilidade social representam o tipo de imigrante que mais são atendidos por instituições socioculturais, tanto no âmbito comunitário quanto no privado. Esses refugiados enfrentam problemas comuns de imigrantes, contudo, sua situação se agrava a depender do país de origem e da condição socioeconômica na qual se encontra. Problemas como racismo, discriminação, xenofobia são problemas recorrentes, cujas vítimas tentam amenizar a partir de um esforço para assimilar a cultura local, bem como para aprender a língua, ainda que de forma

autodidata. O papel das bibliotecas comunitárias se destaca nas ações voltadas a esses tipos de problemas — como, por exemplo, as parcerias para o ensino de português e as oficinas para integração cultural —, pois solucionando parte deles, criam-se novas possibilidades aos imigrantes. Não obstante, a biblioteca comunitária, até por suas características primordiais — ação comunitária, atendimento a necessidades locais —, também adapta seus serviços a demandas urgentes e contextos específicos, a exemplo da atuação das bibliotecas analisadas no contexto da pandemia, uma vez que elas não se restringem a atividades de fomento à leitura e acesso a informação, mas também no atendimento social, psicológico e jurídico.

A integração dos dados obtidos através da aplicação do questionário com as mediadoras de leitura da rede BEABAH! e as reflexões realizadas pelas autoras evidenciam a importância do emprego do mapa da empatia como ferramenta para os estudos de usuários, recurso indispensável para a mediação dos processos e dinâmicas desenvolvidas em todos os tipos de dispositivos de informação e cultura. Os resultados evidenciam aspectos subjetivos que devem ser valorizados e considerados para um melhor planejamento dos produtos e serviços oferecidos por bibliotecas comunitárias — e outras, como públicas, escolares e universitárias — que tenham imigrantes como usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>. Acesso em: 17 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997**. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências. Brasília, DF, 22 de julho de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19474.htm. Acesso em: 17 Out. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017**. Institui a Lei de Migração. Brasília, DF, 24 de maio de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13445.htm. Acesso em: 17 Out. 2021.

CÂNDIDO, Ana Clara; BERTOTTI, Patrícia Soares da Silva. Mapa de Empatia para os Estudos de Usuários da Informação: proposta de abordagem interdisciplinar. **Biblos**, v. 33, n. 1, p. 94-111, 2019. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/8204>. Acesso em: 25 Set. 2021.

CAVALCANTI, Daniele Belmont de Farias. **Usuários da informação**: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação. Orientadora: Francisca de Assis

de Sousa. 2008. 42 f. Monografia (Graduação) — Departamento de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/39912>. Acesso em: 25 Set. 2021.

CAVALCANTI, Leonardo; OLIVEIRA, Tadeu de; SILVA, Bianca G. **Relatório Anual 2021 – 2011-2020: Uma década de desafios para a imigração e o refúgio no Brasil**. Série Migrações. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração Laboral. Brasília, DF: OBMigra, 2021. Disponível em: <https://portaldeimigracao.mj.gov.br/pt/dados/relatorios-a>. Acesso em: 22 de mar. 2022.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 1, p. 70-86, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370/46041>. Acesso em: 25 Mar. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Manifesto IFLA/UNESCO sobre biblioteca pública**. [s.l.]: IFLA: UNESCO, 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 01 Out. 2021.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION (IOM). World Migration. **Report**. 2020. 498 p. Disponível em: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2020>. Acesso em: 26 mar. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MACHADO, Elisa Campos. **Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil**. 2008. Tese (Doutorado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172507/pt-br.php>. Acesso em: 25 Set. 2021.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Ofício de cartógrafo: Travessias latino-americanas da comunicação na cultura**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira, HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/09/pdf_d53b48d270_0018736.pdf. Acesso em: 20 Mar. 2022.

REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS. **Rede de bibliotecas: Beabah! - RS**. 2020. Disponível em: <https://rnbc.org.br/redes/beabah-rs/>. Acesso em: 09 Mar. 2022.

SILVA, Edilene Maria da. **Projeto de Extensão Requalificação das Bibliotecas Comunitárias do Poço da Panela e Amigos da Leitura**. Recife, 2013.

VALDRICH, Tatiane; CÂNDIDO, Ana Clara. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na biblioteca pública de Santa Catarina. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 107-124, 2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1420>. Acesso em: 25 Set. 2021.

ANEXO A

Questionário aberto destinado às mediadoras das bibliotecas comunitárias vinculadas a rede BEABAH!.

1. Quais as principais necessidades informacionais que este usuário demanda?

Perguntas norteadoras:

- Quais os serviços que a biblioteca oferece para este público?
- Existem mediações culturais que ajudem a estreitar as relações do usuário para com as práticas culturais brasileiras?
- Oferecem informações sobre centros culturais, exposições, museus e teatros com objetivo de imersão cultural?

2. Qual seu país de origem e quais foram suas principais expectativas referente ao Brasil? Quais são seus objetivos?

Perguntas norteadoras:

- Estudar?
- Ter estabilidade financeira e cidadania brasileira?
- Trabalhar por um período de tempo e depois voltar para seu país de origem?

3. Quais são as dificuldades mais apresentadas referente ao idioma?

4. Esses usuários buscam por literatura?

Perguntas norteadoras:

- Procuram algo para ler em momentos de lazer?
- Quais são as necessidades informacionais de estudantes fazendo intercâmbio?