

BIBLIOTECA NO ENSINO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA

Claudio Marcondes de Castro Filho¹

RESUMO

Este trabalho faz parte da dissertação de mestrado defendida na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo em abril de 2003. Este estudo busca levantar, descrever e identificar, sob o ponto de vista dos clientes, o papel dos serviços e produtos de informação nas bibliotecas de escolas de língua inglesa no contexto ensino e aprendizagem, como também verificar a qualidade do acervo e atendimento aos clientes, de uma biblioteca de um Centro Binacional Brasil/Estados Unidos. Realizou-se um estudo nas áreas de biblioteca escolar, onde se compara os objetivos e parâmetros que devem ser seguidos conforme a OEA, produtos e serviços informacionais, história da língua inglesa, o ingresso das escolas de línguas inglesa no Brasil, como também, diagnosticou-se o perfil das bibliotecas dos Centros Binacionais. Constatou-se que a biblioteca adquire subsídios para o ensino e aprendizagem da língua inglesa, como também de adotar as sugestões apresentadas na pesquisa.

Palavras-Chave: Biblioteca Escolar; Produtos e Serviços; Ensino Aprendizagem; Língua Inglesa

1 - INTRODUÇÃO

Aprender a língua inglesa hoje é tão importante quanto aprender uma profissão, pois segundo Paiva (1998, p. 9), “são doze os países cuja a língua nativa é o inglês, outros onze países têm como inglês a única língua oficial; quatorze países têm o inglês como sua segunda língua oficial, e há oito países onde a língua inglesa possui algum status oficial, apesar de não ser a língua oficial”.

Há uma crescente demanda para aprendizagem do inglês no mundo inteiro. Segundo Kachru (1983, p. 20), “o número de falantes de inglês como língua estrangeira e como

¹ Biblioteca no Ensino e aprendizagem da Língua Inglesa. Supervisor de Bibliotecas da Associação Alumni . Coordenador do Curso de Pós-Graduação Lato Sensu de Gerência de Sistemas de Informação da FESPSP. Mestre em Ciência da Informação pela ECA/USP. e-mail: claudiomarcondes@terra.com.br

segunda língua é de 300 a 400 milhões, e o número de falantes nativos é de quase 300 milhões, somando um total de 700 milhões em todo mundo”.

No Brasil, o ensino da língua inglesa proliferou a partir da década de 60 e hoje existem milhares de escolas particulares especializadas em ensinar a língua inglesa. A língua inglesa circula entre nós como uma mercadoria de alta cotação de mercado e faz parte do nosso dia-a-dia com expressões idiomáticas, com palavras já supridas no vocabulário da nação brasileira.

Nesse contexto, as bibliotecas em geral devem estar inseridas no programa de ensino e aprendizagem, através dos serviços e produtos que oferecem aos clientes, sejam eles internos ou externos.

As primeiras bibliotecas em ensino e aprendizagem da língua inglesa no Brasil, surgiram na década de 40, através dos Centros Binacionais Brasil–Estados Unidos. Esses Centros Binacionais são associações sem fins lucrativos, reconhecidas pelos governos brasileiro e americano, que têm, em comum, alguns fatores de obrigatoriedade para serem reconhecidos pelo governo americano, tais como a existência da biblioteca e do profissional da informação nesses centros.

2 - HISTÓRICO DO ENSINO DA LÍNGUA INGLESA NO BRASIL

Sob o prisma econômico a influência norte-americana surge no Brasil a partir de 1922, quando o país contrai seu primeiro empréstimo com os Estados Unidos. No mesmo período, ocorre a instalação das primeiras indústrias originadas desse país, o que veio a se fortalecer na década de 30 e consolidou-se durante e após a Segunda Guerra Mundial. As demais nações centrais do capitalismo estrangeiro, como Inglaterra, França, Alemanha e Japão, que poderiam disputar a preponderância em relação à América Latina não estavam, então, em condições de igualdade econômica com os Estados Unidos, o que facilitou à nação norte-americana se relacionar com o nosso país.

No início dos anos 40 foi estabelecida a política de boa vizinhança entre os Estados Unidos e os países da América Latina, que significava um convívio respeitoso e uma política de troca de valores, mercadorias e bens culturais, contando ainda com o auxílio

de Hollywood para aproximação entre os dois países, pois atores e diretores do cinema americano eram enviados em visita ao Brasil, enquanto atores e atrizes brasileiros participavam de produções nos Estados Unidos. Nessa época o Brasil recebeu várias missões de boa vontade americana compostas por professores universitários, publicitários, artistas, cientistas, militares, empresários e diplomatas, todos empenhados em ampliar a cooperação entre os dois países.

2.1 Tipos de Escolas de Ensino de Língua Inglesa no Brasil

Independentemente dos métodos utilizados e dos recursos tecnológicos, existem vários tipos de escolas de ensino de língua inglesa, e uma das maneiras que podemos diferenciar os tipos de escolas é por meio dos serviços e produtos culturais prestados a sua comunidade, que tem como objetivo facilitar o ensino e aprendizado, como: grupo de teatro, coral, filmes, exposições, palestras, oficinas literárias, *grammar clinic*, *conversation corner*, biblioteca, laboratório de áudio, entre outros.

Os tipos de escolas de ensino de língua inglesa são as : a) Escolas de Franchising que segundo Cherto (1988, p. 4), é:

um método e um arranjo para a distribuição de produtos e/ ou serviços que, juridicamente, é implementado por meio de um contrato, pelo qual o detentor de um nome ou marca, de uma idéia, de um método ou tecnologia, segredo ou processo, proprietário ou fabricante de um certo produto ou equipamento, mais o know-how a ele relacionado, outorga a alguém, dele jurídica e economicamente independente, licença para explorar esse nome ou marca, em conexão com tal idéia, processo, método, tecnologia, produto e/ou equipamento.

Essas escolas de ensino de inglês têm como preocupação padronizar toda uma estrutura, que, do ponto de vista do franqueado, é simplesmente uma maneira de estabelecer um negócio, ou seja, o mais importante é sua análise de riscos e retorno. Outro aspecto a considerar nessas escolas de ensino de língua inglesa é a inexistência de produtos e serviços culturais, onde a preocupação é a qualidade do material didático e práticas de ensino padronizadas.

b) Escolas de Ensino Bilíngües que normalmente estão direcionadas para o idioma inglês e mais um idioma e a dificuldade de oferecer produtos e serviços culturais se

tornam maiores, uma vez que administrativamente se torna inviável o oferecimento desses recursos.

c) Centros Binacionais ou BNCs, como são conhecidos, são instituições sem fins lucrativos, com reconhecimento dos governos brasileiro e americano, que se dedicam a promover atividades culturais e educacionais que estreitam o intercâmbio entre Brasil e Estados Unidos, e principalmente a propagação da língua e cultura americanas. Um dos requisitos básicos para o reconhecimento do governo americano a esses centros binacionais é o ensino de apenas um idioma (inglês) e a *existência da biblioteca, obrigatoriamente administrada por um bibliotecário com infra-estrutura para difundir a cultura americana* (OCCHIUZZO, 2001).

3 - BIBLIOTECA ESCOLAR

A Biblioteca, como instituição sociocultural, deve ter uma participação ativa na comunidade da qual faz parte; assim sendo, deve funcionar como pólo cultural, atuando junto com outras instituições, podendo participar de campanhas educativas, informativas e culturais; segundo Amaro (1998, p. 58) “é um serviço de informação que busca relações de interação entre o sujeito e a informação e a cultura para que o mesmo seja não só um receptor, mas também um produtor. Nessa concepção, a biblioteca deixa de ser apenas um espaço de difusão ou disseminação da informação e cultura, para ser também um espaço de expressão”. O bibliotecário deverá assumir o seu papel de agente social. A biblioteca escolar é dirigida a estudantes e professores da instituição. A principal função da biblioteca escolar é servir de base aos objetivos da escola, seja ela pública ou privada. A biblioteca escolar é administrada pelo profissional da informação, que elabora o orçamento anual para compor o acervo. O acervo normalmente é aberto.

▪ Objetivos da Biblioteca Escolar

Como objetivos da biblioteca escolar, podemos ressaltar que a mesma está voltada às atividades de apoio ao estudo e à pesquisa, instrumentalizando o aluno para utilizar os recursos da biblioteca na obtenção de informações, sejam elas através de materiais impressos e não impressos. E ainda, ao desenvolvimento de habilidades artísticas,

estimular a percepção, a criatividade, incentivar a leitura de textos com imagens/palavras, proporcionando o prazer de ler.

Segundo a Organização dos Estados Americanos – OEA (1985, p. 49), os objetivos da biblioteca escolar podem ser analisados sob várias perspectivas:

a) Do sistema educacional; b) Do processo ensino-aprendizagem; c) Da leitura; d) Do desenvolvimento da criatividade; e) Da comunicação; f) Da recreação; g) Da capacitação dos professores; h) Da informação científica e i) Da comunidade

3.1 A Biblioteca Escolar no Contexto do Ensino e Aprendizagem da Língua Inglesa

O sistema de ensino de línguas estrangeiras é centralizado no professor e a tarefa de transmitir conhecimentos é a maior carga que este carrega sobre os ombros. Por sua vez, o aluno vê-se obrigado a absorver uma considerável e a cada dia maior quantidade de informações: conceitos, nomes, fatos, relações, processos, normas etc., a maioria das quais recebe via professor. Um dos canais de informação e aprendizagem existente é a biblioteca, pois por meio dela o aluno pode encontrar materiais de seu interesse específico, facilitando o seu aprendizado, e, ainda, atuando como elo entre o professor e o aluno. Existe um destinatário que é o aluno ou o professor; há um conteúdo ou mensagem, que eles deveriam receber; existem canais de informação (livros, periódicos, vídeos, fitas cassete, catálogos, etc.), que eles devem aprender a utilizar para receber a mensagem. Existe uma estrutura institucional – biblioteca – na qual os meios de informação funcionam de uma maneira organizada e sistemática, que permitem ao cliente localizar os canais de informação e codificar seu conteúdo.

Entre as diversas maneiras pelas quais a biblioteca escolar de língua inglesa pode contribuir para o ensino-aprendizagem, pode-se destacar:

- Ensinar seus clientes como elaborar uma pesquisa bibliográfica;
- Indicar aos seus clientes fontes bibliográficas adequadas para o seu nível de aprendizado;
- Incluir entre os critérios de avaliação a realização de leituras recomendadas; os recursos tecnológicos e quantidades suficientes de obras no acervo;

- Integrar o bibliotecário à equipe de ensino e utilizar os modernos métodos pedagógicos.

A relação existente entre a contribuição para o ensino-aprendizagem da biblioteca escolar de língua inglesa e os objetivos da OEA, é que a biblioteca faz parte do sistema educacional e deve estar em sintonia com trabalho pedagógico, levando em conta o desenvolvimento de cada ser humano, interferindo na formação dos valores dos clientes da biblioteca.

Com relação à leitura, a biblioteca escolar da língua inglesa deve oferecer condições e ações que estimulem no aluno o gosto e hábito da leitura, indicando materiais específicos de acordo com o nível de aprendizado da língua inglesa, e ainda, estimular as habilidades de comunicação da língua inglesa. Com relação aos professores, estimular a melhora da sua formação e aperfeiçoamento, incluindo no acervo materiais que possam auxiliar nos métodos pedagógicos. Com relação aos recursos tecnológicos proporcionar aos seus clientes acesso as novas tecnologias, para que possam obter informações atualizadas e com mais rapidez.

3.2 Bibliotecas dos Centros Binacionais

As bibliotecas dos BNCs têm as mesmas características quanto a sua clientela e acervo e diferem-se pelos seus serviços, produtos e a quantidade de ramais. Estão localizadas em 17 cidades do Brasil nas regiões sul (Porto Alegre, Curitiba, Londrina e Joinville), sudeste (São Paulo, Santos, São José dos Campos, Campinas, Rio de Janeiro, e Belo Horizonte), centro-oeste (Brasília e Goiânia), norte (Belém e Manaus), e nordeste (Salvador, Recife e Fortaleza).

3.3 Clientes das Bibliotecas dos Centros Binacionais

Pode-se classificar os clientes de diversas maneiras como por localização, categorias e por relações comerciais. Para Vergueiro (1989, p. 29) "na biblioteca escolar são todos os alunos matriculados na instituição e, também os professores", e para caracterizar o cliente é necessário elaborar um diagnóstico da comunidade, onde o bibliotecário necessitará de dados relativos às seguintes características, que Vergueiro define (1989,

p. 32) como: Históricas, Demográficas, Geográficas, Educativas, Sócio-econômicas, Culturais e informacionais, Políticas e legais.

Como clientes internos dos BNCs, alocamos três categorias: alunos, professores e funcionários. Como cliente externo dos BNCs compreende-se os alunos de 1º e 2º graus de escolas públicas e particulares, pesquisadores acadêmicos, graduados e pós-graduados em áreas relacionadas à cultura, língua e literatura americana. Além destes clientes, é importante mencionar o atendimento à comunidade em geral, pelo fornecimento de informações turísticas e culturais sobre os Estados Unidos.

3.4 Produtos e Serviços de Informação nas Bibliotecas dos Centros Binacionais

Os produtos e serviços de informação possuem um ciclo de vigência que depende da clientela, qualidade e do direcionamento da gestão; para implantação, é necessário realizar estudos junto aos clientes, diagnósticos e informações internas e externas à organização. A quantidade de produtos e serviços possíveis de serem oferecidos pelas bibliotecas dos centros binacionais de língua inglesa é grande, e varia de acordo com nível de tecnologia existente na biblioteca, capacitação de Recursos Humanos, tipo de material existente na biblioteca e o perfil da clientela. Macedo e Dias (1992) apontam os seguintes serviços para os clientes internos e externos: Serviço de empréstimo; Serviço de referência e informação; Atividades eventuais: como colaboração em eventos e programação culturais e Divulgação e interpretação do serviço: atividades relacionadas a marketing e promoção da biblioteca, comunicação visual e gráfica e divulgação através de textos informativos e instrucionais.

Os tipos de serviços e produtos citados por Macedo e Dias (1992), auxiliam a constatar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas dos Centros Binacionais de língua inglesa citados a seguir:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------|
| a) Serviço de empréstimo domiciliar; | b) Serviço de referência e informação; |
| c) Empréstimo entre bibliotecas; | d) Acesso a base de dados; |
| e) Levantamento bibliográfico; | f) Boletim bibliográfico ESOL; |
| g) Boletim bibliográfico Informa; | h) Internet; |
| i) Disseminação da Informação; | j) Comutação bibliográfica; |
| k) Participação em eventos; | l) Auxílio editorial; |

- m) Orientação ao usuário;
- o) Políticas e procedimentos.

n) Guia de biblioteca e

4 - ESTUDO DE CASO EM BIBLIOTECA ESCOLAR DE LÍNGUA INGLESA: ASSOCIAÇÃO ALUMNI - BIBLIOTECA PATRICIA BILDNER

4.1 Associação Alumni: Histórico

A Alumni nasceu oficialmente em 8 de maio de 1961, numa cerimônia que contava, sobretudo, com estudantes e profissionais que haviam morado nos Estados Unidos. Jovens entusiasmados com as experiências vividas entre os norte-americanos, e que queriam prolongar e propagar esses sentimentos com atividades úteis e agradáveis, como oferecer a outros colegas brasileiros informações sobre cursos e o estilo de vida nos EUA, e ainda, encontrar outros ex-alunos brasileiros de escolas e universidades americanas, em um drink ou um almoço, para uma conversa em inglês. Esses ex-alunos brasileiros de universidades americanas que fundaram a Alumni, que em inglês significa "ex-alunos", eram voluntários que já recebiam informalmente, em suas próprias casas, jovens, amigos e parentes, interessados em estudar nos EUA. Davam orientações e dicas sobre os cursos, as possibilidades de aprimoramento profissional, a cultura e os costumes na América do Norte, obtenção de vistos, a vida no campus universitário, os hábitos de pessoas, as gírias, e até os meios de economizar alguns dólares. No final dos anos 60, seus diretores foram procurados por membros da *American Society of São Paulo* interessados em aplicar fundos em projetos educacionais, e uma das idéias era criar o curso de inglês diferencial, de altíssima qualidade. Durante a década de 70 a Alumni criou condições para sua consolidação, tornando-se responsável pela aplicação de testes de proficiência em inglês e orientação educacional. Nesse mesmo período, surge o curso de Formação de Tradutores e Intérpretes, a instalação de uma ótima Biblioteca, que receberia o nome de "Biblioteca Patricia Bildner". Na década de 80 inaugura uma outra sede no bairro do Real Parque. Dos anos 90 para cá, foi uma sucessão de investimentos muito fortes em novas Unidades, em tecnologia, criação de novos cursos e serviços, marketing e treinamento de pessoal.

4.2 Associação Alumni: Missão

A Associação Alumni é uma organização sem fins lucrativos que tem como missão promover o entendimento entre brasileiros e norte-americanos por meio de programas culturais e educacionais. Occhiuzzo (2001, p.159), aponta como atividades fundamentais para execução da missão:

a) Eventos Culturais; b) Curso de inglês para adultos, adolescentes e crianças; c) Cursos de Português para Estrangeiros; d) Curso de Tradução e Interpretação; e) Avaliações e Exames de Proficiência em Inglês; f) Programas de Desenvolvimento Profissional para Professores da Alumni; g) Consultas Educacionais; h) Programas Culturais e Biblioteca.

4.3 Biblioteca Patricia Bildner

Patricia Bildner era uma americana envolvida em programas de intercâmbio que nos anos 60 colaborou com a Alumni. Falecida em 1972, a sua família enriqueceu o acervo da biblioteca, através da doação de um fundo para a aquisição de obras sobre a cultura do Brasil e dos Estados Unidos.

A biblioteca Patricia Bildner tem a sua formação em 1972 na primeira Unidade da Associação Alumni, na Ministro Rocha Azevedo, com pouco mais de 3000 volumes entre obras de referência, biografia, material didático, e algumas assinaturas de periódicos. Em 1979, com a inauguração da Unidade do Real Parque, a biblioteca se transfere para essa Unidade, já com o acervo duplicado e com materiais mais específicos ao ensino e aprendizagem da língua inglesa. Com a ampliação das Unidades na região da Paulista e, conseqüentemente, com maior número de alunos e professores, a biblioteca Patricia Bildner se transfere para região da Paulista, em um espaço especialmente projetado, com capacidade para 60 lugares e ampliação do seu acervo.

▪ Acervo

O acervo é destinado às áreas de Educação, tradução e interpretação, literatura americana, inglesa e brasileira, turismo americano, artes, biografias de escritores americanos, história e cultura americana, entre outros. Possuem também obras de

referência sobre pintura, escultura, cinema, museus, culinária, parques americanos, música, além de enciclopédias, almanaques e dicionários técnicos, gerais e especializados. Pode ser encontrado quase todo tipo de material para o ensino e aprendizado da língua inglesa, como: livros, audiobooks, periódicos nacionais e americanos, vídeos em VHS originais na língua inglesa, documentários americanos, jornais americanos e nacionais, CD-ROMs, DVDs, CDs, mapas, gibis, cartazes, fitas cassetes, easy readers, entre outros, totalizando 32.000 itens.

- **Produtos e Serviços**

A seguir, apresentamos os principais produtos e serviços da biblioteca Patricia Bildner:

a) Serviço de Empréstimo Domiciliar ; b) Reserva/Renovação de Material por telefone ou Meio Eletrônico; c) Empréstimo entre Bibliotecas; d) Levantamento Bibliográfico Automatizado; e) Boletim Bibliográfico English Second Language; f) Acesso à Internet; g) Boletim Biblioteca Informa; h) Serviço de Solicitação de Artigos de outras Bibliotecas; i) Base de Dados Topic Search; j) Table of Contents - TOC

5 - MÉTODO DA PESQUISA

Este capítulo tem a finalidade de descrever o método utilizado para realização da pesquisa, incluindo a caracterização da instituição onde a mesma foi realizada, assim como a delimitação do universo da pesquisa e a coleta de dados.

No presente trabalho o método escolhido trás o estudo de caso que, segundo Gil (1999, p. 72) " é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o reconhecimento amplo e detalhado".

5.1 Universo da Pesquisa

Optou-se pelos Centros Binacionais de língua inglesa como universo da pesquisa e pela biblioteca Patricia Bildner da Associação Alumni como estudo de caso para análise, por esta destacar-se na cidade de São Paulo como escola especializada em ensino e aprendizagem da língua inglesa.

5.2 Instrumentos de Coleta de Dados

Neste trabalho foram utilizados o questionário e a entrevista para a coleta de dados.

a) Questionário: Optou-se pela técnica de amostragem, no entanto, considerando-se que a biblioteca Patricia Bildner constitui um universo aproximadamente de 3000 clientes, decidiu-se que seria significativo utilizar o questionário como instrumento de coleta de dados. A preocupação em tornar as perguntas claras e objetivas levou à confecção de um instrumento composto por nove questões, sendo seis questões de formato fechado tentando obter respostas concretas, e três de formato aberto para obtenção de respostas com maior teor de detalhes e sem restrição nas respostas. Os resultados obtidos forneceram dados para identificar o tipo de cliente, os serviços/produtos que normalmente utilizam, a qualidade do atendimento e do acervo da biblioteca Patricia Bildner, os tipos de materiais mais consultados e mais emprestados, os tipos de publicações e produtos e/ou serviços que sentem falta na biblioteca e sugestões de aprimoramento da biblioteca Patricia Bildner. A aplicação dos questionários, num total de 170, ocorreram nas datas e horários alternados durante o atendimento da biblioteca, com o acompanhamento de uma introdução, na qual informou-se o objetivo da pesquisa, uma vez que aplicação foi feita indiretamente.

b) Entrevistas: Para a preparação da entrevista, foram considerados alguns aspectos como a familiaridade com o local da entrevista, conhecimento prévio do entrevistado, condições favoráveis para a entrevista e o roteiro organizado. Foram realizadas três entrevistas: Com o Diretor Educacional, com um dos coordenadores do curso de inglês e com uma professora de inglês.

6 - ANÁLISE DOS DADOS

6.1 Questionário

Após o recebimento e análise dos questionários optou-se por demonstrar os resultados na forma de tabelas e gráficos, para melhor visualização, com comentários para melhor compreensão das respostas obtidas pelos clientes.

6.1.1 Distribuição da Clientela

Tabela 1 - Categoria do cliente X questionários respondidos

<i>Cliente</i>	<i>Questionário Aplicado</i>	<i>%</i>
Aluno: english fundamentals: adultos	63	36,91
Aluno: english fundamentals: teens/preteens	15	8,98
Aluno: high intermediate	24	14,12
Aluno: advanced	24	14,12
Professor da Alumni	28	16,47
Funcionário	02	1,17
Professor não Alumni	06	3,53
Aluno não Alumni	04	2,35
Outros	04	2,35
TOTAL	170	100

6.1.2 Serviços e Produtos

Tabela 2 - Serviços/produtos X questionários respondidos

<i>Serviços/produtos</i>	<i>Questionário Aplicado</i>	<i>%</i>
Serviço de empréstimo domiciliar	170	100
Acesso à Internet	58	34,11
Reserva/Renovação de material por telefone ou eletrônico	52	30,58
Empréstimo entre bibliotecas	32	18,82
Levantamento bibliográfico automatizado	12	7,05
Boletim bibliográfico English Second Language	12	7,05
Boletim Biblioteca Informa	10	5,88
Serviço de solicitação de artigos de outras bibliotecas	08	4,70
Base de dados Topic Search	04	2,53
Outros: Pesquisa e Consulta in loco	04	2,35
Estudo	06	3,52
Impressão no computador e Ler	06	3,52

6.1.3 Qualidade do Atendimento

Em relação à Qualidade do Atendimento da Biblioteca, pode-se concluir que um fator essencial para o bom atendimento é o conjunto de ações para que os funcionários sejam constantemente treinados, por meio de cursos específicos na área de biblioteconomia e de cursos dados na própria Alumni, com apoio do departamento de Recursos Humanos. Outro aspecto importante é a participação desses funcionários em todas as reuniões técnicas a respeito da biblioteca e assim acabam conhecendo todos os problemas e contribuindo com soluções (Gráfico 1).

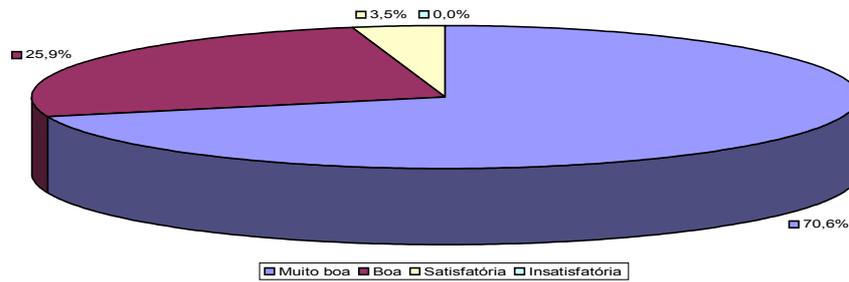


Gráfico 1 - Atendimento da Biblioteca

6.1.4 Acervo

No que se refere à Qualidade do Acervo da Biblioteca, ressalta-se, em 1º lugar, que uma parceria com a editora, importadora e distribuidora SBS - Standard Book Service, em que uma percentagem da comercialização dos livros adotados nos cursos da Alumni, é repassada em publicações para a biblioteca, possibilitando, conseqüentemente, atualizar parte do acervo. O segundo fator a ser considerado é a parceria com a Embaixada dos Estados Unidos, de quem são recebidas doações de materiais impressos e não impressos sobre a cultura do país. O terceiro fator é a parceria com as editoras internacionais, quando são sugeridas doações de livros didáticos, literatura americana e inglesa, e quase sempre somos atendidos (Gráfico 2).

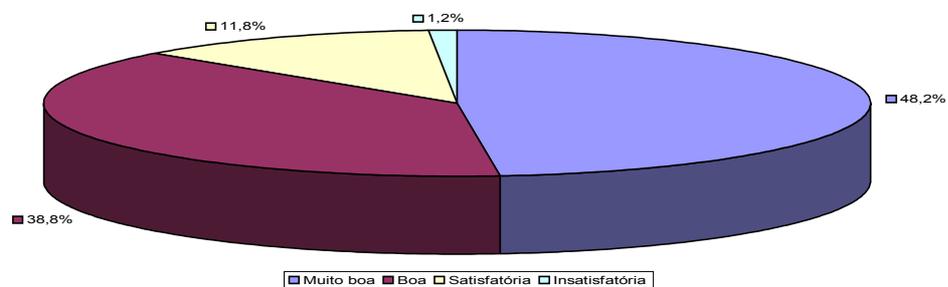


Gráfico 2 - Qualidade do Acervo

6.1.5 Consulta de Materiais

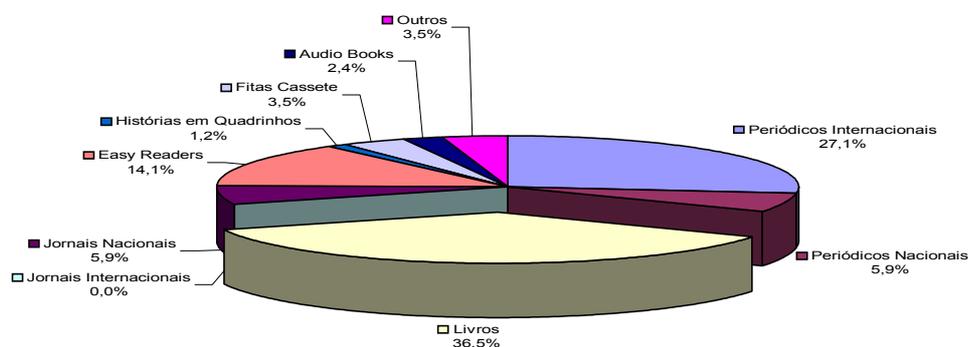


Gráfico 3 - Primeiros Lugares
Distribuição por Frequência de Consulta

1) Livros: é a maior incidência de consulta, por compor 80% do acervo. Considerando o acervo de referência (dicionários, diretórios, enciclopédias, biografias), de literatura americana e inglesa, pode-se concluir que essa categoria complementa o ensino e aprendizagem da língua inglesa, como os livros de gramática, metodologia de ensino, prática de exercícios e de linguagem que fornecem subsídios para fortalecer o aprendizado da língua.

2) Periódicos Internacionais: sendo este um material com grande aceitação para ensino e aprendizagem da língua inglesa, por se tratar de um material mais atualizado abrangendo as diversas áreas do conhecimento, que fornecem ao cliente a oportunidade de se familiarizar com amplo vocabulário em inglês, e atuam também na área educacional, como apoio aos professores para se atualizarem na metodologia do ensino.

3) Livros de leitura simplificada (Easy Readers): esse material é totalmente dirigido para o ensino e aprendizagem da língua inglesa, ou seja: é um material que aprimora o vocabulário, desenvolve a escrita e a enriquece a conversação da língua inglesa.

6.1.6 Empréstimo de Materiais

Para classificar os materiais mais emprestados utilizou-se a técnica *Ranking*, que consiste em estabelecer coeficientes para cada classificação, (Gráfico 4). Utilizou-se o

seguinte critério: para o primeiro colocado em n possíveis, o coeficiente utilizado foi n , para o segundo colocado $n-1$; para o terceiro colocado $n-2$; e assim sucessivamente, até o último colocado cujo coeficiente é 1. Utilizou-se a seguinte fórmula: $n \rightarrow n-(n-1) = 1$ onde n é a quantidade de alternativas assinaláveis pelos respondentes, ou seja, neste caso 13 alternativas correspondendo aos tipos de materiais que o cliente mais empresta.

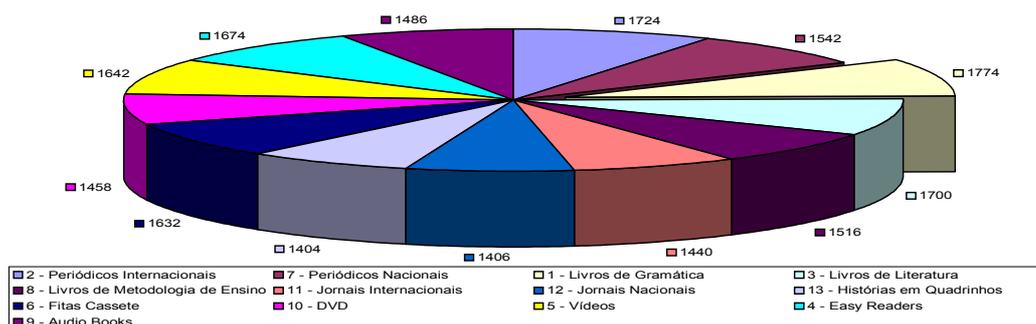


Gráfico 4 - Ranking dos Materiais Mais Emprestados

6.1.7 Sugestões dos Clientes

Tabela 3 - Sugestões dos clientes ao acervo

<i>Ocorrências</i>	<i>Tipo de Publicação</i>
79	Aquisição de mais títulos de DVDs
71	Não sentem falta de nenhum tipo de publicação
08	Aquisição de mais títulos de jornais internacionais
04	Aquisição de mais livros de literatura brasileira e de histórias em quadrinhos
02	Aquisição de mais livros de metodologia de ensino

Quanto aos tipos de produtos e/ou serviços que sentem falta na biblioteca obteve-se os seguintes resultados: solicitam o catálogo da biblioteca na Internet; aquisição de computadores; maior divulgação da biblioteca e não sentem falta de nenhum tipo de produtos e/ou serviços;

Quanto às sugestões para o aprimoramento da biblioteca, obtiveram-se os seguintes resultados: que a qualidade da biblioteca é excelente; pela ampliação do espaço físico da biblioteca; manter o ambiente silencioso e lembraram a importância de mais pessoas para o atendimento na biblioteca.

6.2 Entrevistas

Elaborou-se um roteiro com quatro questões, com a intenção de identificar o papel da biblioteca Patricia Bildner em relação com os seus clientes e com a Instituição.

6.2.1 Relação Biblioteca/Missão da Associação Alumni

Diretor Educacional: Sem dúvida a biblioteca Patricia Bildner cumpre a missão da Associação Alumni, pois sua principal missão é estreitar as relações entre o povo brasileiro e americano, através de atividades culturais e educacionais, e o melhor entrosamento é através da biblioteca porque possui livros, periódicos um acervo completo que contém informações sobre os Estados Unidos, e uma pequena parte que trata sobre o Brasil. A biblioteca também oferece à comunidade a oportunidade de utilizá-la como fonte de informação educacional e cultural.

Efetivamente, a biblioteca contribui com a missão da Alumni, uma vez que participa, juntamente com a Instituição, das atividades culturais, além de contribuir com a aquisição de um acervo especializado de fontes informacionais americana, que fornecem subsídios para a comunidade em geral.

6.2.2 Estratégia para Interação do Professor na Biblioteca

Coordenadora: A interação maior tem a ver com essa parte dos recursos para professor. Exemplificando quando fazemos algum workshop para professores sempre cito a bibliografia, e uma coisa que tenho feito ultimamente é mostrar os livros, acho interessante ver a cara do livro, e deixar que as pessoas folheiem, porque o nome só no papel é uma coisa muito fria e quando você põe a mão no livro você já de cara percebe se ele tem um estilo seu e se a linguagem é mais fácil ou menos fácil, se você gosta da disposição dos capítulos ou não, então levo os livros para que eles vejam e saibam que nós temos esse livro na biblioteca. Essa é uma das formas. ...outra forma que tem funcionado muito bem é que recebo sempre de vocês os boletins ESOL, tem artigos fabulosos, em geral leio a relação dos títulos e acabo solicitando o que me interessa, e faço um acervo aqui na sala dos professores e coloco uma cópia do artigo na pasta de

recursos para professores e um aviso no quadro, olha tem artigo novo sobre tal e tal assunto, e sei que muitos professores têm feito o uso e consultado.

Complementando as palavras da Coordenadora deve-se salientar que, com relação a interação professor e a biblioteca, os bibliotecários participam das reuniões de professores, reforçando seus serviços e produtos e apresentando os diversos tipos de materiais existentes na biblioteca, bem como alertando os professores sobre os diversos mecanismos de divulgação do acervo que a biblioteca dispõe. Além disso, outro fator importante é que a coordenadora do curso acaba fazendo a ponte entre professor e biblioteca, a partir do momento que indica aos professores artigos interessantes do Boletim ESOL, direcionando o professor para a biblioteca.

6.2.3 Estratégia para Interação do Aluno na Biblioteca

Professora: Tendo em vista que o nosso curso caminha de uma maneira bastante rápida, não existe muitas aulas extras, pensar em atividade nova de atrair os alunos naturalmente na biblioteca no programa desenvolvido em sala de aula, acostumo colocar como uma recomendação para os alunos que estão precisando de uma melhora na parte de gramática, parte de leitura para melhora de vocabulário, parte de pesquisa, mas não gosto de relacionar a idéia de vir biblioteca como reforço, como punição. O que costumo fazer é que como na maioria dos cursos tem apresentação oral proponho que os alunos busquem na biblioteca um artigo diferente, novo, façam uma pesquisa com as últimas revistas, com curiosidades, é um convite para ir a biblioteca. No caso dos alunos que querem melhorar eu sugiro a parte dos áudio books, os CDs, DVDs, que é uma maneira de conseguir deslanchar no aprendizado. Ou seja é um convite, procuro não forçar, vai a biblioteca porque gosta.

Pelas palavras da professora, evidencia-se, mais uma vez, que o acervo tem material específico para o desenvolvimento da escrita e da comunicação verbal, e, quando se comenta que os alunos buscam na biblioteca artigo novo ou diferente, a biblioteca tem disponibilizado materiais específicos para os alunos efetuarem suas apresentações orais.

6.2.4 Qualidade da Biblioteca

Esta pergunta foi comum ao diretor educacional, à coordenadora do curso de inglês e a professora. Obtiveram as seguintes manifestações:

Diretor Educacional: *A biblioteca em geral é excelente. A biblioteca Patricia Bildner é considerada como sendo do centro Binacional e tem que ter "braços" nas outras unidades, não tão completas que a Patricia Bildner e por isso necessita de desenvolver um sistema em que os nossos clientes possam acessar as informações sem estar no local. Apesar de existir alguns sistemas, ainda não estamos atingindo por completo, pois o cliente da Alumni é muito exigente e esses "braços" tem que acessar as informações com rapidez, já que não são bibliotecas tão completas como a Biblioteca Patricia Bildner.*

Coordenadora: *Eu qualifico como excelente, e talvez seja um pouco suspeita para falar, porque todas as vezes que procurei utilizar os serviços fui sempre muito bem atendida. O que é importante, e sempre tenho retorno do que solicito, as vezes agente não tem a resposta na hora, mas sempre tenho um retorno, se não temos a revista me retornam aonde posso encontrar, se é no site tal ou via COMUT, sempre recebo o retorno do que procuro, e acho que no geral o atendimento é muito bom. O que eu sinto talvez seja cultural, eu não sei os nossos alunos não tem uma educação bibliotecária como saber usar uma biblioteca, eu sinto que não, as vezes ouço algum tipo de reclamação e nem tomo conhecimento, mas respondo para o aluno que não levo adiante, porque não acho que seja um problema da biblioteca, mas uma falta de orientação de cultura de como utilizar a biblioteca, porque o aluno acha que tem que receber tudo na mão, o aluno não sabe o que é ir até uma prateleira e olhar um livro, de ir até ao catálogo e procurar a informação, não acho que seja uma falha da nossa biblioteca, talvez fique até como uma sugestão para fazer algumas exceções de orientação para os alunos.*

Professora: *Quanto ao atendimento acho bastante interessante é que as pessoas que trabalham aqui, tem o mesmo perfil, falam baixinho como nós temos um espaço bastante dinâmico, várias coisas acontecendo ao mesmo tempo, elas são extremamente discretas quando atendem o telefone, conversar com alguém, acho ótimo porque tem que ter o silêncio, o respeito pelos outros.*

Nas respostas pôde-se observar que o acervo da biblioteca foi um item bastante elogiado e isto mostra que a aquisição do material está de acordo com o perfil dos clientes. Da mesma forma o atendimento ao público é um ponto bastante positivo, pois funcionários e bibliotecários são treinados e capacitados para esta atividade. Fica claro também a necessidade de se desenvolver um programa de treinamento de usuários, para que estes possam sentir aptos a utilizar os produtos e os serviços oferecidos pela biblioteca.

6.2.5 Sugestões dos Entrevistados

A todos os três entrevistados, solicitou-se que externassem sugestões para aprimoramento dos serviços e produtos da biblioteca. Os seguintes comentários foram obtidos: Tem que continuar a melhorar sempre; maior integração da biblioteca com outros departamentos da Alumni; ligação mais estreita com o setor comercial das empresas, oferecendo nossos produtos e serviços por meio eletrônico; visitas a sala de aula para divulgar os tipos de materiais existentes.

6.3 Considerações Gerais Sobre o Estudo de Caso

A partir deste estudo e pesquisa sob o ponto de vista dos clientes, a qualidade do acervo e atendimento da biblioteca, bem como descrever e identificar o papel dos serviços e produtos, foi atingido.

Conforme alguns pontos dos objetivos da biblioteca escolar da OEA, a biblioteca Patricia Bildner desempenha o seu papel quando desenvolve o hábito, o prazer da leitura, a aprendizagem com suas ações culturais, organiza atividades, apoia alunos e professores na aprendizagem para utilizar a informação como conhecimento, compreensão, imaginação e divertimento, e participa do sistema educacional, permitindo acesso a materiais de aprendizagem da língua inglesa

Quanto à interação do professor na biblioteca Patricia Bildner, esta acontece com a propagação de alguns produtos e serviços que a biblioteca oferece, procurando atualizá-los nas diversas fontes bibliográficas.

A importância da biblioteca na Associação Alumni surge de algumas maneiras: primeiro, como apoio ao ensino e aprendizagem da língua inglesa, através da leitura, didática, literatura, ambiente tranquilo e recursos tecnológicos. A outra maneira é a divulgação da cultura americana, que tanto complementa o aprendizado, como, também, é uma das missões da Alumni.

Uma das qualidades da biblioteca Patricia Bildner é o fornecimento de materiais específicos de ensino e aprendizagem da língua inglesa as outras unidades da Alumni, ou seja, ela é o elo com as bibliotecas ramais. Pode-se destacar a qualidade do atendimento da biblioteca como excelente, visto que os funcionários são treinados para serem referência na Associação Alumni.

Finalizando pode-se observar, por meio da aplicação do questionário, entrevistas, e literatura estudada, que a biblioteca Patricia Bildner vem atendendo satisfatoriamente todos requisitos básicos para um bom atendimento, seleção e aquisição de materiais, qualidade nos produtos e serviços, excelência nos recursos tecnológicos, é positiva nas ações culturais intermediando grupos e clientes com o acervo, e importante para comunidade interna e externa.

CONCLUSÕES

Ao chegarmos ao final deste trabalho podemos dizer que seus objetivos foram cumpridos. A biblioteca analisada demonstrou-se uma unidade de informação em evolução, com acervo adequado e pessoal especializado. Dos conceitos, fica a idéia central de que a biblioteca especializada em ensino e aprendizagem da língua inglesa; faz parte integrante do processo educativo, sendo o elo para capacitar professores e alunos; é também um instrumento que permite a promoção da leitura, e a pesquisa científica, além de apoiar os clientes com a utilização de recursos tecnológicos e de produtos e serviços de informação, com o compromisso de oferecer materiais, atividades que permitam a evolução educacional, cultural e científica dos alunos, professores e demais membros de sua comunidade.

O inglês é uma língua universal, o idioma oficial dos congressos e encontros internacionais, o mais adotado no mundo como segunda língua. Tudo isto fez com que o

ensino da língua inglesa fosse difundido cada vez mais, surgindo escolas específicas, como é caso dos Centros Binacionais Brasil-EUA, objeto desta pesquisa. Esses centros têm como estrutura laboratórios de línguas, computadores e bibliotecas que contribuem para o desenvolvimento no aprendizado do aluno e aperfeiçoamento do professor.

Abordar uma realidade, desvelando-a, é, acima de tudo, uma contribuição para superar as dificuldades e tentar vencer as barreiras existentes. Neste sentido é prazeroso olhar para a biblioteca e vê-la como vencedora, qualificada para cumprir o seu papel na sociedade. Muitos questionamentos e sugestões surgem ao longo de um trabalho desta natureza; todavia dadas as limitações naturais de um trabalho de pesquisa, as dificuldades sentidas serviram - e muito! - para fortalecer a certeza da necessidade da realização de novos trabalhos nesta linha da pesquisa.

ABSTRACT

This paper has two main objectives: a) to identify and describe, from the library users point of view, the role of information services and products provided by the libraries of English language schools in the teaching/learning context; b) to assess the quality of the collection and of customer care in a Binational Center Brazil/United States library. A study of school libraries was thus carried out taking into consideration the parameters established by OEA as far as informational products and services are concerned. The paper also presents data on aspects of the Brazilian society related to the scope of the study: a brief history of the English language. The study also diagnoses the profile of Binational Center libraries. The study concludes that the library is a fundamental resource in the teaching and learning of the English language and recommends the implementation of the suggestions presented.

Key Words: School Library; Services and Products; Teaching Learning; English Language

REFERÊNCIAS

AMARO, Regina Keiko Obata Ferreira. **Biblioteca interativa**: concepção e construção de um serviço de informação em ambiente escolar. 1998. 129 f. Tese (Doutorado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

CHERTO, Marcelo. **Franchising revolução no marketing**. São Paulo: McGraw-Hill, 1988. 177 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

KACHRU, Braj. B. **The other tongue: English across cultures**. Oxford: Pergamon Press, 1983. p. 20-30.

MACEDO, Neusa Dias, DIAS, Maria Matilde K. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4 p. 93-102, 1999.

OCCHIUZZO, Donald Francis. **Beteween worlds: a study of Associação Alumni, A Brazil – U.S. Binational Center in São Paulo, Brazil**. 2001. 297 f. Tese (Doutorado em Educação) - Teachers College, Columbia University, New York

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Objetivos da biblioteca escolar. In: **Modelo flexível para um sistema nacional de bibliotecas escolares**: Colombia, Costa Rica, Peru e Venezuela. Tradução Walda de Andrade Antunes. Brasília: FEBAB, 1985. cap. 2, p. 49-52.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. A língua inglesa no Brasil e no mundo. In: _____. **Ensino de língua inglesa: reflexões e experiências**. 2. ed., Campinas: Pontes, 1998. p. 9-29.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz.. **Anais...** São Luis: APBEM/FINEP, 1997a.