

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**OS NÃO-USUÁRIOS: UM ESTUDO SOBRE A
BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA**

MARCELA MENDES DE ARAUJO

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Jorge Manuel Rias Revez, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação.

2021

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**OS NÃO-USUÁRIOS: UM ESTUDO SOBRE A
BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA**

MARCELA MENDES DE ARAUJO

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Jorge Manuel Rias Revez, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação.

2021

FICHA TÉCNICA

ARAÚJO, Marcela Mendes de.

Os não-usuários: um estudo sobre a Biblioteca Nacional de Brasília / Marcela Mendes de Araujo. - Lisboa, 2021.

106 p.: il.

Orientador: Professor Doutor Jorge Manuel Rias Revez

Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação -
Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

*Não-usuários; Estudo de Usuários; Biblioteca Pública - Brasil;
Biblioteca Nacional de Brasília.*

RESUMO

A missão universal da biblioteca pública representa um enorme desafio, pois o envolvimento coletivo da totalidade da comunidade é, na prática, impossível. Neste sentido, tem emergido, na literatura científica sobre os serviços públicos e os estudos de usuários, a noção de não-usuários, ou seja, aqueles cidadãos que não usam, por exemplo, a biblioteca pública. Este trabalho insere-se nesta linha de investigação, procurando estudar as características e as motivações dos não-usuários. O presente trabalho de pesquisa procura esclarecer os fatores e os motivos que influenciam um cidadão a não frequentar o espaço de uma biblioteca pública, adotando como terreno de análise a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB). Para além da pesquisa bibliográfica, que permitiu construir a revisão da literatura sobre bibliotecas públicas e não-usuários, foi aplicado um inquérito por questionário, adotando a técnica “bola de neve”, através de uma amostragem de crescimento linear. Os resultados mostram que a maioria dos respondentes indica a distância como motivo para o não uso, o que é discrepante com a indicação de que a maioria mora na mesma região da biblioteca. A indicação que a falta de conhecimento dos serviços ou a falta de hábitos de leitura são fatores de não-uso são novamente discrepantes com a informação que assinala que a maioria dos inquiridos lê todos os dias ou frequentemente e lê entre 1 a 10 livros por ano. A maioria utiliza os meios digitais como meio de informação, mas desconhece o nome da biblioteca pública de sua região administrativa, ainda que reconheçam para que serve uma biblioteca e quais os serviços oferecidos. Pode-se concluir que a publicidade da BNB poderá ser um fator relevante para mudar a condição do não-usuário, através do uso de meios digitais, pertinentes para alcançar esse cidadão não-usuário, inclusive para oferecer serviços fora do espaço físico institucional.

PALAVRAS-CHAVE

Não-usuários; Estudo de Usuários; Biblioteca pública - Brasil; Biblioteca Nacional de Brasília.

ABSTRACT

The universal mission of the public library represents a huge challenge, since the collective involvement of the entire community is, in practice, impossible. In this sense, it has emerged in the scientific literature on public services and user studies the notion of non-users, i.e., those citizens who do not use, for example, the public library. This work is inserted in this line of research, seeking to study the characteristics and motivations of non-users. The present research seeks to clarify the factors and reasons that influence a citizen not to frequent the space of a public library, adopting as terrain of analysis the National Library of Brasília. In addition to the bibliographical research, which allowed building the literature review on public libraries and non-users, a questionnaire survey was applied, adopting the "snowball" technique, through a linear growth sampling. The results show that most respondents indicate distance as a reason for non-use, which is discrepant with the indication that most of them live in the same region as the library. The indication that lack of knowledge of the services or lack of reading habits are factors for non-use are again discrepant with the information pointing out that most respondents read every day or often and read between 1 and 10 books per year. Most use digital media as a means of information, but do not know the name of the public library in their administrative region, even though they recognise what a library is for and what services are offered. It can be concluded that the BNB's publicity could be a relevant factor to change the condition of the non-user, using digital media, relevant to reach this non-user citizen, including to offer services outside the physical institutional space.

KEYWORDS

Non-users; User Studies; Public library - Brazil; National Library of Brasilia.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu pai, que de onde estiver, sempre me inspirou e esteve ao meu lado. E às minhas mulheres, minha mãe Márcia, minhas irmãs Fernanda e Duda, minha Madrinha e a minha sobrinha Elisa que são a razão da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Apesar das adversidades da vida, sempre me senti uma pessoa de muita sorte. Deus me deu a bênção de ir estudar em um país lindo e rico em cultura e sou muito grata a isso.

Não sei se é destino. Mas o meu amigo Igor Wright, que sempre me desafiava a sair da minha zona de conforto me abriu as portas para que isso acontecesse. E como se fossem essas grandes predestinações da vida, de um dia para o outro, sem mais nem menos, desafiando toda a minha aversão à mudança, me vi embarcando na aventura da minha agora irmã Priscilla, que foi meu apoio, meu ombro, minha amiga, minha alegria e meu suporte por todos esses anos! Meu muito obrigado! Sem vocês, isso não teria acontecido.

Agradeço também à minha família, que sempre esteve ao meu lado. E mesmo nos piores momentos nunca duvidou de mim, e são a razão de tudo isso.

Helena, a minha querida Helena, obrigada pelo colo, pelo carinho, e por ter tido comigo um amor de mãe. Você não tem ideia de como é especial. Você e o meu irmão Bendji.

Agradeço também à Débora, que energia, quantos conselhos, que crença depositou em mim. Foi uma imensa alegria ter te reencontrado depois de tantos anos e termos "reconstruído" uma amizade.

Alexandra, amiga portuguesa que quero levar para além-mar. Sempre disposta e com uma opinião sincera. Sentirei muitas saudades.

Claudinho, obrigada por ter me dado a mão quando eu achei não daria mais.

Agradeço também a toda a equipe da Biblioteca Nacional de Brasília, por todo o suporte e mensagens de apoio.

Não posso deixar de agradecer às minhas amigas (elas sabem quem são), por nunca terem me esquecido. Mesmo de tão longe, serem minhas companhias em noites de insônias ou ligações intermináveis. Nossa amizade só se fortaleceu. Parece que nada mudou.

Agradeço à Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, e a todos os meus professores por tantos ensinamentos.

E mais do que tudo isso, agradeço ao professor Carlos Guardado, que desde o primeiro contato, via skype, sempre me presenteou com um sorriso e seu jeito amigo de ser, e ao meu orientador professor Jorge Revez, por ter sido tão generoso, tão paciente comigo, não poupando esforços em me ensinar. Inspiro-me em vocês, pela inteligência e pela vontade em saber!

A todos vocês, meu MUITO OBRIGADO!

SUMÁRIO

RESUMO	iv
PALAVRAS-CHAVE.....	iv
ABSTRACT	v
KEYWORDS	v
DEDICATÓRIA.....	vi
AGRADECIMENTOS.....	vii
SUMÁRIO	8
LISTA DE SIGLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUÇÃO	1
1. REVISÃO DA LITERATURA.....	3
1.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: UMA CONTEXTUALIZAÇÃO	3
1.1.1 A Biblioteca Pública no Brasil	5
1.1.2 O valor da Biblioteca Pública.....	10
1.1.3 O papel social da Biblioteca Pública.....	12
1.1.4 Bibliotecas públicas e desenvolvimento cultural	13
1.1.5. Um olhar sobre as diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas	14
1.2. OS NÃO-USUÁRIOS	21
1.3. BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA - BNB	28
1.3.1 A Biblioteca Nacional de Brasília e sua vocação de biblioteca pública	31
2. ABORDAGEM METODOLÓGICA	35
2.1 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO	35
2.2. TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS	36
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	42
3.1. ANÁLISE DOS DADOS	42
3.2. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	59

CONCLUSÃO	64
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
APÊNDICE - Questionário	73

LISTA DE SIGLAS

BNB - Biblioteca Nacional de Brasília

DF - Distrito Federal

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

INL - Instituto Nacional do Livro

IPHAN - Instituto Nacional do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia

SNBP - Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

SPHAN - Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

UNB - Universidade de Brasília

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respostas à primeira pergunta do questionário: Qual seu gênero?.....	42
Gráfico 2 - Respostas à segunda pergunta do questionário: Qual sua faixa etária?	43
Gráfico 3 - Respostas à terceira pergunta do questionário: Qual sua escolaridade?	44
Gráfico 4 - Respostas à quarta pergunta do questionário: Qual a sua ocupação?	45
Gráfico 5 - Respostas à quinta pergunta do questionário: Qual a cidade-satélite onde você mora? (n=387).....	45
Gráfico 6 - Respostas à sexta pergunta do questionário: Qual das alternativas abaixo são motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?.....	48
Gráfico 7 - Respostas à sétima pergunta do questionário: Quais as dificuldades para o acesso a biblioteca?	49
Gráfico 8 - Respostas à oitava pergunta do questionário: Em relação à publicidade da BNB. Você acha que é bem divulgada?	49
Gráfico 9 - Respostas à nona pergunta do questionário: Quais seriam os meios de publicidade para a BNB?.....	50
Gráfico 10 - Respostas à décima pergunta do questionário: Você acredita que seja necessária publicidade para destacar que a BNB tem acesso gratuito?.....	51
Gráfico 11 - Respostas à décima primeira pergunta do questionário: Qual seria a ferramenta mais adequada para isso?	52
Gráfico 12 - Respostas à décima segunda pergunta do questionário: Como costuma se informar sobre sua cidade?.....	53
Gráfico 13 - Respostas à décima terceira pergunta do questionário: Você costuma ler?53	
Gráfico 14 - Respostas à décima quarta pergunta do questionário: Por quais motivos você procura ler?	54
Gráfico 15 - Respostas à décima quinta pergunta do questionário: Com que frequência lê, independente do meio papel ou digital?	55
Gráfico 16 - Respostas à décima sexta pergunta do questionário: Conhece por nome a biblioteca pública de sua cidade-satélite?.....	55
Gráfico 17 - Respostas à décima sétima pergunta do questionário: Caso a resposta tenha sido SIM na questão anterior, qual o seria o nome?.....	56
Gráfico 18 - Respostas à décima oitava pergunta do questionário: Você saberia indicar para que serve uma biblioteca?.....	57

Gráfico 19 - Respostas à décima nona pergunta do questionário: Você imagina que serviços uma biblioteca pública oferece?	58
Gráfico 20 - Respostas à vigésima pergunta do questionário: Você teria vontade de visitar uma biblioteca pública nos próximos 1-3 meses?	58

INTRODUÇÃO

A biblioteca pública tem como função suprir as necessidades informacionais de sua comunidade, suprir as necessidades daqueles que a compõem, em suas mais diversas singularidades, em suas mais singulares diversidades. Segundo a IFLA (2013), a biblioteca pública é uma organização que:

disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, deficiência, condição econômica e laboral e nível de escolaridade (IFLA, 2013, p. 13).

Essa organização deve procurar, junto a essa comunidade, ter como principal objetivo, o “desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões” (IFLA, 2013, p. 13).

No entanto, apesar da disponibilidade e existência de uma biblioteca pública, a instituição precisa oferecer acesso, no sentido de haver meios pelos quais o cidadão e a cidadã acedam à instituição, inclusive formas de chamar a atenção desse cidadão para ela, sobretudo, se adaptar às necessidades do meio onde se insere e de acordo com as mudanças históricas. Nesse sentido, faz-se necessário conhecer sua comunidade, não só seu público corriqueiro, como procurar conhecer aquele cidadão que não faz uso dos espaços e serviços da biblioteca: o não-usuário, não-público, não-utilizador ou potencial usuário.

O não-usuário é aquela cidadã ou aquele cidadão que, por qualquer motivo, nunca utilizou ou não utiliza, por vários meses, uma biblioteca pública. Nunca utiliza por desconhecer os serviços, por não haver divulgação dos serviços da biblioteca, por algum déficit socio educacional, por alguma barreira geográfica, ou de transporte público, ou ainda por ausência de políticas públicas ou por essas políticas terem sido aplicadas de forma inadequada, etc.

Este estudo tem como motivação buscar conhecer esse não-usuário, suas aspirações, desejos e premências, para que a Biblioteca Nacional de Brasília - BNB, em sua vocação de biblioteca pública, possa criar meios que contemplem esses cidadãos e

cidadãs em suas ações, serviços e espaços. Trazer para dentro de seu organismo a inovação como acolhida para sua demanda diversa.

Este estudo inicia-se com uma revisão da literatura, contextualizando a biblioteca pública, os aspectos históricos da biblioteca pública no Brasil, o valor e o papel da biblioteca pública, sua função social, a biblioteca pública para o desenvolvimento cultural, e um olhar sobre as diretrizes da IFLA sobre a biblioteca pública. Em seguida, apresenta-se um subcapítulo sobre os não-usuários, a parte central do estudo, depois discorre-se sobre a BNB, suas características históricas e sua vocação de biblioteca pública.

Na parte empírica, indicam-se os objetivos da investigação e os aspectos metodológicos, sobretudo sobre a técnica *snow ball* ou bola de neve. No último capítulo, apresentam-se os dados recolhidos por questionário, a análise dos dados e a discussão sobre as características do não-usuário sintetizadas nesses dados. A dissertação termina com a conclusão, a lista de referências bibliográficas e um apêndice contendo a versão integral do questionário utilizado.

1. REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura pretende abordar a problemática do não-usuário, seu *locus*, suas características e empecilhos, que venham a cercear o uso dos serviços e espaços do aparelho cultural biblioteca pública, especificamente a BNB. Também se elenca, nessa revisão, uma contextualização da biblioteca pública e as características históricas da BNB. É uma temática árida, no sentido em que escasseia a literatura científica sobre o não-usuário, considerando as dificuldades em localizá-lo e identificá-lo.

1.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: UMA CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo Fonseca (2006), o atual conceito de biblioteca é uma consequência, principalmente, do humanismo renascentista e da invenção da imprensa, que permitiu a reprodução em grande escala do conhecimento, em suporte físico, somado ao princípio humanista da educação para todos.

Antes do século XVIII, as bibliotecas eram mantidas por nobres burgueses e instituições religiosas através do mecenato. Somente a partir da Revolução Francesa e da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, em 1789, a leitura passou a ser uma atividade socialmente relevante e o poder público assumiu essa responsabilidade. Contudo, essa subordinação ao Estado caminhou muito mais para compor o sistema educacional, que para servir a sociedade como um todo, traço marcante que se estendeu por longo tempo e os seus reflexos podem ser vistos ainda nos dias de hoje (FONSECA, 2006).

Moraes (1983) considera que, somente em 1850, na Inglaterra, surgiram as primeiras bibliotecas sob o contexto da Revolução Industrial e Liberal e nelas não se encontraria a função de desenvolvimento da cidadania, quando nos Estados Unidos da América e na Inglaterra são promulgadas leis que autorizam o uso de impostos na construção e manutenção de bibliotecas públicas. Sob a regulamentação do Estado, as bibliotecas públicas, junto com as escolas, desenvolveram-se visando a alfabetização.

Segundo Nogueira (apud ARAÚJO, 2002, p. 16), naquela época, a ideologia que vigorava era a liberdade e a igualdade como direitos de todos os cidadãos, dando suporte ao surgimento de movimentos de massa, que exigiam a democratização. Por outro lado, as inovações tecnológicas dos instrumentos de trabalho exigiam a

necessidade de melhor qualificação da mão-de-obra, fortalecendo a pressão da massa que reivindicava a melhoria do nível de instrução dos trabalhadores.

Moraes (1983, p. 11) considera que, uma vez necessária ao ensino formal para a classe trabalhadora, a biblioteca pública tornou-se uma colaboradora da educação, surgindo em decorrência das transformações provocadas pela revolução industrial a qual exigiram força de trabalho qualificada (alfabetização e aprendizagem industrial).

Diante das condições impostas, o governo inglês implantou bibliotecas públicas, como mais um recurso para facilitar uma maior especialização da mão-de-obra e atender à pressão popular, no sentido da universalização da educação. Desta forma, a biblioteca pública constituiu mais um mecanismo para resgatar e controlar os movimentos da massa trabalhadora. (MORAES, 1983, p. 15).

No século passado, as ideias democráticas e o choque das ideologias políticas passam a refletir-se nas bibliotecas. Neste período, o espírito filantrópico do burguês rico, em relação ao trabalhador, estava tomado pelo sentimento da falta de “pão espiritual” em que vivia o trabalhador, constituindo um modelo de propaganda cujo slogan era: “Abrir uma biblioteca é como fechar uma prisão” (MORAES, 1983, p. 15).

Val (2016, p. 75) cita que foi a família de D. João I, uma das mais eruditas, sendo inclusive citada em *Os Lusíadas*, que começou a guardar livros com o intuito de planejar a educação dos príncipes e soberanos, dando início, à Livraria Real, que à época tinha o princípio de guarda, manutenção dos saberes e conhecimento para as gerações futuras.

No início do século XX, através do conflito das lutas de classe do movimento operário, dos ideais socialistas e da óbvia influência do pensamento marxista, por conseguinte, como legado da II Internacional, surgiram as bibliotecas operárias, como incentivo e busca de disseminação do pensamento de Marx, em contraponto à elitização dos espaços de cultura (MEDEIROS, LUCENA, 2008, p. 67). Só a partir de então, sob os auspícios dos ideais socialistas, a biblioteca é tomada como meio de acesso à informação e como possibilidade de questionamento e transformação dos discursos (TANUS, 2017, p. 208).

1.1.1 A Biblioteca Pública no Brasil

Antes da vinda da família real portuguesa, em 1808, as únicas bibliotecas que existiam no Brasil Colônia eram as bibliotecas dos conventos. Como na Europa da Idade Média, foi o convento que alfabetizou aqueles que tinham acesso a esse benefício. Nesse período, os livros não circulavam fora do mundo religioso; como na Idade Média, fora dos conventos não havia livros, com exceção de alguns letrados ricos (ARAÚJO, 2002).

Segundo Suaiden (2000), durante o período colonial, os jesuítas fizeram grande esforço para facilitar o acesso à palavra escrita, mas eram esforços isolados, a educação nunca foi prioridade dos segmentos dominantes do poder e o acesso à informação sempre foi definido pelo poder aquisitivo.

Com a vinda do Príncipe Regente, vem a coleção de Diogo Barbosa Machado, que serviu de início para a Biblioteca Nacional. No entanto, nem mesmo a chegada da Biblioteca Nacional e da Imprensa Real indicaram efetivas mudanças no acesso à informação para toda a sociedade. O primeiro documento com o objetivo de proporcionar acesso ao livro, refere-se ao projeto encaminhado por Pedro Gomes Ferrão de Castello Branco ao governador da Capitania da Bahia, no dia 5 de fevereiro de 1811, possibilitando ao Conde dos Anjos a fundação da primeira biblioteca pública na cidade de São Salvador de Todos os Santos (FONSECA, 2006).

A fundação da biblioteca pública no Brasil foi obviamente um marco das bibliotecas públicas brasileiras, mesma não sendo compatível com os interesses da maior parte da população brasileira à época. A implantação da biblioteca pública na Bahia, e em outras localidades, não atendia à grande maioria (analfabeta e escravista) da população brasileira. O que motivou o surgimento da biblioteca pública no Brasil foi o objetivo liberal de haver educação para todos, estimulando a criação de bibliotecas com acesso para todos. Entre o objetivo e a prática desenvolvida por esta instituição, existia um “abismo”, pois eram administradas por intelectuais, com formação estrangeira e, além do mais, o seu acervo era formado, basicamente, por registros gráficos, tornando-a inacessível à grande maioria de analfabetos que compunham a população da época. Desta forma, durante o período colonial e imperial, a biblioteca pública brasileira pode ser considerada como uma instituição cultural elitista e distante das necessidades da população (ARAÚJO, 2002).

Após a criação da primeira biblioteca pública, na Bahia, outros Estados criaram suas bibliotecas, através de decreto estadual. No entanto, a falta de visão dos administradores era grande, pois não havia infraestrutura necessária, instalando-as em locais improvisados e com acervo desatualizado. Nesse cenário de instalações precárias e carência de recursos humanos, eram as características dessas instituições que provocavam um retraimento do possível público. A imagem da biblioteca passou a ser negativa, e eram comuns as afirmações de que se tratava de um local de castigo ou para pequena elite composta de eruditos (ARAÚJO, 2002).

Durante a Velha República foram raras as bibliotecas públicas criadas pelos governos estaduais. Devido ao elevado número de analfabetos no país, o esforço para aumentar o número de bibliotecas públicas era prejudicado. Somado à ausência de políticas públicas, que mitigassem o analfabetismo, esta situação contribuiu para que este quadro se mantivesse inalterado. As bibliotecas criadas a partir de 1912 já buscavam um modelo de serviço bibliotecário, graças aos cursos ministrados pela Biblioteca Nacional para a formação de bibliotecários. O modelo era uma réplica de modelos utilizados nos países desenvolvidos na época, sem a preocupação de trazer para dentro desses modelos adequações que correspondessem à realidade do povo brasileiro. Preocupou-se com a preservação do material, já a preocupação com o acesso a informação viria muito depois (ARAÚJO, 2002).

Em 1937, criou-se o Instituto Nacional do Livro - INL, e entre suas funções estava “incentivar a organização e auxiliar a manutenção de bibliotecas públicas em todo o território nacional”. Sua criação se deu num contexto sociopolítico autoritário. As condições foram as mesmas que estabeleceram a criação de outras instituições culturais nesse período, pois havia nesse esforço do Estado a necessidade de legitimar esse regime político autoritário. (ARAÚJO, 2002).

Com a criação do Instituto Nacional do Livro:

Por iniciativa do ministro da Educação, Gustavo Capanema, com as seguintes competências: organizar e publicar a Enciclopédia Brasileira e o Dicionário da Língua Nacional, editar obras de interesse para a cultura nacional, criar bibliotecas públicas e estimular o mercado editorial mediante promoção de medidas para aumentar, melhorar e baratear a edição de livros no país (OLIVEIRA apud ROSA, ODDONE, 2006, p. 186).

O Estado brasileiro buscava-se legitimar em suas instituições, construindo-as a partir dessa busca. Somado a isso, o Estado também sofre pressão da intelectualidade nacional na construção dessas instituições. Suaiden relata que:

[...] a criação do INL deve-se ao fato de ser uma resposta do governo federal aos intelectuais que haviam participado da Semana da Arte Moderna e que criticavam muito a administração pela falta de uma política cultural e a necessidade de dar especial atenção à nova classe dos operários, pois basicamente a mão-de-obra não era qualificada e o analfabetismo atingia altas proporções nesse segmento (SUAIDEN, 2000, p. 53).

Seria necessário que a biblioteca pública, a partir das funções do INL, fosse dedicada para a leitura, libertando-se da preocupação predominante de preservar memória bibliográfica, o que a impedia muitas vezes de realizar empréstimos com receio de extravio. Foi gerada a instituição biblioteca pública a partir dos desejos da intelectualidade brasileira, criando essa biblioteca para também ser local de acolhida da classe operária, como forma de mitigar o analfabetismo e dando apoio à educação profissional, abrindo oportunidades de trabalho (ARAÚJO, 2002).

Nesse bojo, cabe citar que nesse mesmo ano de 1937, o Ministro da Educação também criou o Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – SPHAN, precursor do atual Instituto Nacional do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, outra instituição que foi criada com o intuito de reforçar as bases de preservação da memória e de desenvolvimento da educação brasileira (FGV, [2020], p. 1).

Pode-se depreender que, a partir dessa efervescência histórica, culminando em debates acerca das necessidades educacionais dessa nação, possibilitou-se a edificação de planos e instituições que caminhassem em direção ao fortalecimento da preservação da memória nacional, na qual a biblioteca pública é fundamental.

A biblioteca pública é uma instituição de prestação de serviços de informação ao público em geral, independente do *locus* social, educacional e cultural. Cada segmento da sociedade tem uma expectativa diferente em relação à biblioteca pública. Segundo Suaiden (2000, p. 58), para dar uma resposta à sociedade sobre o seu verdadeiro papel, a biblioteca pública perde cada vez mais prestígio e poder, deixando de ser o grande centro disseminador da informação, na tentativa de “ser tudo para todos”. Suaiden (1995) propôs prioridade para a coleta e disseminação nas bibliotecas públicas de informação utilitária que ajudaria as pessoas a resolverem os problemas

cotidianos. A partir do momento em que a biblioteca pública decida implantar um serviço de informação utilitária, dará um grande passo, contribuindo para a formação da cidadania, tornando-se um verdadeiro centro disseminador da informação.

Segundo Nogueira (Apud ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 75), informações utilitárias significam “informação que não se encontra em documentos e que dão respostas às necessidades do dia-a-dia, tais como indicação de emprego, burocracia para tirar documentos, localização de organismos governamentais ou particulares”. O trabalho com informações utilitárias exige a quebra de concepções hegemônicas existentes nas bibliotecas públicas. O livro passa a ser considerado suporte informacional e o usuário não precisa, necessariamente, ser alfabetizado para fazer uso da biblioteca. Com as ações desenvolvidas pela biblioteca pública a partir da introdução da função informacional da informação utilitária e de um direcionamento para os “[...] grupos socioeconômicos mais baixos da comunidade” (FIGUEIREDO apud ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 76), torna-se propício o desenvolvimento e a implantação de propostas alternativas à atuação da biblioteca pública tradicional. Portanto, no momento em que a biblioteca pública decidir implantar um serviço de informação voltado para o atendimento das necessidades básicas do dia-a-dia, tornar-se-á um verdadeiro centro disseminador da informação, contribuindo para a formação da cidadania.

Pode-se inferir que a biblioteca surge da necessidade de preservar os registros gráficos, sonoros e visuais visando a transmissão do conhecimento às futuras gerações. A função de preservar depara-se com o aumento acelerado da produção cultural, passando a exercer a função de organizar e disseminar os registros (ARAUJO, 2002). Observa-se que a biblioteca se apresenta como uma instituição necessariamente pública e universal, e fundamental como instituição aberta a todos, tendo como função satisfazer as necessidades de informação e cultura do público.

A biblioteca pública preocupa-se com a preservação, considerando muito pouco a disseminação, já que poucos liam e os poucos que liam ou eram religiosos ou eram abastados. Segundo Almeida Júnior (2003, p. 68), o mais importante era o guardar, o manter e o armazenar. Sem qualquer pretensão de desmerecer tal função, justifica a importância da conservação dos materiais existentes nas bibliotecas públicas, uma vez que os mesmos devem ser utilizados pelo maior número possível de usuários, considerando-se que, no Brasil, as verbas destinadas para ampliar e manter o

acervo das bibliotecas públicas são escassas ou na grande maioria inexistentes. Porém, Almeida Junior destaca que essa preocupação com a preservação não pode ser superior à da disseminação, sob o risco de nos atermos a uma concepção ultrapassada de biblioteca pública.

Em 1970, temos um “divisor de águas” para o mundo, a revolução da tecnologia da informação. Embora o pós Segunda Guerra Mundial seja identificado como o período da explosão do desenvolvimento tecnológico e das tecnologias de informação, e ainda, os antecessores industriais e científicos das tecnologias da informação já serem observados desde antes de 1940, foi na década de 70 do século XX, que “as novas tecnologias da informação difundiram-se amplamente, acelerando seu desenvolvimento sinérgico e convergindo em um novo paradigma” (CASTELLS, 1999, p. 76), proporcionando o acesso popular, até ao final do século XX, às tecnologias informacionais, ao microcomputador, à computação, à internet e às tecnologias de rede.

A revolução da tecnologia da informação gerou profundas transformações na sociedade, inovando diversas áreas e culminando no surgimento da chamada Sociedade da Informação. Para as bibliotecas públicas, Rolim aponta que:

As transformações ocorridas no campo tecnológico da informação e comunicação, entre os finais da década de 1960 e início de 1970, são responsáveis pelo acréscimo da função informacional no quadro das funções (educativa, cultural e recreativa) da Biblioteca Pública (ROLIM et al, 2010, p. 32).

Sobretudo por esse acréscimo no quadro de suas funções, na prática, as políticas para estas bibliotecas fomentaram o desenvolvimento e, sobretudo, reestruturaram a biblioteca pública. No período correspondente à revolução das tecnologias informacionais, o Brasil se encontrava sob o regime da Ditadura Militar, o que impedia a discussão democrática sobre as instituições públicas. Desta forma, prevaleceu a política de doações de livros selecionados por agentes estatais, sem levar em consideração o interesse e as necessidades informacionais das comunidades em que estavam inseridas (OLIVEIRA, 1994).

Somente após o retorno da democracia, o Estado Brasileiro inicia um processo de democratização do acesso da população aos benefícios oriundos da Sociedade da Informação. Em maio de 1999, o “Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT),

princípios em Brasília um grupo de discussão sobre os possíveis contornos e diretrizes de um programa de ações rumo à Sociedade da Informação no Brasil” (TAKAHASHI, 2000, p. xv). Este programa é o Programa Sociedade da Informação, que teve como produto o Livro Verde, documento que sintetiza o programa. Nesse programa, se contemplaram as bibliotecas públicas como:

[...] pontos focais naturais para difusão, captação e processamento de conteúdos de interesse (...) As bibliotecas públicas, em particular, devido ao seu número, distribuição pelo País e perfil de frequência, são pontos especialmente importantes a considerar em uma estratégia nacional (TAKAHASHI, 2000, p. 64).

1.1.2 O valor da Biblioteca Pública

A partir do que se pretende buscar como valor das bibliotecas públicas, em relação aos seus serviços prestados, é premente a necessidade de as bibliotecas redimensionarem suas fronteiras, extrapolando suas barreiras físicas e redefinindo-as no espaço virtual. A própria IFLA, em suas diretrizes, relembra a importância das relações institucionais criadas com a Biblioteca Pública. São exemplos disso as “escolas, instituições culturais, tais como museus, galerias e arquivos, programas de literacia, câmaras de comércio ou associações comerciais” (IFLA, 2013, p. 47).

Estas parcerias podem ser fundamentais para que a Biblioteca Pública cumpra o seu objetivo de prestar serviço a todos — incluindo aqueles que não têm o hábito de frequentar a sua biblioteca local ou que não tenham as condições físicas para tal. É igualmente defendido pela IFLA iniciar parcerias de acordo com o tipo de necessidades e conveniência e criar serviços que estejam bem identificados e de fácil acesso (IFLA, 2013, p. 28).

Esta ideia também é defendida pelo estudo europeu *The New Role of Public Libraries in Local Communities*, que defende a disposição de informação em vários eventos e locais, onde se possam entrecruzar vários serviços, sendo exemplos disto arquivos e museus (LISON & REIP, 2016).

Os serviços prestados pela Biblioteca Pública podem ser particularmente relevantes em áreas rurais, locais que enfrentam o problema da desertificação. Por terem de enfrentar os problemas causados pelos fracos investimentos e por uma população dispersa, estas parcerias podem ser a solução para instituições já fixadas, que podem conferir uma maior pluralidade nos serviços prestados.

É desta forma que Garmer conclui que, quanto maior for o alcance da parceria, maior será o impacto de cada biblioteca nas suas comunidades (GARMER, 2014). A autora chega mesmo a comparar estas com outras instituições públicas, dado que também partilham os seus objetivos de servir a comunidade (GARMER, 2014).

É também esta autora que relembra a importância da ideia de que “as bibliotecas devem ponderar mais a sua presença *online*. Nesta concepção, as plataformas oferecerão aqueles serviços digitais que podem ser personalizados por cada utilizador” (GARMER, 2014 apud DUARTE, 2019, p. 26).

Pensando no uso nas tecnologias para fora das fronteiras físicas de uma biblioteca, Cunha *et. al.* (apud FREITAS e SILVA, 2014, p. 126), indicam que:

Na contemporaneidade uma outra demanda se instala com a sociedade marcada pela permanente necessidade, busca e uso da informação. A biblioteca pública há de estar preparada para oferecer não apenas a informação registrada na forma impressa, mas incluir a eletrônica e a digital em especial a Internet, pela amplitude de recursos que representa.

De maneira a cumprir estes objetivos, Garmer “chama a atenção para o facto de ser preciso fortalecer a rede das bibliotecas. Nesta «competição entre plataformas», a autora lembra os custos e a qualidade que as bibliotecas terão de garantir se quiserem competir com, por exemplo, a Amazon, que oferece actualmente uma experiência melhor que algumas livrarias. «Unification — getting libraries to work together, to integrate their intellectual and capital resources — is a critical platform issue» (GARMER, 2014, p. 20 apud DUARTE, 2019, p. 27).

A importância destas e outras parcerias é relatada, no *site* Princh, como sendo um dos métodos fundamentais para se atrair mais utilizadores. Aqui, são apresentadas várias ideias já testadas, como é o exemplo da partilha do espaço da biblioteca com uma outra instituição pública, de forma a oferecer um maior número de serviços e criar um espaço comunitário; a criação e distribuição de cartões únicos que permitam a entrada dos utilizadores em várias bibliotecas e fora de horas; a instalação de um café para as pessoas poderem reunir e trocar experiências; a planificação de atividades para os mais vulneráveis — como são exemplos os refugiados, os idosos e os sem-abrigo; a procura por saber quem são os potenciais utilizadores e o porquê de ainda não frequentarem a sua biblioteca local; a existência de bibliotecários mais pró-ativos na sua relação com os utilizadores; a instalação de mais tecnologias de ponta, incluindo

computadores e impressoras atuais; e uso mais frequente dos média, blogs e redes sociais para publicitar as atividades realizadas.

Buscou-se evidenciar, nos parágrafos anteriores, não só o valor da biblioteca pública através dos seus serviços prestados para fora de suas fronteiras físicas, como também algumas alternativas que venham a enriquecer a experiência na biblioteca, mostrando ferramentas que possam vir a ser usadas como forma de “trazer” não-usuários para “dentro” da biblioteca.

1.1.3 O papel social da Biblioteca Pública

Como apontam as Diretrizes da IFLA:

A biblioteca pública desempenha um importante papel enquanto espaço público de encontro. Este aspeto é particularmente importante em comunidades onde existem poucos espaços nos quais as pessoas se possam reunir. A biblioteca é por vezes considerada a «sala de estar» da comunidade. O uso da biblioteca para fins de pesquisa, educação ou recreação, põe as pessoas em contacto informal, proporcionando-lhes uma experiência social positiva. As bibliotecas devem ser concebidas e construídas de modo a fomentar atividades sociais e culturais que apoiem os interesses da comunidade (IFLA, 2013, p. 17).

Corroborando com o parágrafo anterior, Cavalcante (apud BERNARDINO, SUAIDEN, 2011, p. 137) cita que:

O discurso da biblioteca pública a coloca em uma posição de busca e conquista do seu espaço quanto à democratização do direito à informação e a necessidade de “assumir um caráter efetivo na vida das pessoas”, tornar-se útil, estabelecer uma vinculação e interação com a comunidade usuária. Dessa forma, a biblioteca poderá se tornar um espaço de encontro, de busca, diálogo, prazer, descoberta, aventura, cidadania e fortalecimento dos laços locais sobretudo, um espaço agradável e atrativo, que fortaleça não somente o caráter educativo da biblioteca pública, mas sua função social e cultural, permitindo a construção da cidadania. Para que isto aconteça é necessário o estabelecimento de políticas públicas fortes, estruturadas e sérias, investimento consistente no sentido de transformar as bibliotecas em local de inclusão, participação cidadã e sustentabilidade social e informacional. Um verdadeiro “espaço multicultural, de troca de saberes e experiências, de aprendizado humano e de atendimento às necessidades informacionais locais (CAVALCANTE apud BERNARDINO, SUAIDEN, 2011, p. 137).

Na esteira dos parágrafos anteriores e na ideia de biblioteca pública, citam-se exemplos de bibliotecas públicas pelo mundo, que estabelecem serviços singulares para suprir as demandas da comunidade:

- A biblioteca de Entresse, na Finlândia, fica situada num centro comercial. É uma biblioteca multicultural, com pessoal tão heterogéneo quanto os seus utentes. Os grupos alvo incluem adolescentes e imigrantes. Os bibliotecários percorrem as instalações com telefones móveis e computadores portáteis para facultar serviços a estas populações, às quais é por vezes difícil chegar;
- As bibliotecas da Dinamarca reconhecem que, muito embora seja ainda a norma o uso da Internet para pesquisa de informação, o uso da Internet como plataforma de comunicação está a aumentar exponencialmente. O projeto 23 coisas da Biblioteca Pública de Charlotte & Meckelberg demonstra a necessidade de desenvolver as competências do pessoal da biblioteca na área das redes sociais da web;
- Biblioteca 10 é um pólo da biblioteca de Helsínquia, na Finlândia, situada no centro da cidade, que disponibiliza serviços inovadores tais como salas de Gravação de som e de Ensaios, onde os utentes podem gravar e tocar música. O Palco funciona como local de atuações culturais, debates e exposições (IFLA, 2013, p. 17-18).

As Diretrizes da IFLA indicam ainda a importância do acesso universal:

Um dos princípios fundamentais da biblioteca pública é o de que os seus serviços devem estar disponíveis a todos, e não apenas a um grupo em detrimento de outros. Deve assegurar-se que os serviços estão igualmente acessíveis a minorias que, por algum motivo, não podem usar os serviços tradicionais, por exemplo minorias linguísticas, portadores de deficiência física ou sensorial ou residentes em comunidades remotas incapazes de se deslocarem à biblioteca. O nível de financiamento, desenvolvimento de serviços, organização espacial e horário de funcionamento devem ser definidos tendo subjacente o princípio básico de acesso universal (IFLA, 2013, p. 18).

1.1.4 Bibliotecas públicas e desenvolvimento cultural

O desenvolvimento cultural é um aspecto essencial do trabalho das bibliotecas públicas:

Um importante papel da biblioteca pública é o de se constituir como ponto central de desenvolvimento cultural e artístico da comunidade e de ajudar a moldar e apoiar a sua identidade cultural. Tal pode alcançar-se através de trabalho em parceria com as entidades locais e regionais adequadas, cedendo espaço para a realização de atividades culturais, organizando programas culturais e garantindo que os interesses culturais estão representados na coleção da biblioteca. O contributo da biblioteca deve refletir a variedade de culturas

presentes na comunidade. Deve facultar materiais nas línguas faladas e escritas na comunidade local e apoiar as tradições culturais. As bibliotecas devem procurar empregar trabalhadores que falem as línguas da comunidade que servem (IFLA, 2013, p. 17).

Suaiden (1995), sobre o escopo do desenvolvimento cultural promovido pela biblioteca pública, considera a percepção da comunidade, na qual a instituição está inserida, como fundamental para a sua construção:

O estudo da comunidade deve preceder a construção do prédio, aquisição do mobiliário e equipamento, a seleção do acervo e, até mesmo, a contratação dos recursos humanos. Assim sendo, o primeiro passo é efetuar um amplo diagnóstico sobre as necessidades de informação da comunidade, baseado na situação política, social, cultural e educacional. A utilização adequada desses diagnósticos determinará as demais providências relacionadas com a implantação da biblioteca pública (SUAIDEN, 1995).

1.1.5. Um olhar sobre as diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas

As diretrizes da IFLA sobre bibliotecas públicas (2013) destinam-se a orientar o desenvolvimento de serviços de bibliotecas, adequados às necessidades das comunidades que servem, abrangendo áreas tão diversas como gestão de coleções, marketing, formação profissional, entre muitas outras.

As bibliotecas públicas são um fenômeno mundial:

Existem numa grande variedade de sociedades, com culturas diversas e em diferentes estádios de desenvolvimento. Embora a variedade de contextos em que operam inevitavelmente resulte em diferenças nos serviços fornecidos e na forma como são prestados, as bibliotecas públicas têm normalmente características comuns que podem ser definidas do seguinte modo: Uma biblioteca pública é uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade (IFLA, 2013, p. 13).

Briquet de Lemos, no prefácio do livro *Biblioteca pública e informação à comunidade* (LEMOS, 1995), nos pergunta para que servem as bibliotecas. Suaíden (2000) complementa, respondendo parcialmente: “na verdade, os diversos segmentos da sociedade têm expectativas diferentes em relação ao papel da biblioteca pública” (SUAIDEN, 2000, p. 57). Não só cada segmento, como cada recorte histórico dentro de cada segmento, traz em si suas premências e especificidades. Em decorrência disso também busca diferentes “utilidades” para a biblioteca pública.

Cita-se as palavras de Ribeiro (2013), como norteador conceitual para o papel da biblioteca pública no presente trabalho:

[...] observa-se que a função da biblioteca pública não pode mais ser de mera fornecedora da informação desejada, mas a de incitadora do processo de mudança interior, capaz de permitir ao usuário transformar sua realidade com as informações que obtém. Ela também deve oferecer os meios concretos para ajudar o usuário a percorrer o caminho proposto para a transformação (RIBEIRO, 2013, p. 56).

Buscar estabelecer um conceito ideal de biblioteca pública é uma tarefa árdua por ser um conceito mutável, pertence ao contexto de cada tempo histórico, sendo apreendido por suas próprias características, por suas funções, por seus usuários, como estabelece Targino (1984, p. 52): “as características físicas, humanas e funcionais das bibliotecas das várias épocas determinaram o conceito das mesmas, ao longo da história”.

Na literatura acadêmica se encontram algumas concepções de bibliotecas públicas. Oliveira (1994) assinala como características das bibliotecas públicas: público indistinto; atuar em espaço geográfico determinado; ser mantida por recursos públicos; e ser instituição de uso não compulsório.

Targino (1984) aponta que a característica que mais evidencia a biblioteca pública é sua manutenção e gestão, caracterizada por serem mantidas pelo governo, em qualquer um de seus âmbitos, federal, estadual ou municipal, e franqueada ao público geral.

Mota (2005) e Machado (2010) seguem a mesma linha de pensamento, mas também falam na sua criação por parte do Estado.

Para Suaiden (1995), as bibliotecas públicas brasileiras podem ser particulares, além de municipais, estaduais e federais, não considerando este autor a característica de tutela do Estado como característica definidora de bibliotecas públicas, ainda que este elemento fosse determinante para a sua definição na origem.

Muitos autores definem as características da biblioteca por meio de suas funções. Herberto Sales (apud SUAIDEN, 1980) caracteriza a biblioteca pública como o núcleo de irradiação cultural da comunidade, agência de informação de pesquisa, centro de aperfeiçoamento cultural e meio, por excelência, de democratização da leitura e do conhecimento.

Milanesi (1983) aponta que a biblioteca seria a instituição responsável pela preservação da memória da humanidade. Para Oliveira M. (2005), a função que determina a biblioteca pública é o acesso à sua coleção de documentos. Para Machado (2010) ela deveria ser o ponto de apoio local de acesso à informação e leitura, independente de espaço físico.

Um conceito possível de biblioteca pública, é segundo Carlo (apud Targino 1984), um conjunto organizado de livros, ou edifício que armazena livros, ou coleção de obras, para o desenvolvimento intelectual do homem (CARLO, 1971, apud TARGINO, 1984), em que se encontram as funções básicas de preservação, organização e difusão do conhecimento ou informação (MUELLER apud FIGUEIREDO, 1996) sob a organização, gerenciamento e tutela do Estado (MOTA, 2005).

Contudo, a biblioteca pública brasileira nem sempre corresponde a este conceito, uma vez que, segundo Milanesi (1983), estas instituições no Brasil mais se parecem com um museu de livros, por mostrarem a sua coleção “morta”. Milanesi (1986) observa a dificuldade de se definir um conceito estático sobre bibliotecas públicas e, até mesmo, de conceituá-la em determinado período no tempo e espaço:

A dificuldade maior está exatamente em conceituar biblioteca pública. A diversidade de situação em que ela surge e as suas características são tão disparatas que o uso de um mesmo termo para identificar tantos casos é problemático. (MILANESI, 1986, p. 95).

Em 1994, surgiu um novo marco para a história das bibliotecas públicas mundiais, a International Federation of Library Associations and Institutions

juntamente com a UNESCO, lança o “Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas”. O Manifesto é criado como documento internacional com diretrizes aos gestores e agentes governamentais, para que a Biblioteca Pública possa ser a força viva para a educação, a cultura e a informação e “como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres” (IFLA/UNESCO, 1994). O documento explicita a importância do desenvolvimento destas bibliotecas para “participação construtiva e o desenvolvimento da democracia” (IFLA/UNESCO, 1994), na atual sociedade.

Em 2013, foi editada a publicação com as Diretrizes da IFLA sobre os Serviços da Biblioteca Pública, por se tratar de um documento reconhecido mundialmente, sendo a biblioteca pública entendida por uma instituição que:

Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade e independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade (IFLA, 2013, p. 13).

Além do que é colocado nesse documento da IFLA, como característica de uma biblioteca pública, Araujo et. al. (2012) sugerem o oferecimento de prestação de serviços do que ele chama de Informação utilitária que seriam:

informações de ordem prática, utilizadas no cotidiano e que servem de guia para solucionar os problemas das pessoas, indo desde assuntos simples até os mais complicados, abrangendo assim, assuntos como saúde, educação, empregos, direitos humanos, segurança pública, turismo, lazer, entre outros (ARAUJO et. al., 2012, p. 3).

Nesse bojo:

Ao aderir esse serviço, a biblioteca estaria dando um grande passo a frente para atingir seus objetivos, de papel informativo e social; garantindo sanar a carência de informação da comunidade com um atendimento rápido e eficaz (ARAUJO et. al., 2012, p. 5).

A partir do que foi citado, anteriormente, sobre as características ideais das prestações de serviços, cabe citar a alfabetização informacional como prestação de serviço fundamental a uma biblioteca pública:

A sociedade da informação no âmbito das bibliotecas públicas inclui iniciativas de alfabetização informacional, uso de tecnologias de informação, acesso à informação no meio digital e internet. A partir dos pressupostos da sociedade da informação, esta tenderá a ser cada vez mais competitiva e a informação mediada pela biblioteca oportunizará a criação de riquezas e consequente qualidade de vida, combatendo a exclusão digital (BERNARDINO, SUAIDEN, CUERVAS-CERVERÓ, 2013, p. 7-8).

Dudziak (BERNARDINO, SUAIDEN, CUERVAS-CERVERÓ, 2013) conceitualiza alfabetização informacional como:

um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões (BERNARDINO, SUAIDEN, CUERVAS-CERVERÓ, 2013, p. 10).

Também Diaz-Sanchez (apud BERNARDINO, SUAIDEN, CUERVAS-CERVERÓ, 2013, p. 10) coloca que o conceito de competência informacional é “[...] um conjunto de conhecimentos, destrezas, capacidades, saberes, habilidades, condutas, atitudes, ou seja, competências relacionadas com a informação”.

Assim, pode-se inferir que competência informacional é capacidade de manejo e uso da informação, vinculado ao aprendizado contínuo para a solução de problemas, serviço extremamente válido, sobretudo no contexto da biblioteca pública.

Miranda (1978), em seu artigo que trata da missão das bibliotecas públicas no Brasil, questiona-se como a biblioteca pública faria para cumprir seu papel em um país de dimensões continentais e com uma disparidade social tão grande, visto que, com a criação do Instituto Nacional do Livro, várias salas de leitura e bibliotecas foram criadas através de convênio. É difícil definir parâmetros que proporcionem padrões em todas as bibliotecas públicas municipais, já que cada município está inserido em um contexto histórico-social diferente, pois as regiões brasileiras têm disparidades muito grandes, tanto geograficamente, como de acesso, de infraestrutura, entre outras. Tendo isso em questão, Miranda aponta que a missão das bibliotecas públicas deveria se basear em:

- Promover o idioma nacional. Como o subdesenvolvimento de um país é causado pela falta de informação e literacia, a promoção de leitura é um instrumento importante para a integração nacional e desenvolvimento cultural;

- Fornecer publicações oficiais. Proporcionando aos seus utilizadores terem acesso a legislação vigente, assegurando a informação necessária para que ele possa exercer sua cidadania por completo;
- Fornecer livros e outros materiais importantes. Proporcionando ao estudante a possibilidade de ampliar seus estudos e conhecimentos;
- Apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos “neo-alfabetizados”. Proporcionando o direito universal de ler e se preocupando com cada não-leitor;
- Ser depositária do acervo da inteligência e da história local. Manutenção da história e cultura de cada município;
- Fornecer serviços de informação técnica e comercial. Tornar a biblioteca um centro de expansão dos negócios de cada município. Auxiliando os empresários e o comércio local (MIRANDA, 1978, p. 1).

Esse estudo, à época, visava dar subsídios aos municípios através da assinatura de convênios com o INL, a criarem e a manterem suas bibliotecas, podendo assim promover uma maior integração nacional.

No Manifesto da IFLA/Unesco (1994) sobre biblioteca pública é colocada como um centro de informação de todos os gêneros para os seus utilizadores, sem distinção de acesso seja por etnia e gênero, cor, nacionalidade, idade ou condições físicas específicas. Tem de ser de acesso gratuito, fornecendo oportunidade contínua de aprendizagem, facilitando a tomada de decisão e promovendo o desenvolvimento cultural e de cidadania no contexto em que está inserida. Deve proporcionar educação, informação, desenvolvimento pessoal e também de recreação. Deve possuir acervo atualizado e de qualidade, refletindo as tendências atuais em todo o tipo de suporte e tecnologias, sem nenhuma censura política, religiosa ou filosófica.

Cita também as missões da biblioteca pública, a saber:

- Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Favorecer o desenvolvimento criativo pessoal;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- Promover a sensibilização para o patrimônio cultural, o gosto pelas artes e as realizações e inovações científicas;
- Dar acesso às expressões culturais de todas as artes performativas;
- Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral;

- Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas, associações e grupos de interesse locais;
- Facilitar a aquisição de competências na área da informação e da informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar atividades e programas de alfabetização para todos os grupos etários (IFLA/UNESCO, 1994, p. 2).

No início do século passado, a missão transformadora da biblioteca já era citada por Putnam (1915, apud MUELLER 1984, p. 16): “a biblioteca pública lida não apenas com estudantes se preparando para a vida e sim com homens e mulheres vivendo suas vidas”.

Nunca houve tanta informação disponível como nesse momento da história, o que contribui, possivelmente, para que a sociedade possa compreender as informações existentes, considerando a biblioteca como um espaço de encontro, o qual proporciona discussão ativa. Sobretudo se as bibliotecas públicas tiverem infraestrutura material e humana para apoiar e fornecer conteúdos, que intensifiquem a promoção da leitura e a tomada de decisão, uma vez que a leitura é a chave para a educação e o desenvolvimento da sociedade. A biblioteca pública e a sociedade se retroalimentam proporcionalmente, quanto maior incentivo da sociedade para com a biblioteca, maior dela para a sociedade, assim maior desenvolvimento para ambas.

Como afirmam as Diretrizes da IFLA:

O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões (IFLA, 2013, p. 13).

1.2. OS NÃO-USUÁRIOS

“O ser é, o não-ser não é.” Parmênides

A partir das características da BNB, que é uma biblioteca com o nome de “nacional”, mas tem característica de biblioteca pública, que dá sentido ao trabalho institucional, um serviço público é considerado, sobretudo, um serviço de qualidade cujo objetivo final é satisfazer os direitos fundamentais dos cidadãos: o direito de acesso ao conhecimento e cultura, o direito de receber e acessar a informação.

Considerando o direito de acesso à informação e ao conhecimento do cidadão, se faz necessário conhecer o usuário dos serviços e, sobretudo, aqueles que não fazem uso dos serviços institucionais, os não-usuários ou não-público ou até usuários em potencial e assim conhecê-los. Inicia-se, este capítulo, com a definição destes conceitos.

Quem são os não-usuários? A resposta a esta pergunta permitirá realizar ações que proporcionem conhecer as realidades às quais pertencem, buscando alternativas que consigam trazer dados sobre os não-usuários e evitando situações, como a indicada por Gimeno Perelló: “Las estadísticas no apuntan datos sobre quiénes no usan la biblioteca, ni por la parte de la colección que no se utiliza o por los volúmenes perdidos en las estanterías.” (GIMENO PERELLÓ, 2011, p. 11); ou o que é também indicado por Figueiredo (1994, p. 31), que diz que “os estudos omitem os não-usuários, que são muito mais significativos, quantitativamente de que os usuários”. Desta forma, deve-se buscar destituir o caráter esotérico desses não-usuários.

Como explica McCarthy, citado por ESTELA (2019, p. 49), “los no-usuarios no necesariamente son individuos que rechazan la biblioteca como menciona, los no-usuarios no son necesariamente antibiblioteca; sólo pueden tener diferentes maneras de satisfacer sus necesidades de información.” Pode-se, com isso, inferir que o não-usuário é, sobretudo, alguém que ainda não teve conhecimento sobre as possibilidades que uma biblioteca pode lhe oferecer, em serviços que venham a satisfazer suas demandas. O não-usuário pode ser alguém que desconhece os produtos e os serviços oferecidos por uma biblioteca. Levien, citado por FERNÁNDEZ-ARDÈVOL (2018, p. 661), menciona que “las bibliotecas tienen más servicios y objetivos de lo que el público generalmente identifica”.

Flowers (1996), em seu artigo *Non-users of the Upper Goulburn Library Service*, estabelece que um cidadão não usuário ou em suas palavras não utilizador é alguém que não fez uso dos serviços da biblioteca de Upper Goulburn no último ano, incluindo serviços de cópias ou, ainda, o serviço de referência (FLOWERS, 1996, p. 69).

Seguimos a tese de doutorado de Estela, para elencar alguns conceitos de não-usuário. Segundo D'Elia, há dois perfis de não-usuários: “(i) não usuários: aqueles que não desejam ser leitores ativos ou participar de atividades culturais, em conclusão, eles nunca serão usuários de biblioteca. (ii) não usuários: aqueles forem considerados usuários em potencial têm a possibilidade de se tornarem usuários reais” (ESTELA, 2019, p. 66-67).

Segundo Aina, há dois tipos de não usuários de bibliotecas públicas:

- Não usuários inflexíveis - são aqueles que não usam os serviços de biblioteca porque têm certeza de que não serão úteis para resolver seus problemas, eles procuram outros meios para fornecer as informações de que precisam.
- Não usuários subprivilegiados: são aqueles a quem os serviços da biblioteca lhes são negados ou estão fora de seu alcance para uso ou por não terem instrução suficiente para usar o tipo de informação oferecido pela biblioteca (ESTELA, 2019, p. 67).

Estela também cita Sridhar, que menciona que os não-usuários estão divididos em duas categorias:

- Não usuários involuntários: são aqueles que não têm uma biblioteca para usar;
- Não usuários não voluntários: são aqueles que possuem uma biblioteca para seu uso.

Este último tipo de não usuário é dividido em:

- Não usuários absolutos são aqueles que não usam, de modo nenhum, as coleções e serviços de biblioteca;
- Não usuários marginais, são aqueles que fazem uso marginal da biblioteca (ESTELA, 2019, p. 67-68).

Grose e Dophna definem não-usuários como:

Los no-usuarios son los grupos de personas en una sociedad desarrollada que no buscan los medios para satisfacer sus necesidades de información o geográficamente no tienen acceso, o

están tan ocupado que teniendo todo a su alrededor sufren de una desinformación. Estos no-usuarios Viven en una sociedad rica en información y sin embargo voluntariamente sufren de malnutrición informativa. Este concepto se encajaría en el segundo tipo, no-usuario que nunca usó los servicios de la biblioteca y por razones geográficas no tiene acceso y no ven a la biblioteca como fuente de información necesaria para la toma de decisiones. (ESTELA, 2019, p. 63).

Dumont define não-usuários [...] “como los beneficiarios potenciales de un sistema de información que no utilizan la información científica técnica y económica para la toma de decisiones” (ESTELA, 2019, p. 63). Por último, Katz apresenta uma classificação de não-usuário de um serviço de referência:

- No-usuario total: El que tiene otros medios para acceder a la información o así él lo piensa.
- El usuario infrecuente; que nunca u ocasionalmente puede pedir auxilio en el área de referencia. Este no-usuario se caracteriza por tener una educación secundaria básica, que obtiene información a través de los medios de comunicación y el intercambio de información entre amigos y vecinos.
- El no-usuario total, que tiene otras formas de obtener información y no es consciente de lo que la biblioteca tiene para ofrecerle. No-usuario con educación limitada, renta limitada y posiblemente con ambiciones limitadas (KATZ apud ESTELA, 2019, p. 69).

Silva e Sampaio (2013) também explicitam uma definição de não-usuário: “são aqueles oriundos de comunidades carentes em que a biblioteca não volta um olhar mais intenso e continuado, além de sofrerem com as condições econômicas, culturais e educacionais desfavoráveis” (SILVA e SAMPAIO, 2013, p. 132). Segundo Silva e Sampaio, há um agravante para esses cidadãos: “além de a biblioteca ser considerada intimidadora, ainda tem a questão de não ser um espaço que forneça os serviços necessários as suas necessidades” (SILVA e SAMPAIO, 2013, p. 135)

Na esteira da citação anterior, em que se menciona o caráter intimidador da biblioteca, Grogan (2001) expõe:

[...] as pesquisas têm mostrado repetidamente que muitas pessoas não se sentem à vontade nas bibliotecas. O estudo de Maurice Line com estudantes da Southampton University mostrou que 19% achavam a biblioteca intimidadora e 48% achavam-na moderadamente intimidadora – um total de dois a cada três usuários (GROGAN, 2001, p. 89).

Por último, Amado (2017) menciona o não-público (no contexto do não uso de espaços culturais) que “por razões desde logo de ordem educativa, está estruturalmente arredado da fruição dos espaços e eventos culturais” (AMADO, 2017, p. 7). Este autor, a partir das concepções do filósofo Jeanson, cita que há:

3 categorias distintas que se podem distinguir dentro da massa informe do «não-público»: temos aqueles que por falta, em quantidade e/ou qualidade, de uma instrução de base minimamente suficiente, estão de facto atualmente privados «dos meios de aceder à «cultura», entendida como o conjunto dos horizontes intelectuais e artísticos de que dispõem (em tal ou tal domínio e em graus diversos) os membros de uma certa elite, a das pessoas «cultivadas». Esta exclusão educativa acaba, de facto, por ser também económica e política, com estes excluídos da «cultura» a serem também excluídos não apenas do bem-estar material, mas igualmente da capacidade de decisão e participação cívica e política (AMADO, 2017, p. 8).

As outras duas categorias seriam, segundo Jeanson:

Jeanson discrimina outras duas categorias no interior do «não-público»: uma primeira, que considera característica das sociedades de «consumo», «compreende todos os indivíduos cuja condição social coloca em situação de cultura, mas que não tiram praticamente nenhum proveito desta vantagem, na medida em que se deixam mistificar pela comercialização (e pela difusão mais ou menos oficial) de uma pseudo-cultura que responde à sua própria escolha da facilidade». A segunda categoria, essa, recentemente aparecida, é composta por jovens cuja formação intelectual predisporia para fazerem parte das camadas dirigentes, mas que se inclinam cada vez mais para recusar a sua integração cultural (AMADO, 2017, p. 9).

A partir dos conceitos de não-usuários, podem-se depreender algumas possíveis razões para o não uso de uma biblioteca pública, que podem ser os mesmos motivos pelos quais os cidadãos não fazem uso dos serviços da BNB. Pode-se inferir que existe desconhecimento dos serviços de uma biblioteca, logo podendo a biblioteca investir em mais publicidade. Também a falta de perspectiva ou ambições limitadas, o que poderia ser incentivado com políticas públicas, são um problema estrutural. A instituição pode estar longe, geograficamente, ou com pouco acesso a transporte, outras situações que poderiam ser resolvidas com políticas públicas adequadas e políticas educacionais, que tornem a busca e o acesso à informação algo intrínseco à formação cidadã.

Jeanson refere a importância de trazer à tona o não-público:

o não-público constitui segundo Jeanson o «verdadeiro desafio» da «acção cultural» autêntica, a que corresponde aos interesses de quem se entender - como ele se concebe a si próprio - «partidário de uma cultura viva e activa, de uma cultura que permita aos homens progredir em conjunto, para uma humanidade mais real». A acção cultural de quem concebe a cultura dessa forma acaba por ser uma acção que, não sendo uma estrita acção política, politiza, ou melhor civiliza, na medida em que torna os homens e antes de mais os mais excluídos, cada vez mais capazes de assumirem as suas responsabilidades na cidade dos homens. Assim, a democracia formal, ou não-democracia, se poderá tornar numa democracia cada vez mais real (AMADO, 2017, p. 9-10).

A partir dos conceitos citados anteriormente, caracterizaremos fatores e contratempos, que fazem um potencial usuário ou não-usuário de uma biblioteca. Suas preferências e expectativas podem constituir dados essenciais para se entender os serviços estabelecidos e para lapidá-los, assim podendo eliminar barreiras que possam ser impeditivas para o acesso à instituição biblioteca pública.

A análise da relação entre os cidadãos e as bibliotecas públicas, a partir da experiência do potencial usuário e da estrutura institucional, será muito útil para a criação e o estabelecimento de produtos e serviços informacionais que venham a suprir possíveis lacunas das necessidades do potencial usuário e mesmo do usuário familiarizado com o espaço. As instituições públicas precisam conhecer sua comunidade para proporcionar voz aos desejos de seu público. Evidenciar as características do não-usuário é fundamental para criar produtos e serviços que os contemplem, criando ou recriando experiências de alta qualidade para o usuário final e, sobretudo, para atrair não-usuários. Deve-se dar voz às percepções e opiniões de usuários em potencial, demonstrando que ela a biblioteca é um espaço para todos.

Seguindo esse raciocínio, McCarthy (1994) destaca que há muitos tipos de não-usuários em um determinado espaço, vários diferentes não utilizadores no espaço e no tempo e, tomando conhecimento desses não usuários e suas características, a biblioteca pública pode buscar encontrar formas de contribuir para a satisfação de potenciais expectativas (McCarthy, 1994, p. 32)

A partir da perspectiva da inclusão dos não-usuários, as bibliotecas públicas, como indica Suaiden (1995), devem reelaborar o que se estabeleceu como arquétipo de biblioteca:

A imagem da biblioteca era de um lugar de castigo e de punição, o livro tinha uma imagem de instrumento da elite por causa do alto custo. As pessoas colocavam os livros nas salas de visitas para demonstrar que tinham conhecimento e eram considerados intelectuais. Ter livros era sinônimo de poder e conhecimento. O livro era para ser preservado e não consumido (SUAIDEN, 2000, p. 55).

Para conquistar espaço no ideário do usuário e sobretudo do não-usuário deve-se eliminar essa imagem negativa da instituição, oferecendo espaços e atividades que desfaçam essa aura: tornar o espaço convidativo, acolhedor, dessacralizado e não elitista, afirmando que a biblioteca pública é do povo.

Cabe aqui dar relevo aos apontamentos sobre estudos de usuários de Figueiredo (1983), pois sem um perfil do não-usuário não se pode estabelecer produtos e serviços, que os atraiam para dentro da instituição e, assim, criar fruição desse equipamento cultural (Item 5). Também se pode inferir, a partir de Figueiredo, que os estudos de usuários não contemplam a percepção das carências da comunidade (item 6):

5. Os estudos omitem os não-usuários, que são muito mais significativos, quantitativamente, do que os usuários.

6. Estudam o uso da biblioteca, à parte de outras fontes de informação ou de educação na comunidade (FIGUEIREDO, 1983, p. 31).

Figueiredo (1983) reforça a necessidade de um conhecimento holístico da comunidade e daquele cidadão que desconhece a biblioteca:

Precisamos saber mais sobre o contexto no qual as necessidades de informação aparecem; isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário [e não usuários] para que o comportamento para a busca da informação seja melhor entendido. [...] deve haver um constante feedback para que os serviços do centro de informação possam ser planejados para ir de encontro às necessidades presentes e continuadas dos seus usuários [e não usuários] (FIGUEIREDO, 1983, p. 48).

Figueiredo ainda reforça, dentro dos estudos de usuários, que “[...] ignora-se as necessidades daqueles na comunidade que não fazem demandas ao serviço de informação” (FIGUEIREDO, 1983, p. 51).

McNicol (2004) indica a necessidade de se tornarem mais atrativas as bibliotecas públicas, mais relevantes para os não-usuários, como também para aqueles que deixaram de fazer uso da biblioteca, nas palavras do autor: *lapsed users*. Indica também a premência de identificar metodologias que consigam alcançar esse cidadão não-usuário ou que deixou de fazer uso da biblioteca (McNicol, 2004, p. 78).

Devem-se avaliar as características, preferências e percepções dos não-usuários, desenhando e/ou redesenhando serviços, que motivem a visitação do usuário, mas sobretudo para incentivar a vinda do não-usuário, criar estratégias que tenham como público-alvo potenciais usuários e assim atraí-los. Buscar alternativas para que se consigam elencar suas necessidades.

MacCarthy (1994) cita que há inúmeros benefícios em se descobrir quem são os não-usuários, pois isso daria oportunidade para a biblioteca pública disponibilizar melhor os seus produtos e serviços aos não usuários, ao se atentar o que eles gostariam de acessar e quais os meios, podendo inclusive descobrir alguma insatisfa o, sobre a qual não se tinha conhecimento, entre outros (MacCarthy, 1994, p. 33).

Nesse alinhamento, considerando serviços para atrair o não-usuário, SBAFFI e ROWLEY (2015) destacam atividades nas bibliotecas públicas de Manchester e Roma:

[...] centradas em programas de desenvolvimento de leitores, especialmente em Manchester, onde o público-alvo são geralmente pessoas com baixos níveis de alfabetiza o. Em Roma, a abordagem é diferente, uma vez que as bibliotecas tendem a atrair pessoas através de eventos culturais ou atividades práticas, não necessariamente relacionadas com a a o imediata da leitura. A tendência comum em todas as bibliotecas é oferecer uma sele o de atividades que têm o potencial de atrair diferentes grupos de pessoas, em vez de se centrarem numa categoria específica. [...] a biblioteca propôs uma filosofia interessante: todos os eventos têm o potencial de atrair não-utilizadores, pela simples razão de que há sempre algo para todos. Por vezes estamos a propor coisas invulgares que poderiam interessar pessoas de fora da comunidade da biblioteca regular, para que possamos aumentar a nossa possível penetra o (SBAFFI, ROWLEY, 2015, p. 110).

Considerando o uso e não uso da biblioteca e sob a égide da democratiza o da cultura, cabe uma ressalva, que é a de não transformar o espaço, o usuários e o não-usuário ou não-público sob o mote exclusivo da mercantiliza o, como indica Amado:

No essencial, a afirmação crescente da lógica de mercantilização que marca o mundo contemporâneo, inclusive no domínio da cultura, abrange agora não apenas todos os recursos naturais, mas também as relações humanas, o trabalho, e o conhecimento, forçando à divisão do trabalho entre as nações e transformando os indivíduos em ferramentas ao serviço da economia globalizada (AMADO, 2017, p. 13).

O autor sugere que público e «não-público», e mesmo os equipamentos culturais, possam ser utilizados como meros dados que possam ser projetados em políticas públicas, assim avaliadas em qualidade e resultados sob o olhar da mercantilização dos bens e serviços culturais. O impacto do livro e da leitura seria apenas verificado sob o olhar econômico (AMADO, 2017). Também sugere que o equipamento cultural “biblioteca pública” (por exemplo), deve ser submetido enquanto objeto de avaliação de seus usos, a partir de uma ótica não mercantilista, referindo:

[...] ausência (do não-público) era medida não em função da perda de receita ou pela medida da produtividade ou improdutividade do gasto dos dinheiros públicos. Pelo contrário, como vimos, o problema do «não-público» não era encarado sobretudo em termos de consumo, mas tanto ou mais que isso era percebido em termos de possibilidade de produção e criação cultural (AMADO, 2017, p. 12).

As ideias caracterizadas a partir dos conceitos de não-usuário, não-utilizador, não-público, expostas nos parágrafos anteriores indicam que os não-usuários não são necessariamente contra as bibliotecas públicas, mas sim têm ao seu dispor alternativas para a satisfação de necessidades informacionais, desconhecem os produtos e serviços que uma biblioteca pública pode oferecer, e muitos sofrem limitações educacionais, financeiras ou mesmo geográficas, arredados estruturalmente, acreditando que uma biblioteca estaria fora de seu alcance. Outros deixaram de fazer uso dos serviços por um tempo considerável e alguns não acreditam que uma biblioteca pode suprir suas necessidades.

1.3. BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA - BNB

A Biblioteca Nacional de Brasília foi definida a partir do plano original de Brasília, assinado pelo urbanista Lúcio Costa, no final dos anos 50 do século XX,

quando ele projetou a capital federal, junto com Oscar Niemeyer e outros arquitetos (BNB, 2020).

Reforçando e aprofundando:

A BNB está vinculada à criação de Brasília e do Distrito Federal, a construção de Brasília e a consequente transferência da capital federal foram fundamentais para a interiorização do Brasil e o crescimento econômico que se fazia necessário no final dos anos de 1950. Essa ideia foi contemplada na campanha à Presidência da República do então candidato Juscelino Kubistchek de Oliveira que tão logo assumiu o cargo, deu início às obras de construção da capital federal no interior do País. Acompanha a transferência da capital a proposta de que as sedes de todos os órgãos integrantes da Administração Pública Federal do Rio de Janeiro ficassem em Brasília (CÔRTEES, [2017], p. 1).

Uma das características do plano original de Lúcio Costa era a localização dos Ministérios em um só local e a localização de cada Ministério não foi aleatória, assim o Ministério da Educação seria o último prédio da Esplanada (CÔRTEES, [2017]) para “ficar vizinho do setor cultural, tratado à maneira de parque para melhor ambientação dos museus, da biblioteca, do planetário, das academias, dos institutos, etc....”. (COSTA, 2020, p. 9)

Quando cita a biblioteca no seu plano, Lúcio Costa falava da transferência da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro para Brasília. Porém, como se sabe, a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro permaneceu nessa cidade. O tamanho e as características históricas do acervo, a imponência do prédio da Biblioteca Nacional na Avenida Rio Branco, desde 1910, e a pressão da comunidade do Rio de Janeiro, vetaram essa transferência (CÔRTEES, [2017]).

Não havendo a transferência da Biblioteca Nacional para Brasília, no dia 27 de abril de 1962, Tancredo Neves publica o Decreto Nº 927-A, que constitui comissão do Ministério da Educação e Cultura, para estudar medidas necessárias à criação da Biblioteca Nacional de Brasília. Esse decreto indica a impossibilidade de a Capital da República não possuir serviços de uma biblioteca de caráter nacional. Neste Decreto fica também estabelecido que o acervo, inicialmente, seria constituído com as duplicatas existentes na Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro (CÔRTEES, [2017]).

Em 1988, o Presidente da República, José Sarney, instituiu Comissão Especial, que tem por finalidade promover estudos e propor ao Presidente da República as

medidas necessárias à implantação e ao funcionamento do conjunto cultural federal da Capital da República, coordenando e executando as aprovadas por ele, viabilizando a conclusão da estrutura básica da cidade, a construção de seu setor cultural e a instalação das principais instituições culturais e científicas de nível federal. Essa comissão trabalhou até ao fim da gestão do Presidente Sarney, no entanto, não foi possível dar início às obras de construção (CÔRTEES, [2017]).

Com o propósito de aparelhar a capital federal com uma biblioteca de porte, em julho de 1997, foi promulgada, pela Câmara Legislativa do Distrito Federal, a Lei n.º 1.587, criando a Biblioteca das Nações, com sede no Eixo Monumental, que integraria a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal. Não se estabeleceu no Decreto sua localização no Eixo Monumental. Esta Lei ainda não foi cumprida até aos dias de hoje (CÔRTEES, [2017]).

Em setembro de 1996, o Governador do Distrito Federal, Cristovam Buarque, no Decreto n.º 17.684, institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, que seria coordenada pela Coordenadoria do Programa de Biblioteca da Secretaria de Cultura do GDF.

Em 2002, no Governo do então Governador Joaquim Roriz, o conjunto cultural federal da Capital da República volta a fazer parte da agenda governamental, quando se dá início, sob a responsabilidade do Governo do Distrito Federal, à construção da Biblioteca e do Museu do conjunto cultural federal da Capital da República, no Eixo Monumental (CÔRTEES, [2017]).

O prédio da Biblioteca, da desde então denominada Biblioteca Nacional de Brasília, foi entregue à população no final de 2006, sem as condições adequadas para o seu funcionamento. O projeto exigiu um processo de planejamento e instalação com a abertura ao público, em dezembro de 2008. Sua implantação contou com convênio com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), por meio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), em estreita colaboração com o corpo gestor da BNB, com apoio da Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal (CÔRTEES, [2017]).

1.3.1 A Biblioteca Nacional de Brasília e sua vocação de biblioteca pública

Brasília foi sonhada durante mais de dois séculos, com projetos esboçados ainda na fase colonial. Uma capital, no interior do país, garantiria a soberania nacional sobre os vastos territórios despovoados e mal explorados, proporcionaria mais segurança política e, principalmente, interiorizaria o desenvolvimento, até então restrito ao litoral (MEMORIAL DA DEMOCRACIA, 2020, p. 1).

Pode-se depreender que, do mesmo modo que a capital federal foi idealizada com o intuito de interiorizar o desenvolvimento e, assim, democratizar os serviços e equipamentos públicos, disponibilizando o acesso a eles, a Biblioteca Nacional de Brasília também traz em seu âmago essa mesma prerrogativa: dar acesso à informação a toda cidadã e cidadão.

Corroborando com o citado anteriormente, a Biblioteca Nacional de Brasília:

[...] está voltada para o atendimento a todos os cidadãos, por meio de ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, atingindo principalmente as camadas menos favorecidas da população (BNB, 2020, p. 1).

E também:

afasta-se da função tradicional de depositária da produção intelectual do país, desempenhando e enfatizando as funções de acesso e atendimento à população em geral, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional (BNB, 2020, p. 1).

Caberá, nos próximos parágrafos, estabelecer alguns conceitos e características de uma biblioteca pública, a exemplo do que é mencionado na PLS 28/2015 (CORTÊS, [2017], p. 6):

[...] estabelece que Biblioteca pública é o espaço sociocultural que dispõe, em múltiplos suportes, produtos e serviços informacionais, sobre os diversos saberes, filosofias e ciências, devendo assegurar coleções atualizadas e em número adequado ao atendimento da comunidade usuária; disponibilizar produtos e serviços, gratuitos e adequados; criar e manter mecanismos de acessibilidade; colaborar para a ampliação da alfabetização e do letramento e contribuir para o desenvolvimento das habilidades dos usuários no uso dos recursos digitais.

Essa acepção coaduna-se com a missão, a visão e os objetivos da Biblioteca Nacional de Brasília (CÔRTEZ, 2017, p. 9):

A Biblioteca de Brasília, caracterizada como Biblioteca Pública:

Missão

Atuar como instituição democrática por excelência, proporcionando à comunidade acesso aos conhecimentos e desempenhando o papel de centro de informação e leitura. Desenvolver e contribuir para a formação de leitores, com base no estímulo ao pensamento crítico, à criatividade e à imaginação dos cidadãos.

Visão

Ser um equipamento Cultural de excelência na gestão e disseminação de informação, com um acervo valioso e atualizado, em consonância com a pesquisa e as novas tecnologias nas áreas da comunicação e informação, reconhecida como importante agente de transformação social, a partir de projetos culturais e educativos inovadores e criativos.

Com objetivos a cumprir:

- a) promover o livre acesso aos registros do conhecimento e à informação como componente significativo na participação da comunidade no processo democrático;
- b) garantir a todos o pleno exercício do direito à informação e à cultura e apoiar e incentivar a valorização e a difusão das manifestações culturais, tanto de expressão local, quanto nacional e internacional;
- c) garantir o exercício da cidadania e a melhoria da qualidade de vida, utilizando a informação como recurso para a educação e formação do cidadão;
- d) servir de campo de aplicação de propostas inovadoras, no campo da organização de bibliotecas e serviços de informação;
- e) desenvolver e aplicar métodos de relacionamento entre o leitor e a biblioteca para o fomento do hábito de leitura
- f) atuar como órgão coordenador do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Brasília não possui ainda Biblioteca Distrital, que seja órgão central do Sistema de Bibliotecas Públicas, em consonância com os modelos de Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas, integrantes do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas – SNBP, mantido pela Secretaria Especial da Cultura, antigo Ministério da Cultura. Nas demais unidades federais, a Biblioteca Pública Estadual é o órgão central do Sistema no Estado. Assim, sua existência cumpre essa função de coordenação de bibliotecas públicas da capital federal (CÔRTEZ, [2017], p. 6).

O SNBP considera os objetivos da biblioteca pública, como:

Atender por meio do seu acervo e de seus serviços os diferentes interesses de leitura e informação da comunidade em que está localizada, colaborando para ampliar o acesso à informação, à leitura

e ao livro, de forma gratuita. Atende a todos os públicos, bebês, crianças, jovens, adultos, pessoas da melhor idade e pessoas com deficiência e segue os preceitos estabelecidos no Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas (SNBP, 2020, p. 1).

Também adota os princípios da IFLA/UNESCO para as bibliotecas públicas:

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros.

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.

Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes como, por exemplo, minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades.

As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como materiais tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais (IFLA/UNESCO, 1994, p. 1).

Pode-se observar que a missão, visão e objetivos da BNB, se aproximam incisivamente aos conceitos e diretrizes do SNBP e da IFLA/UNESCO, trazendo à tona a vocação de biblioteca pública da BNB.

Além disso, a criação da Biblioteca Nacional em Brasília, como já citado, sempre esteve ligada à proposta de que os órgãos centrais da Administração Pública Federal estivessem sediados na Capital da República. As instituições culturais ocupariam um espaço nobre reservado, assim concluindo a Esplanada dos Ministérios. Entretanto, pela localização, instalações, estrutura predial, volume e características dos acervos, tornou-se inviável a transferência da sede do Arquivo Nacional e da Biblioteca Nacional para Brasília (CÔRTEZ, [2017], p. 7).

Também não foi possível estabelecer, em lei, o Depósito Legal para Brasília. Esta situação desqualifica a atual BNB como sendo Biblioteca Nacional, perante a literatura, a ciência, a sociedade e os organismos internacionais. Por outro lado, sua

localização e os serviços que presta à sociedade brasileira, desde sua criação até aos dias atuais, a caracterizam como uma Biblioteca Pública (CÔRTEZ, [2017], p. 7).

2. ABORDAGEM METODOLÓGICA

Esse estudo procurou pesquisar as características dos não-usuários e as razões para a manutenção dessa condição de não-usuário. Procurou-se, por meio da revisão de literatura, trazer à tona diversos conceitos de não-usuário na literatura científica, estabelecer características da biblioteca pública e as características históricas da Biblioteca Nacional de Brasília e, sobretudo, compreender sua natureza de biblioteca pública. Utilizando a técnica “bola de neve” (*snowball*), foram recolhidos dados amostrais, por meio de inquérito por questionário, para entender a conjuntura em que se encontra esse cidadão que não utiliza a BNB.

2.1 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

Este estudo tem como objetivo estudar os não-usuários da Biblioteca Nacional de Brasília, biblioteca que tem como vocação ser uma biblioteca pública. A BNB está localizada na zona central de Brasília, ao lado do maior terminal de transporte público do DF, com integração do transporte metroviário e rodoviário, atendendo pessoas de todo o DF e regiões metropolitanas, o que usualmente se designa por entorno.

O mote desta pesquisa é a problemática de identificar quem é esse não-usuário(a), sintetizada nas perguntas: “Quem é o cidadão ou a cidadã não-usuário(a)? Quais são os fatores e condicionantes para a existência de não-usuários(as) da Biblioteca Nacional de Brasília?”.

Esta pesquisa tem a finalidade de fazer um recorte qualitativo dos não utilizadores de bibliotecas públicas, observando, especificamente, aqueles que se poderiam relacionar com a BNB. Os objetivos específicos são: identificar e analisar os não-usuários, através da aplicação de um questionário de pesquisa; procurar responder aos problemas da investigação, através da análise das respostas obtidas; e identificar as principais características dos não-usuários da BNB, bem como as condicionantes que motivam a sua existência.

2.2. TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS

Segundo Carvalho (2000), pode-se estabelecer como conhecimento científico a compreensão dos fenômenos, e o que determina a sua existência. É necessário caracterizar a constituição do fenômeno a ser pesquisado e seus efeitos. Deve-se também relatar como se chegou aos resultados, qual o método para alcançá-los, constituindo o cerne da metodologia da pesquisa científica (CARVALHO, 2000). Quando se fala em método, busca-se trazer à tona quais são os motivos pelos quais o pesquisador escolheu determinados caminhos. São eles que determinam a escolha da forma de fazer ciência (CARVALHO, 2000).

A recolha de dados inicial, de cariz bibliográfico, visou a construção da revisão de literatura, buscando trazer perspectiva sobre o conceito de não-usuário e, nessa esteira, buscou incluir um olhar sobre o conceito de biblioteca pública e as características históricas da BNB. Foram realizadas buscas em bancos de dados bibliográficos de acesso aberto, sobretudo aqueles voltadas aos temas da Ciência da Informação. Foi feita a seleção de artigos, além daqueles indicados por professores, como também por pesquisa por documentos que contivessem títulos e/ou palavras-chave relacionadas à temática do não-usuário e da biblioteca pública. Apesar de se ter buscado exaustividade na pesquisa, sobre o material recolhido houve necessidade de se desbastar muitos títulos. Nessa pesquisa exaustiva, foram utilizados termos como não-usuários com e sem hífen, não utilizadores, não público, biblioteca pública, história das bibliotecas, história dos livros, estudo de usuários, etc.

Esta pesquisa tem uma abordagem qualitativa, uma pesquisa social empírica, através da qual se buscará, como objetivo geral, descrever e analisar quem é o não-usuário da biblioteca pública e quais as razões pelas quais não a utiliza, especificamente, tendo em conta o caso da Biblioteca Nacional de Brasília. A metodologia deste estudo combina os seguintes procedimentos: pesquisa bibliográfica e inquérito por questionário, aplicado com a técnica amostral *Snowball*.

A amostragem não-probabilística *Snowball Sampling* ou Bola de neve é uma técnica criada por Goodman (1961), que ajuda no recrutamento de indivíduos, de difícil acesso, por parte do pesquisador, considerando-se aqui o não-usuário como um cidadão de difícil acesso. Dado que esse indivíduo não pertence ao universo da biblioteca pública, torna-se difícil a apreensão de informações.

A técnica *Snowball*, originária das Ciências Sociais, é utilizada nesta pesquisa para a coleta de uma amostra não probabilística, ou seja, na qual “não é possível determinar a probabilidade de seleção de cada participante, mas torna-se útil para estudar grupos difíceis de serem acessados” (VINUTO apud BRENOL, 2019, p. 97).

A motivação para o uso da técnica *Snowball* é o mapeamento de uma cadeia de membros de uma população não acessível publicamente. Uma das principais características da *Snowball* é, partindo de um sujeito que detenha conhecimento acerca de um determinado assunto, presumir que este sujeito saiba identificar outros, que também possam fornecer informações acerca do assunto referido. A técnica pressupõe que exista uma ligação, alguma característica ou interesse, para que cada membro indique outros, o que se aplica a casos em que os pares sejam capazes de se reconhecer por práticas semelhantes. A primeira ação é alcançar os informantes-chave capazes de ajudar na identificação de pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, com o objetivo de constituir o grupo a ser estudado (DEWES apud BRENOL, 2019, p. 99).

Os respondentes indicam novos contatos com as características desejadas e, sucessivamente, até crescer o volume da amostragem. A aplicação da técnica chega ao ponto de saturação quando houver nomes indicados repetidos ou quando as informações não acrescentarem mais dados ao quadro de análise (DEWES apud BRENOL, 2019):

A partir da semente começa o processo da bola de neve. Esses primeiros indivíduos são considerados a onda zero. Inicia-se o processo pedindo a cada semente que indique outros indivíduos. A onda um é formada pelos contatos dos indivíduos da onda zero que fazem parte da população-alvo e que não fazem parte da onda zero. A onda dois é formada pelos contatos indicados pelos indivíduos da onda um que fazem parte da população alvo e que não fazem parte da onda zero e da onda um (DEWES apud BRENOL, 2019, p. 98).

Em outras palavras:

Essa técnica é uma forma de amostra não probabilística utilizada em pesquisas sociais onde os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes que por sua vez indicam novos participantes e assim sucessivamente, até que seja alcançado o objetivo proposto (o “ponto de saturação”). O “ponto de saturação” é atingido quando os novos entrevistados passam a repetir os conteúdos já obtidos em entrevistas anteriores, sem acrescentar novas informações relevantes à pesquisa. Portanto, a snowball (“Bola de Neve”) é uma técnica de amostragem que utiliza cadeias de referência, uma espécie de rede (BALDIN, MUNHOZ, 2012, p. 332).

Por último,

[...] esclarece que a forma mais confiável na aplicação de uma pesquisa em cadeias de referência é aquela que consegue coletar o máximo de informações sobre todos os membros da rede ou, utilizar uma amostra aleatória dos participantes. No entanto, como esclarece a autora, muitas vezes isso não é viável ao pesquisador e, nesses casos, a técnica snowball (Bola de Neve) pode ser recomendada, justamente por utilizar a abordagem em cadeias (BALDIN, MUNHOZ, 2012, p. 332).

O processo de criação de uma amostra por bola de neve se fundamenta em usar a rede social dos indivíduos iniciais, para ter acesso ao coletivo (OCHOA, 2015).

Podemos dividir este processo de amostragem nos seguintes passos:

1. Definir um programa de participação, onde os indivíduos convidam outros membros;
2. Identificar grupos ou organizações que podem fornecer acesso a alguns indivíduos iniciais que cumpram com a característica do estudo;
3. Após obter os contatos iniciais, precisamos pedir sua participação. Esta parte seria similar a uma técnica de amostra convencional, porém destinada a obter um tamanho de amostra reduzida;
4. Posterior à primeira entrevista, solicitamos aos participantes o acesso aos outros convidados;
5. Assegurar a diversidade dos contatos através da seleção adequada dos indivíduos iniciais e promover que a recomendação não se limite apenas a contatos próximos (OCHOA, 2015, p. 1).

A técnica não probabilística *Snowball Sampling* tem potencial para responder às perguntas indicadas por Pinheiro (apud FERRAZ, 2014), trazendo à tona dados que servirão de subsídios para se conhecer o cidadão não-usuário, assim podendo oferecer serviços e produtos informacionais, que tragam esse cidadão para o espaço da biblioteca e que supram suas demandas e necessidades.

Uma das maiores dificuldades da biblioteca pública, além de buscar saber os interesses e atender as demandas dos usuários, para que se possa melhorar os serviços de informação, está em descobrir as aspirações do cidadão não usuário da biblioteca, saber porque ele não faz uso dos serviços ou mesmo do espaço da biblioteca. O que faz com que ele não usufrua da instituição? Quais são os impeditivos para isso? Será uma aura de sacralização desnecessária do espaço e dos livros? Será a estrutura social que não permite esse uso? Será a não existência de políticas públicas adequadas? Será

a perspectiva limitada que não permite com que o cidadão perceba o papel transformador dessa instituição?

Cabe apontar aqui os aspectos sociais da biblioteca pública (o mote principal que impulsiona a percepção dos fatores impeditivos para o cidadão não-usuário). Para dar destaque a esse aspecto da biblioteca, deve-se atentar que a biblioteca pública está:

Para além de guardar livros ou ser um apêndice da biblioteca escolar, a biblioteca pública tem hoje papel fundamental na sociedade, na medida em que se torna um local de interação, debates e manifestações culturais e artísticas, extrapolando seu papel de democratização da cultura letrada. É um centro de promoção cultural, atuando como veículo para o exercício da cidadania (PINHEIRO apud FERRAZ, 2014, p. 22).

Ainda na esteira da função social da biblioteca pública, citando Pinheiro (apud FERRAZ, 2014, p. 22):

A importância social da biblioteca pública está justamente em se conseguir pensar nas necessidades da comunidade na qual ela está inserida, e saber reconhecer os interesses da população. Indo um pouco mais além, deve-se pensar na demanda latente, ainda não reconhecida pela população, mas que deve ser oferecida e incorporada às políticas culturais vigentes.

A partir desse destaque ao aspecto social da biblioteca, Pinheiro (apud FERRAZ, 2014) ressalta que deve-se fazer questionamentos que vão de acordo com as palavras iniciais dessa metodologia, atribuindo ainda mais valor ao processo metodológico:

[...] é necessário realizar alguns questionamentos, no intuito de definir diretrizes e políticas que contemplem essa nova atuação. Pinheiro faz algumas perguntas pertinentes para começarmos a discutir:

Qual o papel da biblioteca pública em cidades onde as necessidades de cada região diferem substancialmente?

Quais as medidas a serem implementadas que coloquem a biblioteca mais sintonizada com os interesses de uma população heterogênea, que tem em seus anseios convergências e contradições? (PINHEIRO apud FERRAZ, 2014, p. 22).

Pinheiro (apud FERRAZ, 2014) continua reforçando a necessidade de um processo metodológico, que permita identificar as características dessa população muitas vezes inacessível e que, por vezes, tem a informação também inacessível. Ele

faz isso quando destaca algumas perguntas que são necessárias para se prospectar dados sobre os não-usuários, fazendo um paralelo com o que a técnica *snowball* tem potencial para alcançar:

A demanda por informação, a formação de leitores e a necessidade de fruição de um espaço cultural são fatores que colocam a biblioteca e seus mediadores (bibliotecários e demais funcionários) como itens de vital importância para a vida de uma cidade. Porém, para fazer jus a essa condição, a biblioteca pública precisa passar por correções de rumo e pela adequação de seus serviços. A condução da biblioteca pública rumo aos interesses e necessidades da população passa, principalmente, por uma análise do perfil dessa população.

Questões como:

- 1 - Quem é essa população;
- 2 - Como a população vê a biblioteca pública nesse momento;
- 3 - Quais suas demandas informacionais e também suas necessidades de fruição;
- 4 - Que biblioteca essa população quer para si?

A partir do conhecimento das pessoas que frequentem e que, potencialmente, possam frequentar a biblioteca, começa-se a delinear seu verdadeiro perfil e identidade. Conhecer a cidade e conhecer o cidadão (PINHEIRO apud FERRAZ, 2014, p. 22).

A técnica *Snowball* poderá permitir a apreensão dos dados que trarão à tona as características desses cidadãos não-usuários, suas expectativas, seus desejos, suas motivações e seus impeditivos. Essa técnica permitirá acesso a um grupo, por vezes inacessível, sobretudo em dados e informações. Cabe salientar que a biblioteca pública é um espaço de diversidade, espaço de acolhida da diversidade e, por esse aspecto, faz com que essa busca seja talvez ainda mais árdua. Potencialmente, o não-usuário poderá trazer ainda mais essa característica de diversidade, o que aumenta ainda mais a responsabilidade dessa instituição. Ela deve oferecer produtos, serviços e espaços que compartilhem essa diversidade, um desafio que merece ser ultrapassado.

Basicamente, podemos identificar dois tipos de amostra por bola de neve:

1. Amostra linear: Cada indivíduo participante deve recomendar outro indivíduo, de forma que a amostra cresça num ritmo linear;
2. Amostra exponencial: Cada indivíduo precisa convidar dois ou mais indivíduos a participar da amostra. Dessa forma, quanto mais gente participar do estudo, mais pessoas serão adicionadas (OCHOA, 2015, p. 1).

Utilizar-se-á a amostra linear para captar as informações desejadas. As principais vantagens dessa técnica metodológica são:

- Realizar amostra de populações de difícil acesso;
- É um processo econômico e simples;
- Requer planejamento e poucos recursos humanos: os próprios entrevistados fazem a mão de obra (OCHOA, 2015, p. 1).

Relativamente à criação do questionário, foi integralmente desenvolvido para esta investigação, sem o recurso a outros instrumentos eventualmente existentes na literatura, os quais não foram identificados. Utilizou-se o *Google Forms*, sendo que o instrumento é composto de 2 (duas) questões abertas, 10 (dez) questões fechadas e 8 (oito) questões de resposta múltipla, totalizando 20 (vinte) questões (*vide* Apêndice). Evitou-se a recolha de dados de identificação do respondente. Foi feito um texto introdutório com o pedido de solicitação de cooperação, em que se explicita que as respostas serão úteis para a BNB. O envio do questionário foi feito por *e-mail*, divulgado no perfil pessoal na rede social *Facebook* e para 78 contatos e 6 grupos da rede social *Whatsapp*, com membros com diferentes perfis. A escolha deste início pretendeu adotar um carácter neutro e aleatório, de forma a permitir que a bola de neve pudesse rolar, sem um viés de similitude com o perfil social da autora.

Nas perguntas fechadas, procurou-se obter dados sobre idade, sexo, atividade laboral, grau de instrução, buscando apreender informações socioeconômicas e culturais dos respondentes. Nas perguntas de respostas múltiplas, procurou-se obter informações relacionadas com os motivos de não-uso, enquanto as duas perguntas abertas recolhem as informações de residência e buscam saber se o respondente tem conhecimento da biblioteca pública mais próxima de sua residência, buscando reconhecer se o respondente teria, ao menos, algum interesse na biblioteca pública mais próxima.

Após a captação dos dados, foi feita a análise das respostas e, simultaneamente, foram traçados paralelos com a literatura sobre não-usuários. Os dados utilizados foram recolhidos estritamente para este estudo, garantindo total confidencialidade dos respondentes.

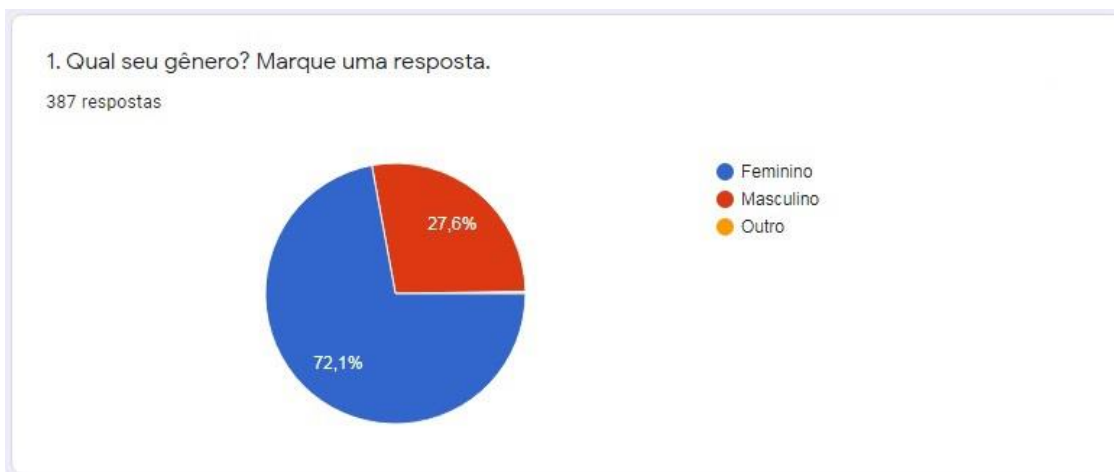
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste capítulo, buscou-se analisar os dados adquiridos por meio do questionário aplicado segundo a técnica *Snowball* ou bola de neve. Este questionário visou adquirir dados que possibilitem compreender as características do não-usuário e os motivos ou causas da não utilização dos serviços da BNB. Participaram da pesquisa 387 pessoas, sendo homens e mulheres, de diferentes idades, de diferentes níveis escolares, de diferentes ocupações e de diferentes localidades do DF e Entorno. Os gráficos abaixo apresentados sintetizam as respostas obtidas no questionário.

3.1. ANÁLISE DOS DADOS

O primeiro gráfico (Gráfico 1) indica que das 387 respostas, 72,1% são mulheres e 27,6% são homens, que não utilizam os serviços da BNB. Quase dois terços da amostra é do gênero feminino.

Gráfico 1 - Respostas à primeira pergunta do questionário: Qual seu gênero?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

Pode-se inferir, com os dados recolhidos, que as respostas sobre o gênero podem incluir, no caso da população economicamente ativa, aqui maioritariamente feminina, uma maior sobrecarga com ocupação, trabalho, estudo e as atividades inerentes, assim oferecendo barreiras ao uso da BNB. Esta inferência é reforçada, em tese, pela observação das faixas etárias predominantes na totalidade dos respondentes.

A segunda pergunta do questionário busca conhecer a faixa etária predominante desses não-usuários. No Gráfico 2, apresenta-se o percentual das respostas referente à segunda pergunta do questionário de investigação. Aqui ficou evidenciado que 38,8% dos respondentes está na faixa etária entre 40 e 49 anos, 31,8% tem entre 30 e 39 anos, 11,1% entre 50 e 59 anos, 8,8% entre 60 e 69 anos e 6,2% entre 20 e 29 anos.

Gráfico 2 - Respostas à segunda pergunta do questionário: Qual sua faixa etária?

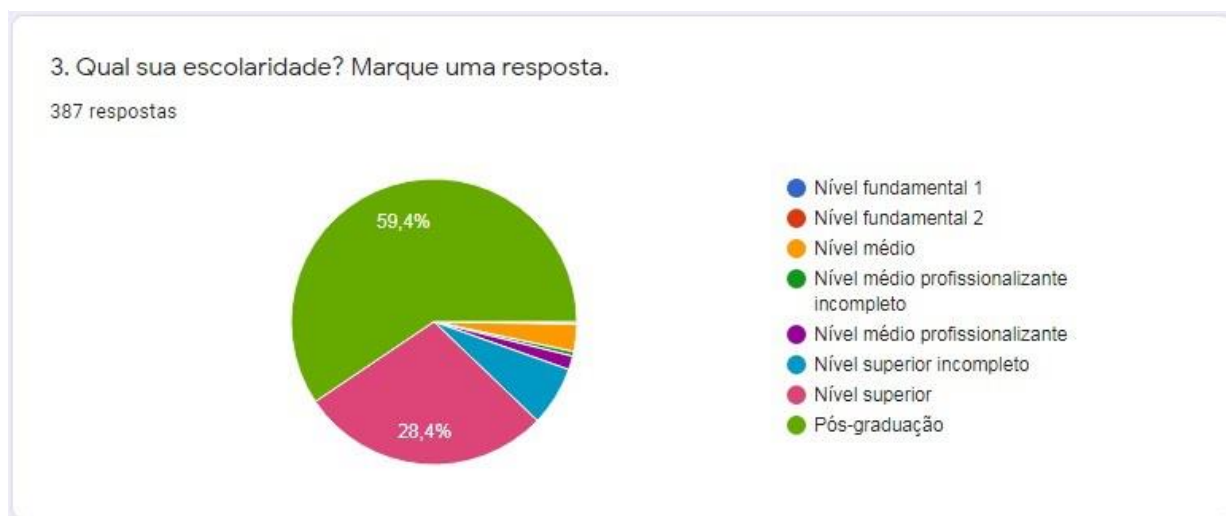


(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A partir dos dados da pergunta anterior, fica evidenciado que parte dos resultados inclui a população economicamente ativa, e suas características intrínsecas, trabalho, estudo e as atividades inerentes, traslado em transporte público, trânsito e distância e, no caso da amostra de sexo feminino, inclui-se a chamada dupla ou tripla jornada de trabalho, oferecendo, para ambos os sexos, barreiras ao uso da BNB.

A terceira pergunta do questionário visa inquirir sobre a escolaridade predominante desses não-usuários. No Gráfico 3, indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Qual a sua escolaridade?” Como indicado no gráfico, 59,4% tem pós-graduação, 28,4% tem nível superior, 6,7% tem nível superior incompleto e 3,1% tem nível médio. Quase 60% tem pós-graduação e quase 30% tem nível superior completo. Somando esses dois itens, chega-se ao total de 87,8% de respondentes com formação superior.

Gráfico 3 - Respostas à terceira pergunta do questionário: Qual sua escolaridade?

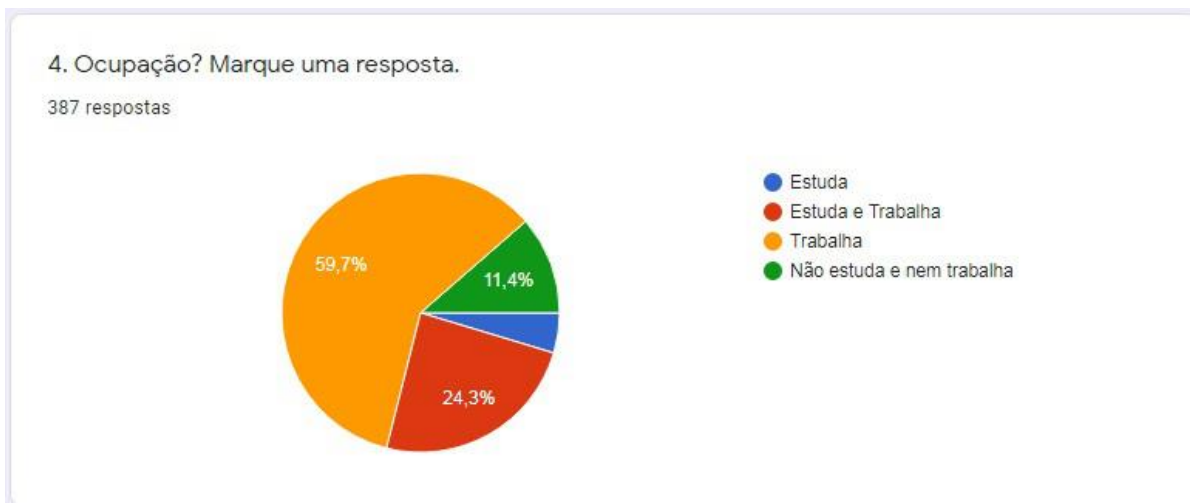


(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A grande maioria dos respondentes tem estudos pós-graduados e nível superior completo: 87,8%, que não fazem uso dos serviços da BNB. Extrapolando, pode-se considerar que esses não-usuários podem ter alternativas para acesso à informação necessária, além de estarem na faixa da população economicamente ativa, o que pode também indicar pouco tempo para o acesso à BNB pessoalmente, pelo horário de trabalho, como pelo trânsito e/ou transporte público.

A quarta pergunta do questionário pretende conhecer a ocupação predominante dos não-usuários. No Gráfico 4, anota-se o percentual das respostas referente à pergunta “Qual a sua ocupação?” Como indicado no gráfico, 59,7% apenas trabalha, 24,3% estuda e trabalha, 11,4% não estuda e nem trabalha e 4,7% apenas estuda. 84% da amostra tem como ocupação principal o trabalho, exclusivamente, e trabalho somado a estudos.

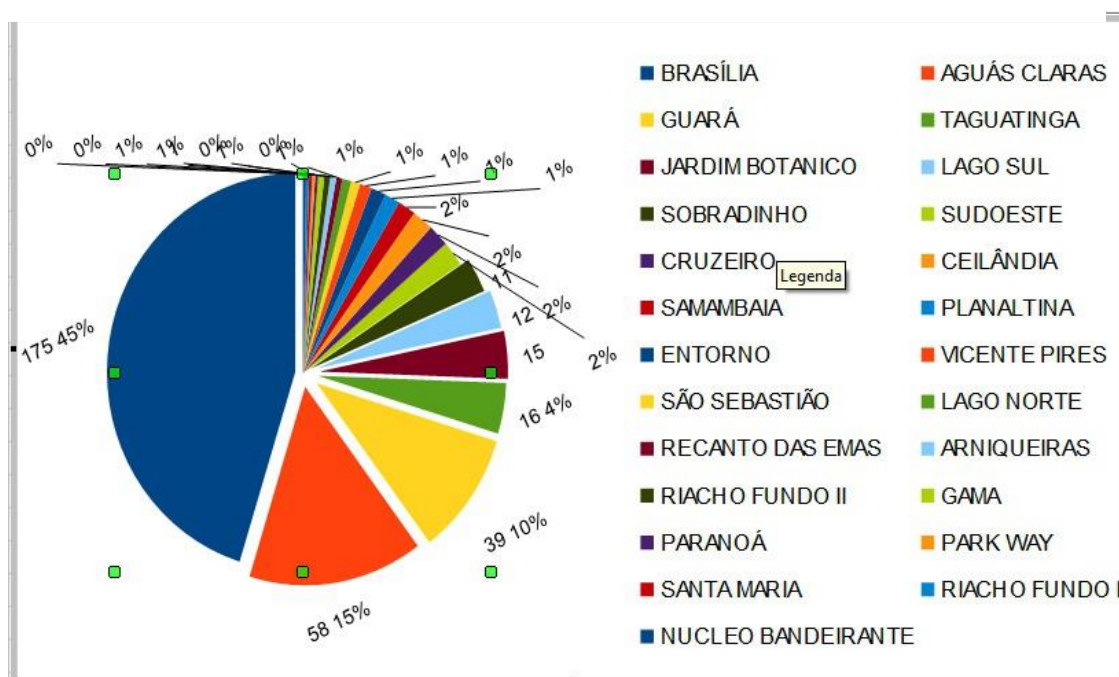
Gráfico 4 - Respostas à quarta pergunta do questionário: Qual a sua ocupação?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A quinta pergunta do questionário questiona qual o local de residência predominante dos não-usuários. No Gráfico 5, apresenta-se o percentual das respostas referente à pergunta “Qual a cidade-satélite onde você mora?” Como indicado no gráfico, as principais respostas são que 45% mora em Brasília (Plano Piloto), 15% é morador da cidade-satélite de Águas Claras, 10% na cidade-satélite do Guará, 4% em Taguatinga.

Gráfico 5 - Respostas à quinta pergunta do questionário: Qual a cidade-satélite onde você mora? (n=387)



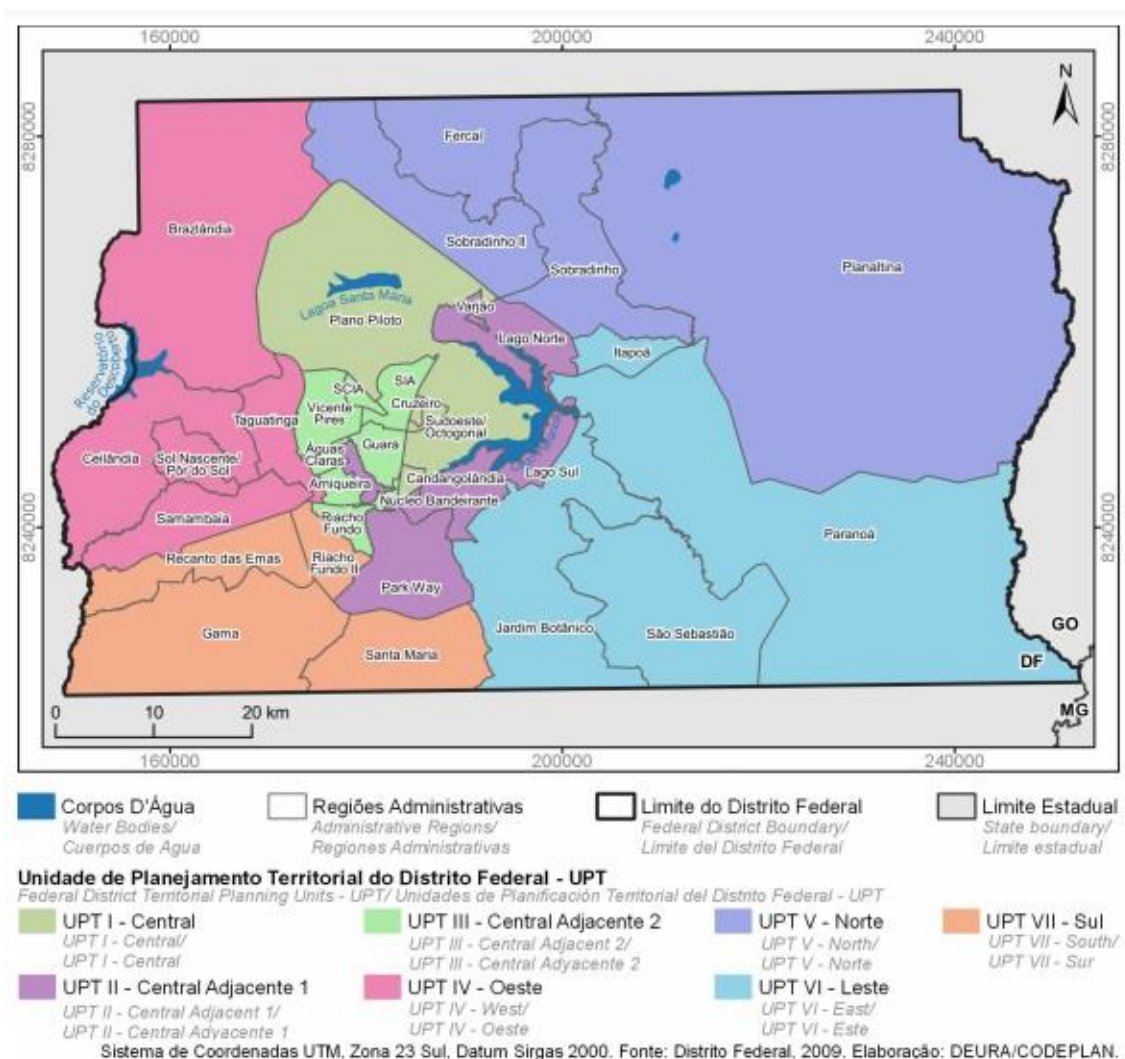
(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

Alguns respondentes indicaram Asa Sul e Asa Norte, que são setores do Plano Piloto de Brasília, e outros responderam apenas Plano Piloto, contudo todas essas respostas foram agrupadas em “Brasília”. Outro indicaram apenas Jardins Mangueiral, que é um setor do Jardim Botânico; sendo assim foram agrupados em “Jardim Botânico”.

Quase metade dos respondentes (45%) tem residência na mesma cidade-satélite da BNB. As seguintes duas maiores percentagens são as cidades-satélites mais próximas à BNB, 15% em Águas Claras e 10% em Guará.

O mapa do Distrito Federal (Figura 1), com suas regiões administrativas ou cidades-satélite, nomenclaturas que se assemelhariam ao que se nomeiam como bairros em outras cidades brasileiras ou ainda zonas ou distritos, fornece uma perspectiva das distâncias das cidades-satélite em relação ao Plano Piloto de Brasília, onde se localiza a BNB. Fica demonstrado, nesse mapa, a distância considerável entre as cidades e a biblioteca, o que indica que a distância e o trânsito podem ser fatores decisivos para o uso ou não da BNB, dependendo inclusive das características socioeconômicas do cidadão.

Figura 1 – Mapa do DF (Fonte: GDF, 2020, p. 65)



A sexta pergunta do questionário procura saber qual o os motivos predominantes do não-uso da BNB. O respondente poderia marcar quantos itens ele achasse relevante. No Gráfico 6 indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Qual das alternativas abaixo são motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?” Como mostrado no gráfico, 52,7% indica que a distância é um motivo para o não uso da BNB, 50,1% desconhece os serviços, 21,2% não tem hábitos de leitura, 15,2% não se interessa pela instituição, 5,7% não se sente à vontade no espaço institucional, 5,4% considera um lugar “sem-graça”, sem atrativos interessantes.

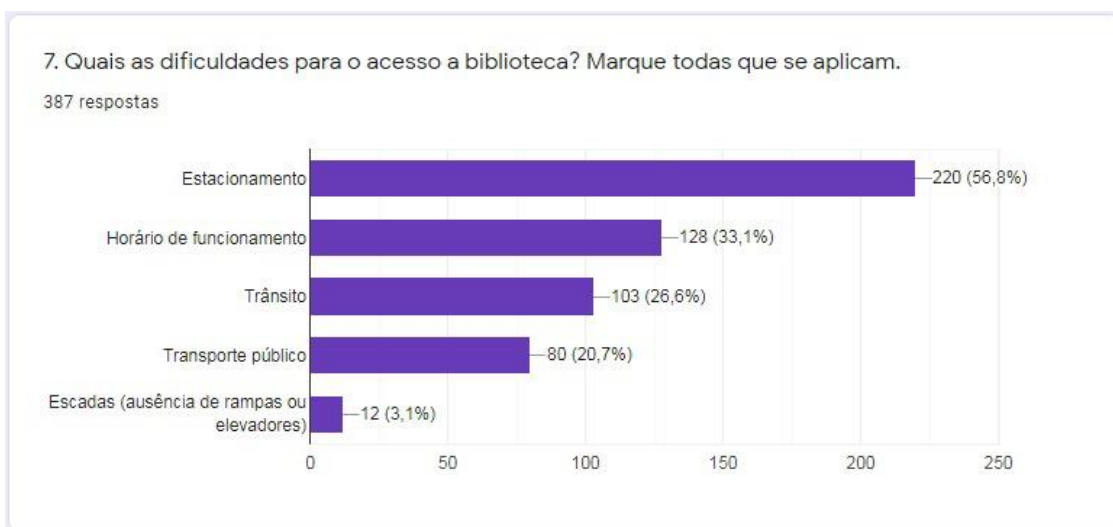
Gráfico 6 - Respostas à sexta pergunta do questionário: Qual das alternativas abaixo são motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A sétima pergunta do questionário busca identificar as dificuldades predominantes para o acesso à biblioteca pelos não-usuários. O respondente poderia marcar os itens considerados relevantes. No Gráfico 7, apresenta-se o percentual das respostas referente à pergunta “Quais as dificuldades para o acesso a biblioteca?”. Como mostrado no gráfico, 56,8% indicam a falta de vagas de estacionamento como uma dificuldade para o acesso aos espaços da BNB, 33,1% indicam que o horário de funcionamento é um dos motivos para o não-uso, 26,6% evidenciam que a utilização de transporte público é um fator de não-uso e, por último, 3,1% indicam a falta de acessibilidade (falta de rampas e/ou elevadores é um fator do não-uso).

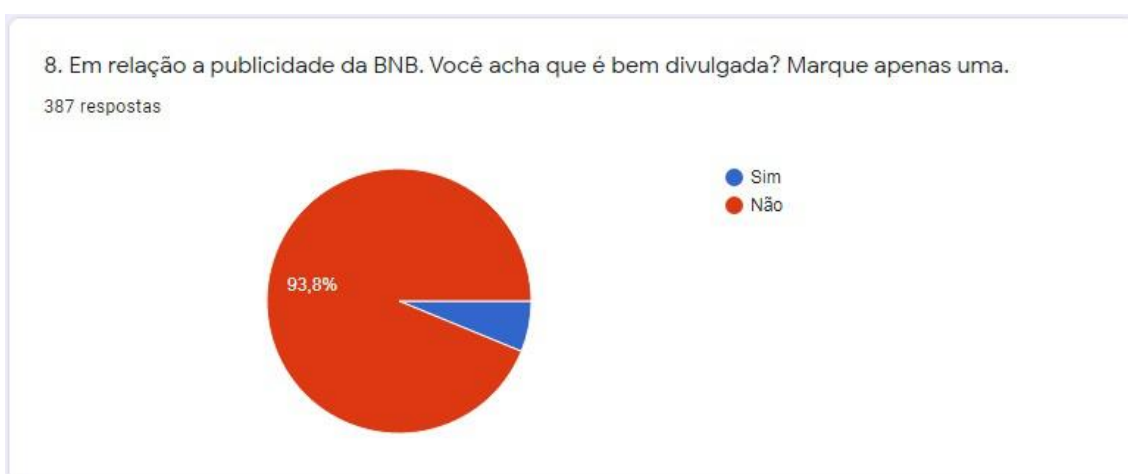
Gráfico 7 - Respostas à sétima pergunta do questionário: *Quais as dificuldades para o acesso a biblioteca?*



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A oitava pergunta do questionário visa identificar se existe divulgação adequada da BNB. No Gráfico 8, indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Em relação a publicidade da BNB. Você acha que é bem divulgada?” Como mostrado no gráfico, 93,8% dos respondentes indica que a BNB não é bem divulgada, enquanto 6,2% indica que é bem divulgada.

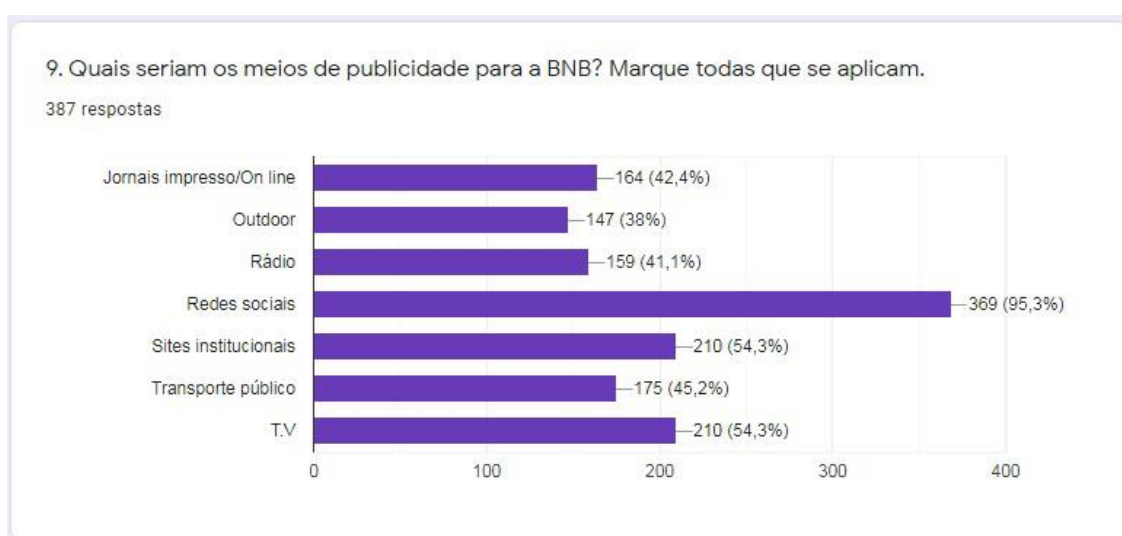
Gráfico 8 - Respostas à oitava pergunta do questionário: *Em relação à publicidade da BNB. Você acha que é bem divulgada?*



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A nona pergunta procura identificar as formas sugeridas para uma divulgação adequada da BNB e o respondente poderia marcar quantos itens considerasse relevante. No Gráfico 9, assinala-se o percentual das respostas referente à pergunta “Quais seriam os meios de publicidade para a BNB?”. Como mostrado no gráfico, 95,3% indicam que um dos meios de publicidade mais adequados seriam as redes sociais. As outras opções obtêm um quantitativo semelhante, destacando-se apenas os sites institucionais (54,3%) e a televisão (54,3%).

Gráfico 9 - Respostas à nona pergunta do questionário: Quais seriam os meios de publicidade para a BNB?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 10 pretende identificar se existe necessidade de divulgação quanto à gratuidade do acesso ao equipamento cultural BNB. No Gráfico 10, observa-se o percentual das respostas referente à pergunta “Você acredita que seja necessária publicidade para destacar que a BNB tem acesso gratuito?”. Como mostrado no gráfico, 89,7% indicam que a BNB não é bem divulgada em relação a gratuidade do acesso ao espaço, enquanto 10,3% indicam que é bem divulgada em relação ao acesso gratuito.

Gráfico 10 - Respostas à décima pergunta do questionário: Você acredita que seja necessária publicidade para destacar que a BNB tem acesso gratuito?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 11 intenta identificar, para o respondente, qual seria a forma mais adequada para a divulgação quanto à gratuidade de acesso ao equipamento cultural BNB. No Gráfico 11, apresenta-se o percentual das respostas referente à pergunta “Qual seria a ferramenta mais adequada para isso?”. Como mostrado no gráfico, 95,1% indica as redes sociais como forma de divulgação, 55,6% a T.V, 54,5% indica os *sites* institucionais, 50,6% indica os anúncios nos meios de transporte público, 45,2% indica o rádio, 45% jornais impressos e *online* e 36,2% indica *Outdoors*.

Gráfico 11 - Respostas à décima primeira pergunta do questionário: Qual seria a ferramenta mais adequada para isso?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 12 procura identificar como o respondente busca alternativas para obter informação sobre a sua cidade. Tenta-se, aqui, explorar uma correlação entre a forma de se informar dos respondentes e a forma possível de divulgação da BNB. No Gráfico 12, indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Como costuma se informar sobre sua cidade?”. Como mostrado no gráfico, 82,2% buscam informar-se pelas redes sociais, 61% por *sites* não especificados, 52,2% por amigos, 50,4% por jornais impressos e *online*, 49,9% pela TV, 30% indica o rádio, 14,5% pelas organizações que frequenta.

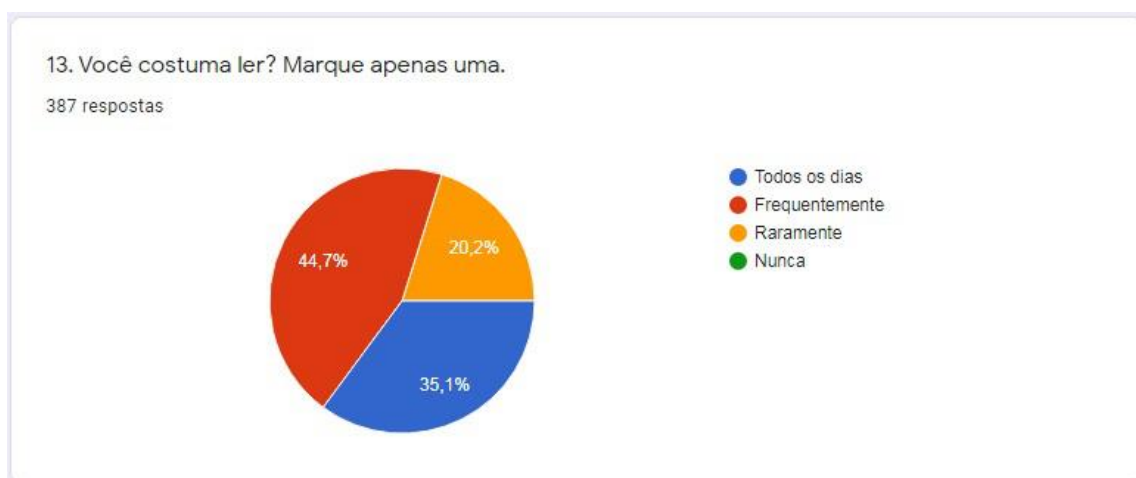
Gráfico 12 - Respostas à décima segunda pergunta do questionário: Como costuma se informar sobre sua cidade?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 13 procura identificar se o respondente tem hábitos de leitura. Tenta-se, aqui, explorar uma correlação entre hábitos de leitura ou a falta desses hábitos, com o fato de ser não-usuário da BNB. No Gráfico 13, observa-se o percentual das respostas referente à pergunta “Você costuma ler?”. Como mostrado no gráfico, 44,7% dos respondentes lêem frequentemente, 35,1% todos os dias e 20,2% raramente, denotando-se uma maioria consistente de usuários com hábitos de leitura.

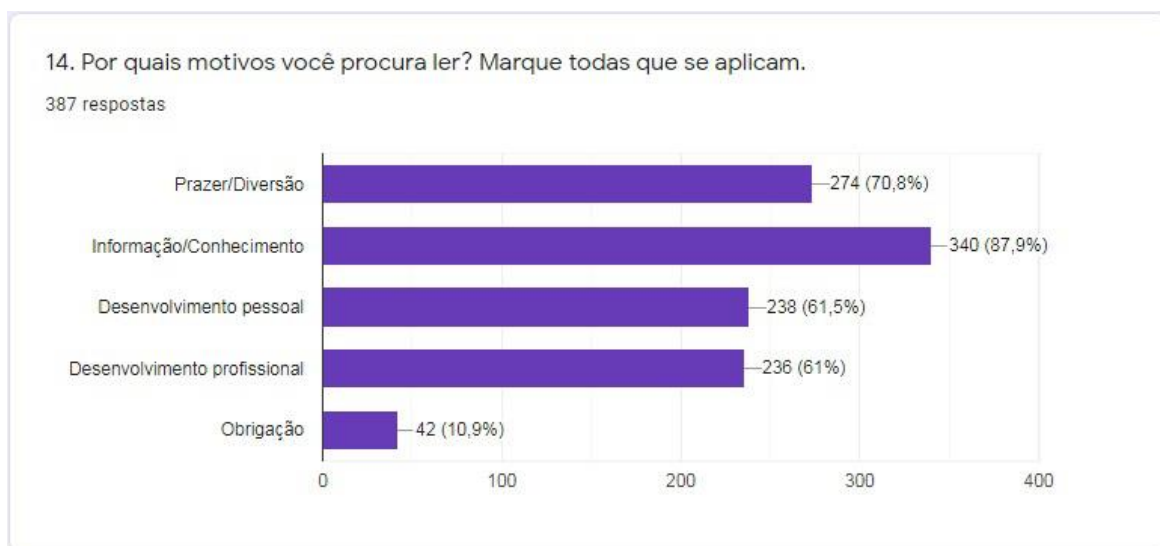
Gráfico 13 - Respostas à décima terceira pergunta do questionário: Você costuma ler?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 14 visa identificar as motivações dos respondentes para ler e observar se essas motivações são características, que possam ser projetadas nos serviços da BNB, e assim enriquecê-la, podendo, por sua vez, criar situações ideais que venham a trazer os não-usuários para a utilização da BNB, alcançando sua vocação de biblioteca pública. No Gráfico 14, consta o percentual das respostas referente à pergunta “Por quais motivos você procura ler?”. Como mostrado no gráfico, 87,9% dos respondentes procura a leitura como forma de informação e conhecimento, 70,8% por prazer e diversão, 61,5% por desenvolvimento pessoal, 61% por desenvolvimento profissional e 10,9% por obrigação não especificada.

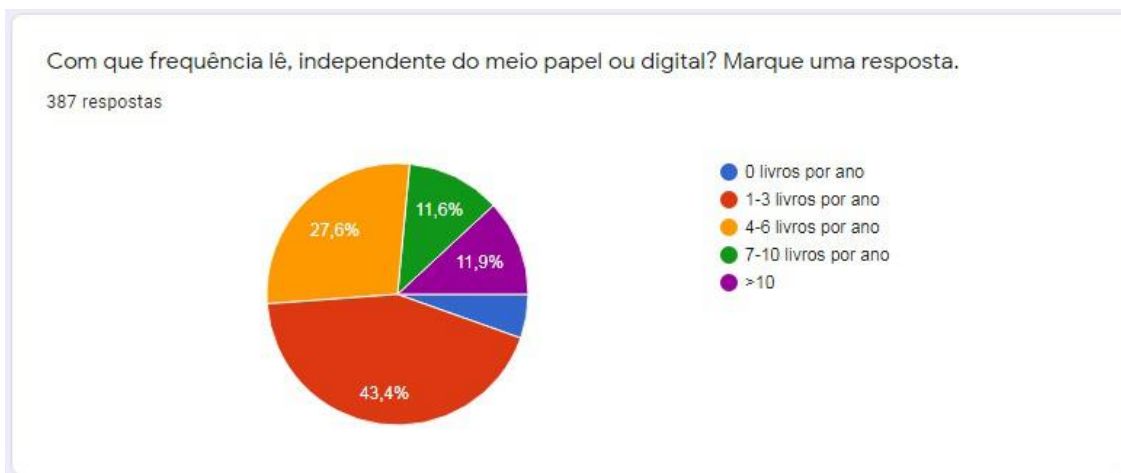
Gráfico 14 - Respostas à décima quarta pergunta do questionário: Por quais motivos você procura ler?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 15 procura conhecer qual a frequência com que o respondente lê, usando o livro, papel ou digital, como objeto ícone da informação e do conhecimento. Tenta-se, aqui, explorar uma correlação entre hábitos de leitura ou a falta desses hábitos, com o fato de ser não-usuário da BNB. No Gráfico 15, apresenta-se o percentual das respostas referente à pergunta “Com que frequência lê, independente do meio papel ou digital?: 43%,4 lê de 1 a 3 livros por ano, 27,6% lê de 4 a 6 livros por ano, 11,6% de 7 a 10, 11,9% mais de 10 e 5,4% não lêem.

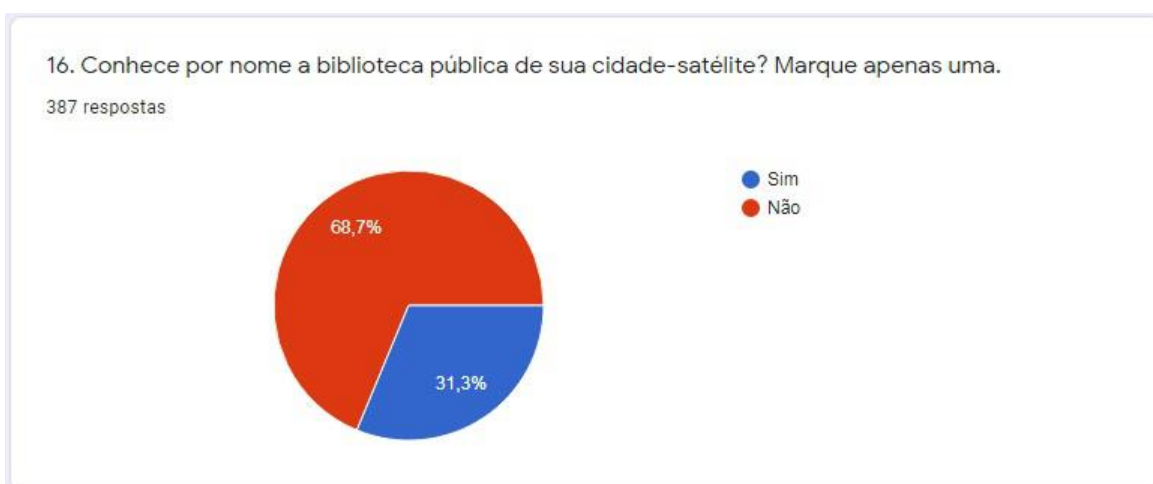
Gráfico 15 - Respostas à décima quinta pergunta do questionário: Com que frequência lê, independente do meio papel ou digital?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 16 busca evidenciar se o respondente tem familiaridade com a biblioteca pública mais próxima da sua residência, buscando, assim, correlacionar essa familiaridade com o interesse ou não em bibliotecas. No Gráfico 16, observa-se o percentual das respostas referente à pergunta “Conhece por nome a biblioteca pública de sua cidade-satélite?”. Como mostrado no gráfico, 68,7% dos respondentes desconhecem a biblioteca pública mais próxima da sua residência e 31,3% conhecem, ao menos, pelo nome.

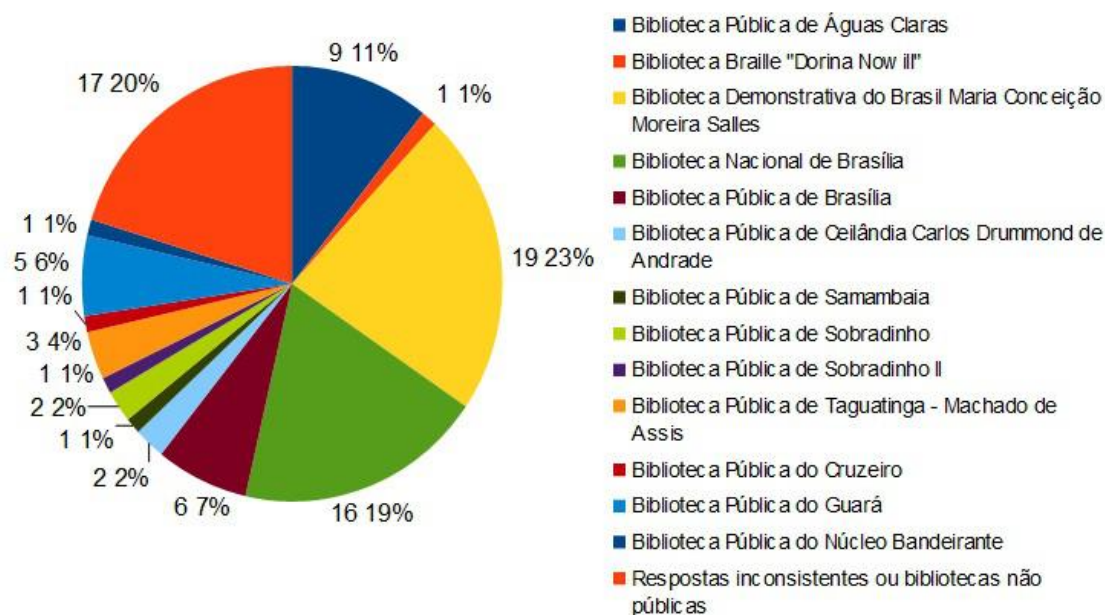
Gráfico 16 - Respostas à décima sexta pergunta do questionário: Conhece por nome a biblioteca pública de sua cidade-satélite?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 17 visa saber quais as bibliotecas públicas com as quais o respondente tem familiaridade, na qual foi pedido que indicasse o nome dessa biblioteca. Aqui, houve a intenção de correlacionar essa familiaridade com os possíveis usos da BNB. Dos 387 respondentes, apenas 79 indicaram bibliotecas públicas nas adjacências de suas residências, sendo que alguns respondentes indicaram mais de uma biblioteca e outros indicaram bibliotecas que são de acesso livre, mas não são públicas, ou responderam de forma inconsistente, em que sua resposta não permitiu identificar qual seria a biblioteca. No Gráfico 17, indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Caso a resposta tenha sido SIM na questão anterior, qual o seria o nome?”. Como mostrado no gráfico, 23% dos respondentes indica a BDB, 20% indica uma biblioteca não pública ou não foi possível identificar a biblioteca, 19% indica a BNB, 7% indica a Biblioteca Pública de Brasília, 6% indica a Biblioteca Pública do Guarã e 4% indica a Biblioteca Pública de Taguatinga.

Gráfico 17 - Respostas à décima sétima pergunta do questionário: Caso a resposta tenha sido SIM na questão anterior, qual o seria o nome?

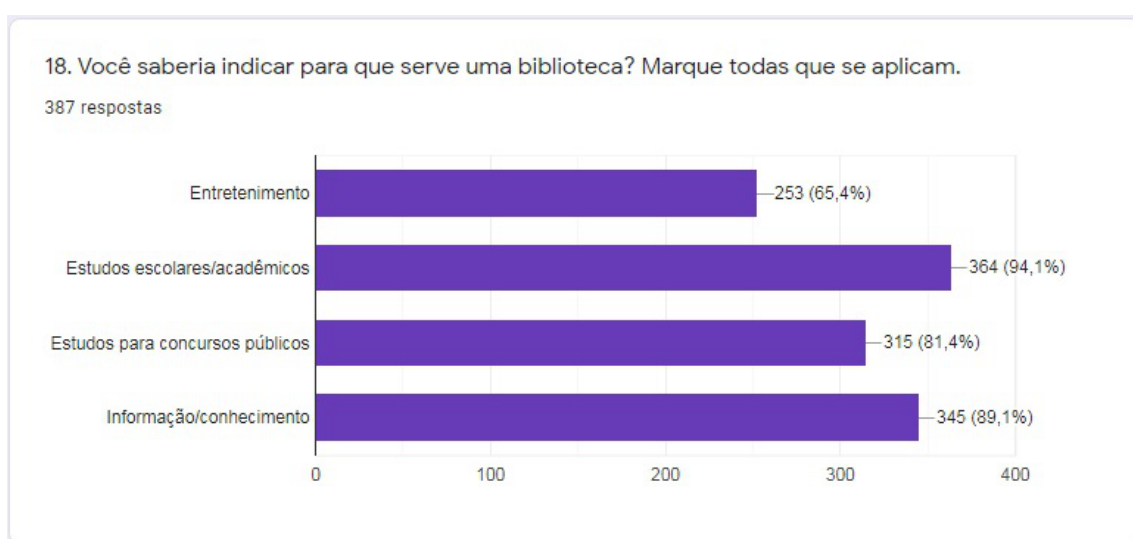


(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 18 pretende identificar se o respondente saberia indicar para que serve uma biblioteca. Com essa pergunta, buscou-se saber se o respondente teria alguma

percepção das atribuições de uma biblioteca e se as respostas pudessem oferecer algum subsídio para desenvolver serviços que contemplassem os não-usuários. No Gráfico 18, indica-se o percentual das respostas referente à pergunta “Você saberia indicar para que serve uma biblioteca?”. Como mostrado no gráfico, 94,1% dos respondentes indica que uma biblioteca serve para estudos escolares/estudos acadêmicos, 89,1% informação/conhecimento, 81,4% Estudos para concursos públicos e 65,4% para entretenimento.

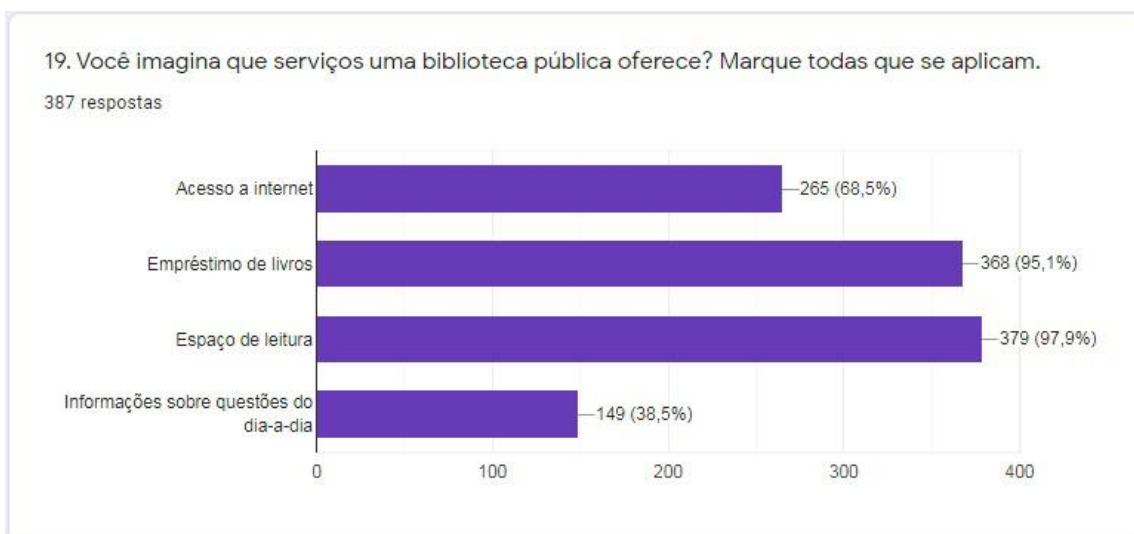
Gráfico 18 - Respostas à décima oitava pergunta do questionário: Você saberia indicar para que serve uma biblioteca?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 19 procura identificar se o respondente tem noção dos serviços oferecidos por uma biblioteca pública. Tenta-se, aqui, ao verificar qual a percepção da amostra, explorar alguma correlação que permita desenvolver ou potencializar os serviços de uma biblioteca pública. No Gráfico 19, assinala-se o percentual das respostas referente à pergunta “Você imagina que serviços uma biblioteca pública oferece?”. Como mostrado no gráfico, 97,9% indica espaço de leitura, 95,1% empréstimo de livros, 68,5% acesso à internet e 38,5% informações sobre o dia-a-dia.

Gráfico 19 - Respostas à décima nona pergunta do questionário: Você imagina que serviços uma biblioteca pública oferece?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

A pergunta 20 visa identificar se o respondente tem desejo de visitar uma biblioteca pública nos próximos 1 a 3 meses, considerando a escala “0” (zero) que não visitará e “7” (sete) indicando que visitará imediatamente. No Gráfico 20, observa-se o percentual das respostas referente à pergunta “Você teria vontade de visitar uma biblioteca pública nos próximos 1-3 meses?”. Como mostrado no gráfico, prevalece um relativo equilíbrio, pois 18,9% não visitará uma biblioteca pública nos próximos 1-3 meses e 17,3% visitará imediatamente, estando os demais valores distribuídos pelas opções intermédias.

Gráfico 20 - Respostas à vigésima pergunta do questionário: Você teria vontade de visitar uma biblioteca pública nos próximos 1-3 meses?



(Fonte: Dados da Pesquisa, 2021)

3.2. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com os Gráficos 1, 2 e 3, os resultados indicam que a faixa predominante da amostra está na população ativa, o que traz no seu bojo ocupação laboral, possíveis atividades acadêmicas/educacionais. Como se pode ver no Gráfico 4, 24,3% da amostra trabalha e estuda, além dos 59,7% que tem a atividade laboral como atividade exclusiva. Como referem Leone e Baltar (2010): “A retomada da economia diminuiu o desemprego aberto e elevou a participação do mercado de trabalho na absorção da População Economicamente Ativa e isto ocorreu no caso de homens e de mulheres e em todas as faixas de idade” (LEONE, BALTAR, 2010, p. 6).

Considerando o Gráfico 1, relacionado ao gênero, a maior parte da amostra é do sexo feminino, o que pode incluir como característica a dupla ou tripla jornada de trabalho, além da atividade laboral, atividades educacionais, transporte, traslado de casa para o trabalho e para a instituição educacional, além de, no caso da maioria da população feminina, as atividades domésticas, cuidados com filhos, parceiros, dentre outras. No que diz respeito às jornadas de trabalho no universo feminino, cabe citar o artigo de Amaral e Vieira (2009), que expõem a ideia de que:

A complexidade da situação feminina agrava-se, na atualidade, com a crescente demanda das empresas por maior qualificação do trabalhador, exigindo da mulher o cumprimento de não apenas duas jornadas de trabalho, mas três, aqui entendidas como a conciliação das atividades profissionais, familiares e educacionais (AMARAL, VIEIRA, 2009, p. 2).

Como indica Vicente (2018), a mulher acaba por: “[...] dedicar mais tempo ao trabalho social produtivo, não retira dela a sobrecarga com o trabalho reprodutivo, continuando a formar parte na divisão da rotina diária na mesma medida que o parceiro, ou mesmo mais” (VICENTE, 2018, p. 214). Pode-se verificar, a partir do exposto nas linhas anteriores, várias barreiras para o uso de qualquer aparelho cultural, o que inclui a BNB, tanto para o homem, quanto e, sobretudo, para a mulher.

No Gráfico 5, indica-se que a grande maioria dos não-usuários é moradora do Plano Piloto de Brasília, a mesma região da BNB, e 15% é morador da cidade-satélite de Águas Claras, 10% na cidade-satélite do Guará, regiões próximas à BNB. As demais localidades indicadas pela amostra correspondem a regiões mais distantes o que, a partir da Figura 1, se verifica que a distância pode ser fator impeditivo para o acesso aos

serviços da BNB. Os moradores de Brasília e das regiões adjacentes que não a frequentam podem ficar sujeitos às forças da ocupação laboral, educacional, transporte público inadequado, trânsito intenso; podem também fazer uso de meios alternativos de adquirir informação.

No que tange ao transporte público, no contexto do não-usuário da BNB, e considerando a Figura 1 e Gráfico 6, o item “Distância” é indicado como fator de não uso por 52,7% dos respondentes. Também para compreender o Gráfico 7, no qual os respondentes indicam transporte público e trânsito como dificuldades de acesso à BNB, é útil citar Silveira e Cocco (2013), quanto à mobilidade urbana:

A mobilidade proporcionada pelo transporte público facilita o aperfeiçoamento profissional contínuo das pessoas, o lazer, o acesso a equipamentos de saúde, centros culturais etc. Tarefa inglória, pois no Brasil, essa se dá em um ambiente construído absolutamente desadaptado para fazê-lo, seja porque os pactos de poder locais e regionais favorecem a expansão urbana dispersa, seja porque o processo histórico que ensejara os serviços de transporte público no Brasil leva a marca do enfraquecimento contínuo do Estado no âmbito federal e dos entes federados, incluindo os municípios (SILVEIRA, COCCO, 2013, p. 41).

Neste contexto, segundo Araujo *et. al.* (2011, p. 575), não é possível levar em consideração determinada região sem considerar os fatores de mobilidade. Essa mobilidade está relacionada com o deslocamento do indivíduo e, com isso, considera-se a infraestrutura de transporte, horários e rotas e as características do indivíduo e das suas necessidades. Assim sendo, se não forem tidos em conta esses dois pontos, é inviável pensar em mobilidade: “Problemas na infraestrutura de transporte e a qualidade do próprio transporte utilizado comprometem a mobilidade das pessoas e, conseqüentemente, a capacidade de transitar delas” (ARAUJO, 2011, p. 575).

Além do problema da distância, assiste-se também ao emergir de indícios, que parecem apontar para um déficit de políticas públicas de promoção da leitura, pois 50,1% dos respondentes desconhece os serviços da BNB, enquanto 21,2% não tem hábitos de leitura, e 15,2% não tem interesse pela instituição. Esta situação poderá estar relacionada com uma desvalorização histórica da sociedade brasileira para com a leitura e a instituição biblioteca?

Deve-se ter em mente, antes de mais, que, nas palavras de McCarthy (1994), os não-usuários não têm necessariamente aversão às bibliotecas, mas possivelmente têm formas alternativas de satisfazer as suas necessidades informacionais.

No Gráfico 8, 93,8% não considera que a BNB tenha uma boa publicidade, e no Gráfico 9, 95,3% indica que as redes sociais seriam fundamentais na divulgação dos serviços da biblioteca. No Gráfico 10, 89,7% dos respondentes acredita que seja necessária publicidade para divulgar a gratuidade dos espaços e dos serviços da BNB. No Gráfico 11, há dados similares ao captado no Gráfico 8, onde as redes sociais são as mais indicadas, seguida dos sites institucionais, TV e Transporte Público. Segundo Silva (2019), é cada vez mais importante ir além do marketing tradicional para chegar em potenciais usuários, conferindo importância ao uso das redes sociais, novas *apps*, *sites* e tecnologias para concretizar o marketing da informação, customizado de acordo com o usuário.

Como indicado, no Gráfico 12, tentou-se estabelecer uma correlação entre a forma de se informar dos respondentes e a formas possíveis de divulgação da BNB. A maioria dos respondentes considera as redes sociais como a forma principal de adquirir informações sobre sua cidade, correspondendo a 82,2%. Os dados sugerem que a *internet* é o meio principal para adquirir informações para o seu dia a dia, o que pode sugerir à BNB que o espaço virtual se torne o principal meio para a biblioteca colocar os seus serviços à disposição da comunidade. Uma alternativa válida nesse contexto, segundo Figueiredo (1983), é considerar as necessidades da comunidade, conhecer seus desejos, para isso “deve haver um constante feedback para que os serviços do centro de informação possam ser planejados para ir de encontro às necessidades presentes e continuadas dos seus usuários” [e não usuários]. (FIGUEIREDO, 1983, p. 48). Necessidades que devem ser trabalhadas em meio digital pela BNB. Segundo McNicol (2004), as bibliotecas públicas devem-se tornar mais atrativas, devem tornar-se relevantes para os não-usuários, como também para aqueles que deixaram de fazer uso da biblioteca. Talvez o caminho para essa atratividade seja o meio digital, o que também poderia eliminar a distância geográfica e o transporte, por exemplo, como fator de não-uso.

O Gráfico 13 indica que 44,7% dos respondentes lê frequentemente, 35,1% todos os dias e 20,2% raramente. Os dados indicados no Gráfico 15 reafirmam os hábitos de leitura da amostra: 43%,4 lê de 1 a 3 livros por ano, 27,6% lê de 4 a 6 livros

por ano, 11,6% de 7 a 10, 11,9% mais de 10 e 5,4% não lê. Apenas 5,4% não tem hábito de leitura. Pode ser considerado surpreendente o elevado percentual de não-usuários com hábitos de leitura sedimentados, o que questiona a relação entre hábitos de leitura e o uso ou não de bibliotecas. Mas há outros fatores condicionantes, segundo a revisão de literatura, para o não uso da biblioteca pública: uso alternativo de obtenção de informação, desconhecimento dos serviços, considerar a biblioteca enfadonha, distância e, segundo Silva e Sampaio (2013), por considerarem um espaço intimidador e sem serviços úteis para esse cidadão.

O Gráfico 14 mostra que 87,9% dos respondentes tem a leitura como forma de informação e conhecimento, 70,8% como forma de prazer e diversão, 61,5% desenvolvimento pessoal, 61% desenvolvimento profissional, 10,9% por obrigação não especificada. Nesse ponto, seria importante considerar uma maior publicidade dos serviços, demonstrando para esses potenciais usuários, que possuem forte hábitos de leitura, as ferramentas que a BNB possui. Segundo Araújo (2018, p. 179), todo o esforço deve convergir para a promoção eficiente de produtos e de serviços de informação. Promover o intercâmbio de bens informacionais e permitir a satisfação de necessidades do usuário. Entretanto, devem-se também considerar ações mais amplas no tempo, com políticas públicas que contemplem cidadãos que não utilizam a biblioteca, por questões socioeconômicas e educacionais, por exemplo, o que não é expresso prioritariamente nos dados que foram recolhidos nesse questionário. Assim, segundo Schweig (2017):

Para a construção de uma comunidade leitora e para a formação de novos leitores, é importante que haja promoção de medidas públicas que visem a melhoria dos acervos literários e do próprio espaço das Bibliotecas Públicas, bem como de projetos que primem pelo incentivo à leitura. Portanto, é necessário que, tanto os gestores públicos quanto a população em geral, tenham ciência da importância de tais medidas e da situação do cidadão leitor dentro da comunidade atual. (SCHWEIG, 2017, p. 1 -2)

No Gráfico 16, 68,7%, desconhece o nome da biblioteca pública de sua cidade. Dos 387 respondentes, 79 indicaram bibliotecas públicas nas adjacências de suas residências, sendo que alguns indicaram mais de uma biblioteca, outros indicaram bibliotecas que não são públicas ou responderam de uma forma que não permitiu identificar qual seria a biblioteca. Mais uma vez fica clara a necessidade da promoção, divulgação, publicidade e explicitação da BNB. Segundo Araújo (2018): o marketing é

uma ferramenta que deve ser aplicada nas mais diversas áreas, inclusive em unidades de informação como bibliotecas, museus, centros de documentação, etc. Aplicar o marketing permitirá que a organização se torne mais eficaz para alcançar seus objetivos, como o de atrair não-usuário por exemplo trazendo à tona seu acervo, dando visibilidade aos seus serviços, assim derrubando barreiras entre a unidade de informação e os potenciais usuários (ARAÚJO, 2018, p. 179).

O gráfico 18 tem como atribuição indicar os dados relativos ao conhecimento dos respondentes em relação aos serviços de uma biblioteca pública, para que serve uma biblioteca, assim: 94,1% dos respondentes indica que uma biblioteca serve para estudos escolares/estudos acadêmicos, 89,1% para informação/conhecimento, 81,4% para estudos para concursos públicos e 65,4% para entretenimento. Fica demonstrado, por esses dados, que esses respondentes conhecem as atribuições da biblioteca, o que pode indicar que os motivos do não uso estejam vinculados às dificuldades do dia a dia, à distância geográfica, às atividades laborais e/ou educacionais, ao trânsito, ao transporte público, ou mesmo por conseguirem suprir suas necessidades de informação de forma alternativa ao uso presencial do espaço e dos serviços.

97,9% indica a biblioteca como espaço de leitura, 95,1% para empréstimo de livros, 68,5% para acesso à internet e 38,5% para informações sobre o dia-a-dia. Fica demonstrado o conhecimento dos serviços de uma biblioteca pública por parte dos respondentes, no entanto, surge uma lacuna entre conhecer os serviços e utilizá-los efetivamente. O que pode sugerir a necessidade de a BNB recorrer a alternativas digitais aos seus serviços presenciais, oferecendo opções de uso virtual, àqueles potenciais usuários que terão sempre dificuldades em estar presentes, fisicamente, na BNB.

Estes dados são coerentes com a vontade de visitar uma biblioteca pública, pois o Gráfico 20 não apresenta uma rejeição dessa visita, mas somente uma distribuição equilibrada entre a vontade de visitar e o seu contrário.

CONCLUSÃO

O presente estudo teve como finalidade identificar quais as características do não-usuário e os fatores que condicionam essa situação do cidadão em relação a Biblioteca Nacional de Brasília. Foi realizada uma revisão da literatura sobre o conceito de não-usuário, sobre as características da biblioteca pública, incluindo o histórico da BNB e uma breve contextualização de suas origens.

Inicialmente, explora-se a Biblioteca Pública, como o espaço próprio do usuário, mas também do usuário potencial. Segundo as Diretrizes da IFLA sobre os Serviços da Biblioteca Pública, essa instituição: “Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade” (IFLA, 2013, p. 13). O manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, de 1994, estabelece a missão dessa instituição, constituindo bases sólidas para se estruturar o ideal de biblioteca pública para a comunidade.

Num segundo momento, foram apresentados alguns conceitos de não-usuário e algumas motivações do não uso da biblioteca pública, referidos por autores do Brasil e de outros países. Esses conceitos sintetizam o que representa o conceito de não-usuário, não-utilizador e não-público. Expõem que os não-usuários não são necessariamente contra as bibliotecas, mas podem ter formas diferentes de obter informações, podem desconhecer os produtos e os serviços oferecidos pelas bibliotecas; muitos estão sujeitos a limitações educacionais, financeiras ou mesmo geográficas, arredados de políticas públicas sociais ou limitados por questões práticas do dia a dia; outros ainda acreditam que uma biblioteca estaria fora de seu alcance, outros deixaram de fazer uso dos serviços por um tempo considerável, alguns não acreditam que uma biblioteca pode suprir suas necessidades. Segundo Estela (2019, p. 63):

Não usuários são aqueles grupos de pessoas em uma sociedade desenvolvida que não procuram os meios para satisfazer suas necessidades de informação ou geograficamente não têm acesso, ou estão tão ocupados que, tendo tudo ao seu redor, sofrem com a desinformação. Estes não usuários vivem em uma sociedade rica em informações e, no entanto, sofrem voluntariamente de desnutrição de informação. Este conceito se encaixaria no segundo tipo, os não usuários que nunca utilizaram os serviços da biblioteca e por razões geográficas não têm acesso e não vêm a biblioteca como uma fonte de informação necessária para a tomada de decisões (ESTELA, 2019, p. 63).

Finalizando o tripé que foi exposto na revisão da literatura, a capital federal foi idealizada para interiorizar o desenvolvimento e, assim, democratizar os serviços e os equipamentos públicos. A Biblioteca Nacional de Brasília também traz em seu âmago essa mesma prerrogativa: dar acesso à informação a toda cidadã e cidadão, o que deve incluir obviamente o cidadão não usuário. A Biblioteca Nacional de Brasília “afasta-se da função tradicional de depositária da produção intelectual do país, desempenhando e enfatizando as funções de acesso e atendimento à população em geral, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional” (BNB, 2020, p. 1).

No que tange aos dados capturados através do questionário, observou-se que a maioria dos respondentes não-usuários são mulheres (Gráfico 1), têm nível educacional superior ou pós-graduado (Gráfico 3). Moram, em sua maioria, na mesma região administrativa da BNB (Gráfico 5); em sua maioria, trabalham ou trabalham e estudam (Gráfico 4). A maioria indica a distância como motivo para o não uso, o que é discrepante com a indicação de que a maioria mora na mesma região da biblioteca. A indicação que a falta de conhecimento dos serviços é um fator de não-uso, ou a falta de hábitos de leitura como fator de não-uso, são novamente discrepantes com a informação que aponta para que a maioria lê todos os dias ou frequentemente e lê entre 1 a 10 livros por ano.

Não há divulgação suficiente da BNB, segundo os respondentes não-usuários (Gráficos 08), e a maioria da população parece desconhecer a gratuidade dos serviços da BNB (Gráfico 10). Pode-se verificar que os respondentes sugerem os meios digitais como os mais indicados para divulgar a BNB. No Gráfico 12, verifica-se que a maioria utiliza os meios digitais como meio de informação. No Gráfico 16 assinala-se que a maioria desconhece o nome da biblioteca pública de sua região administrativa, porém a maioria reconhece para que serve uma biblioteca e quais os serviços oferecidos (Gráficos, 17 e 18). Pode-se inferir que a publicidade da BNB poderá ser um fator relevante para mudar a condição do não-usuário, através do uso de meios digitais, interessantes para alcançar esse cidadão não-usuário, inclusive para oferecer serviços não necessariamente no espaço físico institucional.

A biblioteca pública deve ter como princípio de que os seus serviços estejam disponíveis a todos, inclusive por meio digital. Deve assegurar-se que os serviços estejam acessíveis a minorias que, por qualquer circunstância, não podem usar os

serviços tradicionais e disponíveis localmente, por exemplo, minorias linguísticas ou com limitações sensoriais, ou residentes em comunidades remotas, incapazes de se deslocarem à biblioteca pelo transporte, pelos horários, ou mesmo pelos afazeres diários.

A Biblioteca Pública deve conhecer as necessidades das suas comunidades, com o objetivo de fornecer serviços únicos e personalizados, que tragam em si os desejos e as expectativas da comunidade na qual está inserida. Isto pode concretizar-se percebendo as premissas daqueles que já fazem uso do espaço, tendo em vista aqueles que, por motivos vários, ainda desconhecem as possibilidades de uso e as atividades de uma biblioteca.

As bibliotecas públicas devem trazer para dentro da instituição esforços que mantenham os usuários e contemplem as possíveis aspirações dos potenciais utilizadores, tornando-os utilizadores. A biblioteca deve conhecer a sua comunidade para manter duas frentes de batalha: promover a manutenção e promover a renovação de seu público. Manutenção e renovação de produtos e serviços, que contemplem as aspirações de toda a comunidade, nos seus mais diversos contextos pessoais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Informação pública: conceitos e espaços. In: VALENTIM, M. **Atuação profissional na área da informação**. São Paulo: Polis, 2004. cap. 4, p. 71-81.
- AMADO, C. **As Bibliotecas, o(s) seu(s) público(s) e o desafio do «não-público»**: uma reflexão a partir do pensamento de Francis Jeanson In: Redes, bibliotecas e literacias: Atas do Iº Seminário da Rede de Bibliotecas de Évora [online]. Évora: Publicações do Cidehus, 2017. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/154812489.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020
- AMARAL, G. A., VIEIRA, A. A mulher e a tripla jornada de trabalho: a arte de ser beija-flor. **33. Encontro da ANPAD**, São Paulo, set. 2009.
- ARAÚJO, A. R. S. de. et. al. Biblioteca pública como centro de informação utilitária. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <<https://periodicos-des.cecom.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17467>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- ARAÚJO, E. A. de. **A palavra e o silêncio**: biblioteca pública e estado autoritário no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.
- ARAÚJO, M. R. M. et. al. Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 3, 2011, p. 574-582.
- ARAÚJO, R. F. de; ARAÚJO, J. O. O uso de redes sociais como estratégia de marketing em unidades de informação: estudo de caso da Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, n. 2, v. 14, p. 176-196, 2018.
- BALDIN, N.; MUNHOZ, E. M. B. Educação ambiental comunitária: uma experiência com a técnica de pesquisa snowball (bola de neve). **REMEA - Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**, [S.l.], v. 27, dez. 2012. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/remea/article/view/3193>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. Imagem da biblioteca pública na Sociedade da Informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 130-142, 2011. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v2i1p130-142. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42338>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J.; CUEVAS-CERVERÓ, A. A biblioteca pública e sua função educativa na sociedade da informação. **RACIn**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 5-20, Jul.-Dez. 2013. Disponível em: <http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v1_n2/racin_v1_n2_artigo01.pdf>. Acesso em: 31 out. 2020.
- BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA (BNB). **História da BNB**. Disponível em: <<http://www.bnb.df.gov.br/index.php/conheca-a-bnb/historia-da-bnb>>. Acesso em: 04 nov. 2020.

- BRENOL, M. V. (2019). **Transparência digital e jornalismo: modalidades comunicativas com uso de dados públicos**. Tese para obtenção de título de doutorado no Ppgcom-Ufrgs. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/196380>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- CARVALHO, A. et. al. **Aprendendo metodologia científica**. São Paulo: O Nome da Rosa, 2000, pp.11-69. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4370656/mod_resource/content/1/Metodologia_pesquisa.pdf>. Acesso em: 31 out. 2020.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era informação, sociedade e cultura, v.1).
- CONNAWAY, L. S. Meeting the expectations of the community: the tngagement-centered library. **OCLC**, Dublin – Ohio, 2013. Disponível em: <<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2013/connawaylibrary2020.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- COSTA, L. **Plano piloto de Brasília: relatório Lúcio Costa**. Disponível em: <<http://doc.brazilia.jor.br/plano-piloto-Brasilia/relatorio-Lucio-Costa.shtml>>. Acesso em 03 nov. 2020.
- CÔRTE, A. R. e. **Nota técnica**. Brasília: [Biblioteca Nacional de Brasília], [2017]. 15 p.
- DUARTE, M. A **«Biblioteca Relacional» na cidade de Lisboa: estudo de caso sobre a Biblioteca Pública Palácio Galveias**. Relaatório de Estágio (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa), Lisboa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41782/1/ulfl276366_tm.pdf>. Acesso em: 13 Julho 2021.
- ESTELA, F. de M. S. **Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na Universidade de Brasília – UnB**. 2019. 172 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/35317>>. Acesso em: 16 Maio. 2021.
- FERRAZ, M. N. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da superintendência de bibliotecas públicas de Minas Gerais. **Perspect. ciênc. Inf. [online]**. 2014, vol.19, n.spe, pp.18-30. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/04.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, M., et. al. La biblioteca pública vista por las personas no usuarias. **El profesional de la información**, 2018, mayo-junio, v. 27, n. 3, p. 659-670.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, 12(2): 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184>>. Acesso em: 31 out. 2020
- _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBCT, 1994. 154 p.
- _____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.
- FLOWERS, L. Non-users of the Upper Goulburn Library Service. **The Australian Library Journal**, v. 44, n. 2, 1995, p. 67-85.

- FONSECA, E. N. **Introdução à biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2006. 152 p.
- FONSECA, M. C. **Biblioteca Pública: da extensão à ação cultural como prática de cidadania**. 2005. 150 f. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas-SP, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/769>>. Acesso em: 30 abr. 2021.
- FREITAS, M. A. de, SILVA, V. B. da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. Inf.**, Campinas, SP v.12, n.1, p.123-146, jan/abr. 2014. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40037>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS – FGV. **Diretrizes do Estado Novo (1937 – 1945): Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional**. Disponível em: <<https://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas1/anos37-45/EducacaoCulturaPropaganda/SPHAN>>. Acesso em: 28 dez. 2020.
- GARMER, A. K. (2014). **Rising to the challenge: re-envisioning public libraries**. Disponível em: <<https://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- GIMENO PERELLÓ, J. Qualidade bibliotecaria: los indicadores como herramientas de medición. **Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología**, N. 2, p. 1-20, Mayo 2011.
- GOODMAN, L. Snowball Sampling. In: **Annals of mathematical statistics**, 32:148- 170, 1961. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/2237615?seq=1>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF. **Atlas do Distrito Federal: 2020**. Brasília: Codeplan, 2020. Cap. 3. Disponível em: <<http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Atlas-do-Distrito-Federal-2020-Cap%C3%ADtulo-3.pdf>>. Acesso em: 14. jun. 2021.
- GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.
- IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- IFLA. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública**. Editado por Christie Koontz e Barbara Gubbin. 2. ed. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- LANKES, R. D. **Expect more: demanding better libraries for today's complex world**. 2.ed. [S.l.]: R. David Lanke, 2016. 134 p. Acesso em: <<https://secureservercdn.net/50.62.174.113/61c.5b7.myftpupload.com/rdlankes/Publications/Books/ExpectMore/ExpectMore2.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- LEMOS, A. A. B. de. Prefácio. In: SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

- LEONE, E. T., BALTAR, P. População ativa, mercado de trabalho e gênero na retomada do crescimento econômico (2004-2008). XVII Encontro Nacional de Estudos Populacionais, set. 2010.
- LISON, B., REIP, N. **Reserch for cult committee: public libraries – their new role workshop documentation.** Europe: European Union, 2016. 138 p. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/585882/IPOL_STU%282016%29585882_EN.pdf>. Acesso em: 31 out. 2020.
- MACHADO, E. C. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 94-111, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42307>. Acesso em: 31 out. 2020.
- MACHADO, F. B.; SUAIDEN, E. J. O papel da biblioteca pública e seus desafios frente aos avanços tecnológicos. In. **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação** – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1284/1285>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca.** 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- MCCARTHY, G. Getting to know your non-users. **Library Management**, Vol. 15 No. 4, 1994, p. 30-34.
- MCNICOL, S. Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 36, n.2, jun. 2004.
- MEDEIROS, S. M. de A. ; LUCENA, M. de F. G. de. **Direção das lutas dos trabalhadores: o caso da Reforma Sanitária brasileira.** 2008. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2008.
- MEMORIAL DA DEMOCRACIA. **Uma capital no interior: precedentes históricos de um sonho realizado.** Disponível em:<<http://memorialdademocracia.com.br/card/construcao-de-brasilia>>. Acesso em: 04 nov. 2020.
- MILANESI, L. **O que é biblioteca.** São Paulo: Editora Brasiliense, 1983.
- _____. **Ordenar para desordenar.** São Paulo: Editora Brasiliense, 1986.
- MIRANDA, A. B. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 1, 1978. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/594>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- MORAES, R. B. de. **O problema das bibliotecas brasileiras.** 2. ed. Brasília:ABDF, 1983.
- MOTA, A. et al. Biblioteca São Jerônimo: Centro de Valorização da Cidadania e o Programa de Bibliotecas Fust. **Cinform.** Bahia, 2005. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT001.HTM>. Acesso em: 31 out. 2020.
- MUELLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/74223>>. Acesso em: 31 out. 2020.

- NAUDÉ, G. **Advis pour dresser une bibliothèque**. Réproduction de l'édition de 1644 précédée de L'Advis, manifeste de la bibliothèque érudite, par C. Jolly. Paris : Alain Baudry et Cie., 2010. Disponível em: <https://openLibrarianship.org/books/OL24233928M/Advis_pour_dresser_une_biblioth%C3%A8que?v=2>. Acesso em: 01 maio de 2021.
- OCHOA, C. **Amostragem não probabilística**: amostra por bola de neve. 2015. Disponível em: <<https://www.netquest.com/blog/br/blog/br/amostra-bola-de-neve>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- OLIVEIRA, Z. C. P. de O. **A biblioteca “fora do tempo”**: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937 – 1989. 1994. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação). Universidade de São Paulo: São Paulo, 1994. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1437>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- REIP, N.; LISON, B. **The New Role of Public Libraries in Local Communities**. UE: Directorate-General for Internal Policies of the Union, 2018.
- ROSA, F. G. M. G.; ODDONE, N. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 183-193, dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 dez. 2020.
- RIBEIRO, A. B. Bibliotecas públicas do Brasil: um novo olhar. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 27, n. 1, p. 55-69, jan./jun. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3544>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- ROLIM, E. A. et al. Uma relação entre a produção científica e educacional no ambiente universitário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 1, p. 21-36, jul./dez. 2010. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114488>>. Acesso em: 31 out. 2020.
- SBAFFI, L., ROWLEY, J. Public libraries and non-users: a comparison between Manchester and Rome. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 47, n. 2, 2015, p. 104–116.
- S.-C. J. Sin, K.-S. Kim. Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. **Library & Information Science Research**, n. 30, 2008, p. 207–215.
- SCHWEIG, T. L. A atuação da biblioteca pública na formação de leitores. **Anais do Seminário Nacional de Literatura, História e Memória**. set., 2017.
- SILVA, J. L. C., SAMPAIO, D. A. Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas. **PontodeAcesso**, Salvador, v.7, n.2, p. 132-157, ago. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4499/6140>>. Acesso em: 05. MAIO, 2021.
- SILVA, C. R. S. da. Biblioteca híbrida: o QR Code e o movimento booktuber como recursos de promoção da literatura. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 1, p. 126-139, maio 2019. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/6299/5874>>. Acesso em: 04 jul. 2021.
- SILVEIRA, M. R., COCCO, R. G. Transporte público, mobilidade e planejamento urbano: contradições essenciais. **Estudos avançados**, v. 27, n. 79, 2013.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS (SNBP). **Tipos de bibliotecas**. Disponível em:

<<http://snbp.cultura.gov.br/tiposdebibliotecas/#:~:text=Biblioteca%20P%C3%ABlica,ao%20livro%2C%20de%20forma%20gratuita>>. Acesso em: 03 nov. 2020.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, fev. 2013. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>>. Acesso em: 08 maio. 2021.

SOUZA, C. M. de. Biblioteca: uma trajetória. In: **CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA**, 3., 2005. Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2005.

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo:LISA, 1980.

_____. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.2, agosto 2000. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2020.

TANUS, G. F. de S. C.. A Biblioteconomia e as contradições do social. **Informação e sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.27, n.1, p. 201-212, jan./abr. 2017.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <https://www.faecpr.edu.br/site/documentos/sociedade_informacao_brasil.pdf>. Acesso em: 31 out. 2020.

TARGINO, M. da G. **Conceito de biblioteca**. Brasília: Abdf, 1984.

VAL, G. M. **Um terremoto, uma biblioteca, um jornal**: a emergência de uma nova ordem social pelos impressos luso-brasileiros nos séculos XVIII e XIX. 2016. 171 p. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo: São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-06102016-150454/pt-br.php>>. Acesso em: 31 out. 2020.

VICENTE, T. A. **As mulheres e seus tempos**: dupla jornada de trabalho, cuidado de si e lazer na promoção da saúde. 2018. Tese (Doutorado em Medicina Preventiva) - Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-02082018-103012/publico/TeresaAracenaVicente.pdf>>. Acesso em: 2021-07-04.

APÊNDICE - Questionário

QUESTIONÁRIO

Os não-usuários: um estudo sobre a Biblioteca Nacional de Brasília – BNB

Estamos realizando uma pesquisa sobre não-usuários das Bibliotecas Públicas de Brasília - BNB. Utilizando a metodologia Snowball ou bola de neve. A amostra por bola de neve é uma técnica de amostragem não probabilística onde os indivíduos selecionados para serem estudados convidam novos participantes da sua rede de amigos e conhecidos. O nome de "bola de neve" provem justamente desta ideia: do mesmo modo que uma bola de neve rola ladeira abaixo, cada vez mais ela aumenta seu tamanho. O mesmo ocorre com esta técnica amostral, ela vai crescendo à medida que os indivíduos selecionados convidam novos participantes.

De acordo com o explicado, solicitamos a gentileza de repassar este questionário para outra pessoa que, como você, não faça uso dos serviços da Biblioteca Nacional de Brasília".

Sua participação é muito importante para o desenvolvimento dos serviços da Biblioteca Nacional de Brasília!!!

Marque cada item de acordo com sua orientação.

***Obrigatório**

1.Qual seu gênero? Marque uma resposta. *

Feminino

Masculino

2.Qual sua faixa etária? Marque uma resposta.*

<10

10-14

15-19

20-29

30-39

40-49

50-59

60-69

>69

3.Qual sua escolaridade? Marque uma resposta. *

Nível fundamental 1

Nível fundamental 2

Nível médio

Nível médio profissionalizante incompleto

Nível médio profissionalizante

Nível superior incompleto

Nível superior

Pós-graduação

4.Ocupação? Marque uma resposta. *

Estuda

Estuda e Trabalha

Trabalha

Não estuda e nem trabalha

5.Qual cidade-satélite onde você mora? Coloque a cidade-satélite e não a região da cidade-satélite onde você mora. Exemplo: Ceilândia e não Setor "O". Brasília e não Asa Norte. *

6.Qual das alternativas abaixo são motivos para o não-uso de uma biblioteca pública? Marque todas que se aplicam. *

Distância

Desconhecimento dos serviços da instituição

Desinteresse pela instituição

Falta de hábito de leitura

Considera um lugar “sem graça”

Não me sinto a vontade nesse ambiente

Tenho dificuldades de ler

O público que frequenta não me agrada

7.Quais as dificuldades para o acesso a biblioteca? Marque todas que se aplicam*

Estacionamento

Horário de funcionamento

Trânsito

Transporte público

Escadas (ausência de rampas ou elevadores)

**8.Em relação a publicidade da BNB. Você acha que é bem divulgada?
Marque apenas uma***

Sim

Não

9.Quais seriam os meios de publicidade para a BNB? Marque todas que se aplicam*

Jornais impresso/On line

Outdoor

Redes sociais

Sites institucionais

Transporte público

T.V

10.Você acredita que seja necessária publicidade para destacar que a BNB tem acesso gratuito? Marque apenas uma*

Sim

Não

11.Qual seria a ferramenta mais adequada para isso? Marque todas que se aplicam*

Jornais impressos/On line

Outdoor

Rádio

Redes sociais

Sites institucionais

Transporte público

T.V

12.Como costuma se informar sobre sua cidade? Marque todas que se aplicam*

Amigos

Jornal impresso/on line

Organizações que frequenta

Rádios

Redes Sociais

Sites

TV

13. Você costuma ler? Marque apenas uma*

Sim

Sempre

Não

Raramente

Nunca

14. Se sim, por quais motivos você procura ler? Marque todas que se aplicam*

Prazer/Diversão

Informação/Conhecimento

Desenvolvimento pessoal

Desenvolvimento profissional

Obrigação

15. Com que frequência lê independente do meio papel ou digital? Marque apenas uma*

0 livros por ano

1-3 livros por ano

4-6 livros por ano

7-10 livros por ano

>10

16. Conhece por nome a biblioteca pública de sua cidade-satélite? Marque apenas uma*

Sim

Não

17. Caso tenha respondido positivamente na questão anterior, qual o nome?*

18. Para você para que serve uma biblioteca? Marque todas que se aplicam*

Entretenimento

Estudos escolares/acadêmicos

Estudos para concursos públicos

Informação/conhecimento

19. Você imagina que serviços uma biblioteca pública oferece? Marque todas que se aplicam*

Acesso a internet

Empréstimo de livros

Espaço de leitura

Informações sobre questões do dia-a-dia

20. Você teria vontade de visitar uma biblioteca pública nos próximos 1-3 meses? Numa escala de 1 a 7, onde 1 indica que não pretende visitar e 7 que visitará imediatamente*

1 2 3 4 5 6 7

Muitíssimo obrigado por sua participação!!!