

# **As relações de Acesso à Informação, Mediação e Serviço de Referência em Um General na Biblioteca, de Ítalo Calvino**

**Luciana Kramer Müller** (IFRS / CRB10) - lucianakramer@gmail.com

**Lizandra Brasil Estabel** (IFRS) - liz.estabel@gmail.com

## **Resumo:**

*O artigo relata a experiência de aplicação de Módulo de um Curso de Extensão oferecido no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) em 2018. O referido Módulo, intitulado "A Biblioteca", propôs duas leituras principais: o conto "Um General na Biblioteca", do autor italiano Ítalo Calvino, e a conferência da bibliotecária colombiana, Silvia Castrillón, denominada "O direito de ler". O artigo debate as relações entre os textos na perspectiva de conceitos como Mediação de Leitura, Acesso à Informação e Serviço de referência. São relatados reflexões de 6 (seis) participantes do Curso.*

**Palavras-chave:** *Mediação de Leitura. Acesso à informação. Serviço de Referência. Educação Aberta e a Distância. Moodle.*

**Eixo temático:** *Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)*

ODS 4: Educação de Qualidade - Videografia: ( ) Sim ( x) Não

## **Introdução**

Com a proposta de estimular indivíduos adultos à leitura e à mediação de leitura foi realizada, no período de junho a julho de 2018, oferta de Curso de Extensão na Modalidade de Educação Aberta e a Distância (EAD). O público-alvo do Curso eram acadêmicos, docentes e servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), bem como a comunidade local. Foi escolhido o Moodle como Ambiente Virtual de Aprendizagem por ser um software livre com possibilidade de customização, sendo este tipo de AVA o mais utilizado segundo o último CENSO EaD (ABED, 2017). Também é o AVA adotado pela Universidade Aberta do Brasil (UAB). (MATTAR, 2012).

O Curso foi dividido em 4 (quatro) módulos que transcorreram, cada um, ao longo de uma semana, com uma carga-horária média de dedicação de 9h semanais, compreendendo suas leituras e realização de atividades. Anteriormente a realização das atividades em AVA ocorreu a Aula Inaugural presencial, intitulada “Literatura: do inútil ao essencialmente humano”, na qual foram apresentados conceitos relativos ao Curso, voltados para a ideia de que a literatura vai além de uma ferramenta utilitária.

Uma vez abertas as inscrições, o curso obteve 93 interessados, sendo destes 72 pessoas da comunidade, vinculadas a áreas como Biblioteconomia e Educação. Os demais ficaram assim distribuídos: 16 alunos, 1 professora e 1 servidor do IFRS. Foram efetivadas, entretanto, 55 matrículas considerando como critério de efetivação o comparecimento na Aula Inaugural. Após a conclusão do Curso, obtiveram a certificação aqueles alunos com participação igual ou superior a 75%, somando, portanto, 45 pessoas. Para fins da Pesquisa de Mestrado foi feita Análise de Conteúdo das produções e do conteúdo de entrevista semiestruturada de 6 sujeitos específicos que participaram do Curso (escolhidos dentre aqueles que entregaram todas as tarefas e concordaram em conceder entrevista)

Este relato de experiência tem o objetivo de apresentar o desenvolvimento e resultados do módulo do Curso intitulado *A Biblioteca*. A seguir discorre-se sobre a proposta do módulo bem como as considerações elaboradas pelos sujeitos da Pesquisa, aqui identificados com pseudônimos.

## **Relato da experiência**

O módulo *A Biblioteca* propôs duas leituras principais: o conto *Um General na Biblioteca*, do autor italiano Ítalo Calvino, e a conferência da bibliotecária colombiana, Silvia Castrillón, denominada “O direito de ler”, originalmente proferida na Feira Internacional do Livro de Bogotá, em 2003.

As leituras propostas procuraram suscitar ao leitor o quanto a biblioteca pode (e precisa) ser um espaço de descoberta e de acesso ao conhecimento, livre de censura, democrático. No conto de Calvino, uma Comissão de Inquérito Militar busca ler e selecionar os livros da maior Biblioteca de uma nação, a fim de permitir acesso somente àqueles que não estiverem desprestigiando as forças armadas. Os militares ficariam acampados na biblioteca (que estaria fechada para quaisquer outros fins), até a finalização do inquérito, assim, somente o Bibliotecário, Sr. Crispino, é autorizado a permanecer no local, de modo a ajudar a Comissão a localizar as obras na imensa biblioteca. O trecho a seguir ilustra momentos do trabalho da Comissão, e também do bibliotecário:

A floresta de livros, em vez de ser desbastada, parecia ficar cada vez mais emaranhada e insidiosa. Os oficiais teriam se perdido se não fosse a ajuda do senhor Crispino. Por exemplo, o tenente Abrogati se levantava dando um pulo e jogava em cima da mesa o volume que estava lendo: -- Mas é inacreditável! Um livro sobre as guerras púnicas que fala bem dos cartagineses e critica os romanos! Precisamos denunciá-lo imediatamente! -- (Diga-se de passagem que os pandurianos, com ou sem razão, consideravam-se descendentes dos romanos). Com seu passo silencioso dentro das pantufas felpudas, o velho bibliotecário vinha se aproximando dele. -- E não é nada-- dizia --, leia aqui, ainda sobre os romanos, o que está escrito, também se poderá pôr isso no relatório, e isso, e mais isso -- e lhe submetia uma pilha de volumes. O tenente começava a folhear os livros, nervoso, depois ia lendo mais interessado, tomava notas. E coçava a testa, resmungando: -- Santo Deus! Mas quanta coisa a gente aprende! Quem diria! -- O senhor Crispino andava até o tenente Lucchetti, que fechava um tomo com raiva e dizia: -- Essa não! Aqui eles têm a coragem de expressar dúvidas sobre a pureza dos ideais das Cruzadas! Sim, senhor, das Cruzadas! -- E o senhor Crispino, sorridente: -- Ah, deve se fazer um relatório sobre esse tema, e posso lhe sugerir outros livros, nos quais é possível encontrar mais detalhes -- e jogava meia prateleira em cima dele. O tenente Lucchetti se metia a lê-los, de cabeça baixa, e por uma semana o ouviam virar as páginas dos livros e murmurar: -- Mas essas Cruzadas, quem diria! (CALVINO, 2010, p. 69).

Ao olhar leigo, pode-se perceber que o bibliotecário faz seu trabalho de modo sutil e eficaz. Já no ponto de vista da Biblioteconomia, fica evidente que o Sr. Crispino está oferecendo um competente Serviço de Referência, que “[...] abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta.” (ACCART, 2012, p. 3-4). A função de referência se “[...] mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação.” (ACCART, 2012, p. 4). Ainda na intenção de conceituar o tema, busca-se a definição de Ranganathan:

[...] a obrigação do pessoal da biblioteca não é simplesmente passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados. Ao contrário, sua obrigação é conhecer o leitor, conhecer os livros, e colaborar ativamente para que cada

um encontre o seu livro. Esta fase do trabalho é conhecida como ‘serviço de referência’. (RANGANATHAN, 2009, p. 180).

Esse potencial em levar às mãos do leitor o livro certo, ou a informação certa, também pode ser visto como uma forma de mediação de leitura. Assim, o texto de Calvino se relaciona ao de Castrillón, por exemplo quando a autora afirma que:

Uma verdadeira democracia participativa necessita de espaços que permitam a todos os cidadãos acesso à informação, ao conhecimento e às manifestações da cultura e da arte. E para que as bibliotecas se assumam como tais espaços, elas devem conceber suas funções e seus serviços para esses fins. É preciso que as bibliotecas se comprometam com um objetivo político, social e cultural muito claro a partir do qual formulem seus planos de trabalho e sua programação de atividades. Preencher estatísticas de “usuários”, como o jargão bibliotecário costuma designar os que visitam as bibliotecas, e atividades isoladas de um planejamento não garantem uma contribuição ao propósito de democratizar a cultura letrada. (CASTRILLÓN, 2011, p. 25-26).

Desse modo, a discussão proposta a partir da leitura dos textos busca verificar as reflexões dos participantes acerca dessas (e de outras mais) questões. Ao fazer a leitura de textos com estruturas diferentes (uma narrativa ficcional e uma conferência), mas que de certo modo elucidam as mesmas questões, vale-se da intertextualidade de conteúdo, modo pelo qual se acredita a leitura destes textos pode tomar outras proporções de reflexão e percepção, para além do (nada pequeno) prazer de lê-los.

Uma primeira percepção do andamento do Módulo revelou um engajamento positivo dos participantes, os quais escreveram comentários com profundidade no Fórum de Discussão assíncrono, além de terem, por diversas vezes, replicado em postagens dos colegas. Assim, considera-se que o envolvimento com as leituras foi, de modo geral, bastante efetivo. O quadro a seguir exemplifica os comentários envolvendo as leituras do módulo:

Quadro 1 – Comentários dos Sujeitos

<b>Sujeito: Una</b>
Que conto maravilhoso. Um General na Biblioteca descreve como algumas pessoas podem ser tocadas pelo prazer da leitura mesmo quando "lutam" contra ela. Sr. Crispino é a personificação de um verdadeiro mediador da leitura, dando dicas sobre os assuntos, mostrando livros que poderiam abordar melhor o tema, sem censurar à informação, mesmo sabendo que eles (o general, tenentes e soldados) estavam lá para restringir o acesso dos usuários ao acervo. (UNA, 2018, Fórum de Discussão, Moodle).
<b>Sujeito: Claire</b>
Traçando um paralelo entre os textos de Calvino e Castrillón, acredito que o general Fedina assimilou, ao final de sua empreitada na biblioteca, que “ler [...] é um direito dos cidadãos, direito que devemos fazer cumprir”. Daí sua ânsia em expor em relatório suas novas ideias e toda a verdade que se encontrava nos livros. “São as bibliotecas os meios para a democratização do acesso, desde que nelas se produzam, também, importantes transformações”. A leitura esclarece, liberta, mas também cativa. Por isso militares vestidos à paisana eram vistos entrando na biblioteca de Panduria, pois lá os livros, com todas as suas verdades, os esperavam. (CLAIRE, 2018, Fórum de Discussão, Moodle).

**Continua.**

**Continuação.**

<b>Sujeito: Emma</b>
<p>[A respeito do conto de Calvino ]: sobre acesso à informação, cita-se muito a confusão no ambiente, onde os militares não conseguiam se achar, e por isso contam com a ajuda do Sr. Crispino, que demonstra além de profundo conhecimento literário sobre o acervo, a sagacidade de ofertar os livros certos no momento certo para os militares. Nota-se um profundo domínio de Crispino sobre o local, uma espécie de guardião do conhecimento.</p> <p>Vale ressaltar a preocupação da autora [Castrillón] em trazer ações que de maneira efetiva possam democratizar a leitura e fazer dela um instrumento de melhoria de vida e consequente igualdade. Não se formam leitores de verdade sem professores leitores e qualificados e sem locais, também qualificados, que disponibilizem material de leitura, cultura e arte. (EMMA, 2018, Fórum de Discussão, Moodle).</p>
<b>Sujeito: David</b>
<p>O conto [de Calvino] é bem explícito quanto ao tema acesso a informação e a situação das bibliotecas: quanto menos informação a população tiver, mais ignorante será o povo e mais fácil será de impor alguma verdade.[...] Fica fácil fazer um comparativo com a sociedade em que vivemos na qual a cultura e a educação não tem prioridade para seus governantes, e isso não é por acaso. [Sobre o texto de Castrillón]: A leitura no Brasil geralmente é vista como um luxo, não um direito. (DAVID, 2018, Fórum de Discussão, Moodle).</p> <p>Eu não desempenho a função de mediador. Para ser sincero nem gosto muito. Gosto da mediação no sentido de bibliotecário de referência. (DAVID, 2018, Entrevista).</p>
<b>Sujeito: Sophie</b>
<p>Amo o fato de a leitura poder mudar o mundo, e modificar substancialmente as pessoas. O Sr. Crispino se mostra sempre presente, disponível, bem informado, ele antecipa os desejos e necessidades de seus leitores. Em certos momentos se torna indispensável, “deslizando em suas pantufas” de forma “quase invisível” sempre intervindo no momento certo, trazendo o livro adequado à discussão. Sem os estudiosos e leitores habituais, o Sr. Crispino, se dedica incansavelmente ao serviço de referência conquistando os novos leitores, exaltados no início, mas posteriormente com curiosidade voraz, e ao serem estimulados desenvolveram gosto pela leitura e pelos estudos. Ao final os militares estavam apreensivos em relatar suas descobertas e abandonar a biblioteca que os havia conquistado.</p> <p>[Sobre o texto de Castrillón] Também deve ser ressaltado que devemos pensar em programas de leitura a longo prazo, promovidos através de políticas governamentais, visando melhoria das escolas e bibliotecas, cada uma exercendo sua função relativa a leitura, e onde o acesso a palavra seja realmente democrático abrangendo diversos suportes e formatos de mídias. (SOPHIE, 2018, Fórum de Discussão, Moodle)</p>

Fonte: Autoras.

A análise do conteúdo produzido pelos participantes da pesquisa após a leitura dos textos indica a percepção dos conceitos de Serviço de Referência e Mediação no conto de Calvino, bem como o acesso/direito à leitura, passando por contexto de democracia, inspirado em especial pelo texto de Castrillón. Aqui vale destacar que Claire foi a única participante da pesquisa que evidencia, logo em sua primeira frase, a relação existente nos textos de Calvino e Castrillón. A participante não tem dificuldade em perceber que, embora em linguagens diferentes, os autores estão tratando do mesmo assunto: do direito de ler e de ter acesso à literatura de modo democrático. David, por sua vez, aborda em diversos momentos a questão do acesso à leitura: seja em seus comentários sobre as leituras do Módulo 1 (Calvino e Castrillón), seja em sua experiência profissional (David é também, bibliotecário).

Sophie nos apresenta comentários bastante relevantes a respeito dos textos do Módulo, que justamente tinham como foco o acesso à leitura, e sob a análise da Mediação ela percebe a essência de mediadora da personagem Crispino, afirmando que ele desempenha o Serviço de Referência, que se mostra extremamente eficaz. Assim, remonta-se ao que diz Ranganathan (2009): que o verdadeiro trabalho na

biblioteca é o serviço de referência, sendo necessário conhecer os livros, o leitor e também às suas necessidades de informação. O autor também aponta que essa atividade não pode ocorrer sem a devida capacitação, fato que nos direciona ao entendimento de que bibliotecários são (e precisam ser mediadores em sua atuação), embora a mediação possa, e deva ocorrer em outros ambientes com outros profissionais igualmente preparados.

### **Considerações Finais**

No que diz respeito à questão de acesso à leitura percebe-se que os participantes retomaram bastante às palavras de Castrillón (2011) o que era esperado e desejado, já que a presença do texto no Módulo tinha essa razão de ser. Também fica evidenciado que todos acreditam no poder transformador da leitura e da necessidade de sua democratização. Assim, conforme aponta Santos (2009), que defende que para que o mediador de leitura se configure é vital que esta pessoa goste de ler, tenha vontade e compromisso social de compartilhar esse gosto e sua experiência de leitura com um outro tanto de gente, formando leitores em ambientes diversos. Assim, foi possível constatar que os sujeitos da pesquisa possuem características essenciais para a mediação de leitura, quais sejam: são leitores e desejam disseminar a leitura.

### **REFERÊNCIAS**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED. **Censo EAD.BR:** relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2016. Curitiba: InterSaberes, 2017. Disponível em: [http://abed.org.br/censoead2016/Censo\\_EAD\\_2016\\_portugues.pdf](http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf). Acesso em: 18 set 2017.

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

CALVINO, Italo. Um general na biblioteca. In: CALVINO, Italo. **Um general na biblioteca**. São Paulo: Companhia de Bolso, 2010. p. 67-71.

CASTRILLÓN, Silvia. O direito de ler. In: CASTRILLÓN, Silvia. **O direito de ler e escrever**. São Paulo: Pulo do Gato, 2011. p. 14-30.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

SANTOS, Fabiano dos. Agentes de Leitura: inclusão social e cidadania cultural. In: SANTOS, Fabiano dos; MARQUES NETO, José Castilho; RÖSING, Tânia M. K. (Org.). **Mediação de Leitura:** discussões e alternativas para a formação de leitores. São Paulo: Global, 2009. P. 37 – 45.