



**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS E CULTURA**

CÁSSIO FELIPE IMMIG

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS LEITORES DA BIBLIOTECA
PÚBLICA DE CAXIAS DO SUL**

**CAXIAS DO SUL
2021**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

I33c Immig, Cássio Felipe
Comportamento informacional dos leitores da biblioteca pública de Caxias do Sul [recurso eletrônico] / Cássio Felipe Immig. – 2021.
Dados eletrônicos.
Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Letras e Cultura, 2021.
Orientação: Márcio Miranda Alves.
Modo de acesso: World Wide Web
Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>
1. Bibliotecas públicas - Caxias do Sul, RS. 2. Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer (Caxias do Sul, RS). 3. Comportamento informacional. 4. Bibliotecas e usuários. I. Alves, Márcio Miranda, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 027.4(816.5)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS LEITORES DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE CAXIAS DO SUL

Cássio Felipe Immig

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Letras e Cultura da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Letras e Cultura, Área de Concentração: Estudos de Linguagem, Literatura e Cultura. Linha de Pesquisa: Literatura e Processos Culturais..

Caxias do Sul, 4 de agosto de 2021.

Banca Examinadora:

Dr. Márcio Miranda Alves
Orientador
Universidade de Caxias do Sul

Dr. Douglas Ceccagno
Universidade de Caxias do Sul

Dra. Flávia Brocchetto Ramos
Universidade de Caxias do Sul

Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Este trabalho é dedicado à Priscila Mentz e a todos que, como nós, acreditam que o acesso público à educação e cultura é um poderoso agente de transformação social.

AGRADECIMENTOS

Ainda que alguns momentos da atividade acadêmica sejam solitários, muitos são coletivos, da mesma forma que a realização de um mestrado extrapola os aspectos educacionais e de pesquisa, fazendo parte da vida do mestrando e de quem o cerca. Assim, é imperativo fazer os agradecimentos que seguem:

- À minha empregadora, Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, especialmente à Secretaria Municipal da Cultura;
- Ao Departamento do Livro e da Leitura e à Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer de Caxias do Sul, local de trabalho e campo de pesquisa. Às colegas e chefias com quem trabalhei, especialmente a partir de 2018, pela compreensão e colaboração que de alguma forma auxiliaram na realização do presente trabalho;
- Aos familiares, que sempre incentivaram minha formação acadêmica e compreenderam as eventuais ausências;
- A todos os professores que tive no decorrer do mestrado (inclusive como aluno não regular), pelas aulas, indicações de leituras e debates. Em especial ao João Claudio Arendt, pelas dicas e conselhos no momento de elaborar o anteprojeto de dissertação;
- Aos professores Milton Hernán Bentancor e Délcio Antonio Agliardi, dos quais não fui aluno no mestrado, mas cujas conversas me encorajaram a ingressar no programa;
- À professora Flavia Brochetto Ramos, pelas sugestões de leitura e troca de ideias;
- Ao meu orientador, Marcio Miranda Alves, pela orientação precisa e assertiva. Além, claro, da compreensão com os prazos e imprevistos;
- Às colegas da turma 17, que se tornaram grandes amigas. Nossos encontros, nas salas de aula ou fora delas, sempre renderam ótimas conversas, grandes conclusões e muitas ideias. Tenho certeza de que não seria o mesmo curso se não fosse com essa turma;
- À minha esposa Priscila Mentz, por tudo.

RESUMO

Esta dissertação investiga o comportamento informacional dos leitores da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, de Caxias do Sul. O trabalho busca aproximar os conceitos de “usuário de informação” (WILSON, 1981) e de “leitor” (SILVA, 2011; 2016), para alinhar entendimentos conceituais das Ciências da Informação e de Letras; compreender o modelo de Comportamento Informacional de Thomas Daniel Wilson (1981); identificar as principais fontes de informação – em relação à frequência de uso e em relação à confiabilidade atribuída – acessadas pelos usuários; e mapear as facilidades e as barreiras associadas ao uso da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul. Apresenta breve histórico da biblioteca pública no mundo, a partir das transformações políticas, sociais e econômicas dos séculos XVIII e XIX e traça panorama histórico da biblioteca pública no Brasil a partir da criação da primeira instituição desse tipo no país, em 1811. A partir desse apanhado histórico, contextualiza a criação da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul e apresenta resumidamente a sua evolução até a atualidade. O levantamento de dados é feito por meio de questionários enviados por *e-mail* aos leitores que utilizaram o serviço de empréstimo domiciliar de livros no período de um ano entre outubro de 2019 e novembro de 2020. Conclui-se que há uma possível aproximação entre os conceitos de usuário e leitor, a partir dos teóricos consultados, e que o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) é uma ferramenta válida para realização de estudos de usuários. Também considera a atuação das barreiras na busca de informação do usuário/leitor da Biblioteca Pública, levantando as principais dificuldades apontadas nos questionários, e sugere formas de contorná-las ou reduzi-las.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer. Comportamento Informacional. Leitor. Caxias do Sul.

ABSTRACT

This dissertation investigates the informational behavior of readers of the Dr Demetrio Niederauer Municipal Public Library, in Caxias do Sul. The paper seeks to bring together the concepts of “information user” (WILSON, 1981) and “reader” (SILVA, 2011; 2016;), to align conceptual understandings of Information Sciences and Literature; understand the Informational Behavior model of Thomas Daniel Wilson (1981); identify the main sources of information (in relation to frequency of use and in relation to assigned reliability) accessed by users; and map the facilities and barriers associated with the use of the Municipal Public Library of Caxias do Sul. It presents a brief history of the public library institution in the world, from the political, social and economic transformations of the 18th and 19th centuries and outlines the historical panorama of the public library institution in Brazil from the creation of the first institution of this type in the country, in 1811. From this historical overview, it contextualizes the creation of the Municipal Public Library of Caxias do Sul and briefly presents its evolution to the present day. The data collection is done through questionnaires sent by e-mail to readers who used the home loan book service for a period of one year between October 2019 and November 2020. It is concluded that there is a possible approximation between the concepts of user and reader, based on the consulted theorists, and that the Informational Behavior model (WILSON, 1981) is a valid tool for conducting user studies. Through this model, it is possible to identify the role of barriers in the search for information by the Public Library user/reader, raising the main difficulties identified in the questionnaires, and suggesting ways to circumvent or reduce them.

Keywords: Public Library. Dr. Demetrio Niederauer Public City Library. Informational Behavior. Reader. Caxias do Sul.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de Comportamento Informacional	34
Figura 2 – Modelo de comportamento de busca de informação de Wilson	37
Figura 3 – Distribuição dos leitores nos bairros de Caxias do Sul ou cidades vizinhas.....	43
Figura 4 – Qual o principal motivo para ser sócio da Biblioteca Pública?	477

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	39
Gráfico 2 – Distribuição etária dos respondentes.....	45
Gráfico 3 – Tempo de associação à Biblioteca	46
Gráfico 4 – Principal motivo da associação à Biblioteca Pública.....	48
Gráfico 5 – Principal(ais) motivo(s) para seguir utilizando a Biblioteca	49
Gráfico 6 – Pontos a melhorar.....	51
Gráfico 7 – Frequência de idas à Biblioteca Pública	58
Gráfico 8 – Exemplares retirados por leitor a cada visita à Biblioteca.....	59
Gráfico 9 – Procedimento mais adotado para encontrar um livro, autor ou assunto.....	60
Gráfico 10 – Horário de atendimento ideal.....	62
Gráfico 11 – Utilização de outras Bibliotecas	64
Gráfico 12 – Meios além da Biblioteca Pública utilizados para ter acesso à leitura ..	68
Gráfico 13 – Leituras preferidas levando em conta o assunto	70
Gráfico 14 – Dados estatísticos de empréstimos por assunto, 2018-2020	75
Gráfico 15 – Forma preferida para a leitura.....	76
Gráfico 16 – Satisfação com o acervo disponível.....	77
Gráfico 17 – Ler é principalmente um prazer	82

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Bairro onde mora.....	41
Tabela 2 – Ocupação principal.....	52
Tabela 3 – Ocupação secundária.....	53
Tabela 4 – Ocupação principal e ocupação secundária.....	54
Tabela 5 – Outras Bibliotecas Utilizadas.....	64
Tabela 6 – Comparação entre as Bibliotecas utilizadas pelo leitor.....	66
Tabela 7 – Outro meio utilizado para leitura.....	67
Tabela 8 – Dados estatísticos de empréstimos por assunto.....	72
Tabela 9 – Respostas à questão 22.....	78

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2.1	HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	15
2.2	BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DR. DEMETRIO NIEDERAUER, DE CAXIAS DO SUL/RS	20
2.3	USUÁRIO E LEITOR: UMA APROXIMAÇÃO NECESSÁRIA	24
3	METODOLOGIA E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	31
3.1	METODOLOGIA	31
3.2	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	34
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	39
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
	REFERÊNCIAS	89
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	93
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	100
	APÊNDICE C – TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TALE)	102

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários são uma ferramenta importante para gestão de Bibliotecas e Unidades de Informação, mesmo assim permanece uma prática que poderia ser mais difundida na Biblioteconomia. Por fornecerem diagnósticos de uso real e potencial, necessidades, demandas e satisfação daqueles que utilizam uma biblioteca, tornaram-se uma ferramenta administrativa bastante valorizada e útil. A partir desse entendimento, a presente pesquisa propõe um estudo de usuário na Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul.

Para realizar tal estudo, esta dissertação busca investigar o comportamento informacional dos leitores da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, de Caxias do Sul/RS. Entende-se por comportamento informacional, segundo Thomas Daniel Wilson (1981), o conjunto das atividades nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação. A partir dessa identificação de necessidades, o sujeito pode realizar busca, uso e transferência de informação. Ainda segundo o modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1981), os mesmos contextos (ambiental, social e pessoal) que levam à necessidade de informação podem interpor barreiras à satisfação dessa necessidade.

Para nortear a pesquisa, foi elaborado o seguinte problema: o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) auxilia na identificação do modo de uso dos usuários-leitores da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, levando em conta a qualidade e a facilidade de acesso atribuídas aos materiais informacionais disponibilizados?

A partir desse problema de pesquisa, foram levantadas as seguintes hipóteses: a) o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) auxilia na identificação do modo de uso da Biblioteca, levando em conta a qualidade e a facilidade de acesso atribuídas aos materiais informacionais disponibilizados aos usuários-leitores da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul; b) o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) auxilia em parte na identificação do modo de uso da Biblioteca, levando em conta a qualidade e a facilidade de acesso atribuídas aos materiais informacionais disponibilizados aos usuários-leitores da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul; e c) o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) não auxilia na identificação do modo de uso da Biblioteca, levando em conta a qualidade e a facilidade de acesso atribuídas aos materiais informacionais

disponibilizados aos usuários-leitores da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul. Dentre elas, assume-se a primeira como a mais provável.

A proposta de execução desta investigação parte da atuação profissional do autor no espaço pesquisado e na carência de estudos de uso e de usuário que deem conta da realidade da Biblioteca em questão. Os estudos de uso e de usuário são historicamente a ferramenta mais difundida dentro da Biblioteconomia para conhecer de forma embasada e sistemática o público que utiliza (e eventualmente o que não utiliza) uma biblioteca. Tendo em vista a ausência de estudos de uso e de usuários que, com embasamento científico e acadêmico, tenham como objeto a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul e seus usuários (reais ou potenciais), justifica-se a realização deste trabalho.

Tendo em conta a relevância e a importância dessa instituição de mais de 70 anos para a cidade e sua cultura, justifica-se o interesse em uma pesquisa que levante dados de uso e eventualmente de não uso, bem como suas motivações e barreiras. A escolha dessa instituição também se justifica na atuação profissional do autor neste espaço.¹

O preenchimento dessa lacuna de estudos quanto ao uso e ao não uso da referida biblioteca pode instrumentalizar os gestores atuais e futuros na elaboração de estratégias para a melhoria dos serviços da instituição, da mesma forma que pode revelar caminhos a serem seguidos para a democratização da leitura e do acesso à informação em nível local. Conforme Cida Fernandez e Elisa Campos Machado, “não se pode conceber uma biblioteca que desconheça sua comunidade” (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p. 13). Além disso, a pesquisa pode ensejar o estabelecimento de índices e métricas a serem observados para a avaliação do desempenho da instituição.

A realização desta pesquisa se dá no âmbito do mestrado do Programa de Pós-Graduação em Letras e Cultura (PPGLet) da Universidade de Caxias do Sul, dentro da linha de pesquisa Literatura e Processos Culturais. A partir disso, busca

¹ Bacharel em Biblioteconomia (UFRGS, 2007), o autor desta pesquisa é funcionário público municipal desde 2011, ocupando o cargo de Bibliotecário da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, atuando na Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer. Em novembro de 2019, passa a integrar a Comissão Municipal de Incentivo à Cultura (COMIC) e, em fevereiro de 2021, o Conselho Municipal de Políticas Culturais. Em maio de 2020, é nomeado Diretor do Departamento do Livro e da Leitura, divisão administrativa da Secretaria Municipal da Cultura que responde pelas bibliotecas do município e pelo Programa Permanente de Estímulo à Leitura (PPEL), cargo que exerce até o momento. Foi coordenador executivo da 36ª Feira do Livro de Caxias do Sul (2020).

estabelecer relações entre os fenômenos históricos e culturais relacionados direta ou indiretamente com a Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, de Caxias do Sul. Assim, ainda dentro das perspectivas propostas pela linha de pesquisa que se afilia dentro do programa, esta dissertação toca na relação entre cultura e questões de regionalidade e principalmente com fatores socioculturais relacionados à literatura e à leitura.

A presente pesquisa se alinha ao já bastante difundido paradigma do acesso ao invés do paradigma da conservação, ou seja, entende-se que, em uma Biblioteca Pública, é mais importante prover o acesso à informação do que conservar o seu suporte. Tendo sempre em mente que a manutenção e a conservação dos suportes são fundamentais para prover o acesso, e em um contexto de baixo investimento e consequente dificuldade de aquisição e reposição de materiais, ela ganha ainda mais importância. No entanto, a relevância de conservação de acervos não pode sobrepor o direito dos leitores ao acesso à informação.

Por fim, dado o ineditismo desse tipo de pesquisa nessa biblioteca específica, esta pesquisa pode ser o ponto de partida para outros, buscando aprofundamento e desdobramentos a partir dos resultados obtidos.

Estabeleceu-se como objetivo geral mapear as facilidades e as barreiras associadas ao uso da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, bem como o modo como ocorre esse uso, de acordo com o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981). Para atingir esse objetivo geral, foram estabelecidos estes quatro objetivos específicos: a) aproximar os conceitos de “usuário de informação” e de “leitor”, para alinhar entendimentos conceituais das Ciências da Informação e de Letras; b) compreender o modelo de Comportamento Informacional de Thomas Daniel Wilson (1981); c) identificar as principais fontes de informação (em relação à frequência de uso e em relação à confiabilidade atribuída) acessadas pelos usuários da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul; e d) investigar se o modelo de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) auxilia na identificação do modo de uso da Biblioteca.

Inicialmente, cogitou-se uma pesquisa ampla, que buscasse, além dos frequentadores da Biblioteca Pública, também parte da população que não a frequenta. Porém, ponderando-se o número de não usuários, o tempo para execução da pesquisa e a complexidade potencialmente envolvida para executar uma pesquisa

de uso e não uso nesse contexto, optou-se por um estudo de usuário apenas dos leitores da Biblioteca Pública.

Assim, delimitou-se a população deste estudo aos sócios da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer que usam o serviço de empréstimo domiciliar de livros, caracterizando essa população como “leitor”. Na impossibilidade de inquirir todos os usuários da Biblioteca que se encaixam nessa definição, seja por limitação de tempo ou por opção do leitor em não responder, estabeleceu-se uma amostra de 95 leitores, que representam cerca de 5% do total de usuários da Biblioteca que utilizaram o serviço de empréstimo pelo menos uma vez no período de um ano. No entanto, a pandemia de COVID-19 (a partir de março de 2020) impactou diretamente este planejamento, devido ao fechamento temporário da biblioteca e posterior limitação de acesso, forçando uma adaptação e um redesenho de metodologia de coleta de dados. Assim, realizou-se um levantamento a partir do *software* de gerenciamento da Biblioteca dos sócios que retiraram livros no intervalo de tempo delimitado (um ano) e que possuíam um *e-mail* válido cadastrado, para envio do questionário por esse canal de comunicação. Dessa forma, ao invés de uma abordagem presencial no espaço da biblioteca, foram enviados *e-mails* a 544 sócios e recebidas 44 respostas.

O questionário utilizado na coleta de dados (Apêndice A) buscou traçar um perfil demográfico dos leitores (gênero, idade, local de residência, ocupação principal e secundária), estabelecer parâmetros de uso da Biblioteca por cada leitor (há quanto tempo é sócio, frequência de utilização, motivos para se associar e permanecer sócio, outras Bibliotecas utilizadas, etc.), abordar a relação do leitor com a leitura (meios utilizados para ler, importância no cotidiano), levantar pontos fortes e fracos da Biblioteca (opiniões sobre acervo, horário de atendimento, aspectos a melhorar etc.) e colher uma avaliação geral da instituição.

Esta dissertação divide-se em cinco capítulos, contabilizando-se a introdução e a conclusão. O capítulo 2, intitulado “Contexto: a Biblioteca Pública, o usuário e o leitor”, traça um breve panorama histórico da biblioteca pública no mundo e no Brasil, para chegar à criação da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul e à sua situação atual. Buscou-se, para além do relato de uma sucessão de fatos, levantar e organizar cronologicamente os entendimentos majoritariamente vigentes sobre a biblioteca pública em cada época. Nesse capítulo, também é proposta uma discussão conceitual em relação aos termos “usuários”, “cliente”, “interagente” e “leitor”. Por fim,

busca-se uma aproximação entre a ideia de usuário da informação e leitor, optando pelo último no âmbito desta pesquisa.

No capítulo seguinte, “Metodologia e Comportamento Informacional”, explica-se a metodologia utilizada na pesquisa e explicitam-se as opções metodológicas e estatísticas adotadas, bem como a construção do questionário e a distribuição das questões. Nesse mesmo capítulo, explica-se o modelo de comportamento informacional, esquema teórico que propõe inter-relações possíveis dentro dos estudos de usuários e que serve de ferramenta de análise para o diagnóstico pretendido junto à população estudada.

A seguir, no capítulo 4, “Apresentação e análise dos dados”, são apresentados em tabelas e gráficos (de acordo com a conveniência) os dados colhidos com a aplicação dos questionários. Paralelamente à apresentação dos dados, realiza-se a análise desses resultados, com o auxílio do referencial teórico e informações estatísticas que auxiliam na contextualização do que se apresenta.

Finalmente, são colocadas as considerações finais, cotejando as investigações teóricas e práticas previamente apresentadas, e fazendo sugestões de melhorias e expansão dos serviços da Biblioteca Pública baseadas na pesquisa. Ao final do trabalho, como apêndices, são disponibilizados o questionário que serviu de base para a coleta de dados da pesquisa, bem como os termos de consentimentos aceitos pelos respondentes.

2 CONTEXTO: A BIBLIOTECA PÚBLICA, O USUÁRIO E O LEITOR

Neste capítulo, busca-se contextualizar a Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, de Caxias do Sul, traçando um breve histórico da instituição Biblioteca Pública no mundo e no Brasil (primeira parte), até chegar a Caxias do Sul e na configuração atual da biblioteca pública da cidade (segunda parte). Em uma terceira parte, o capítulo abordará o conceito de usuário, corrente dentro da Biblioteconomia e Ciência da Informação, e o conceito de leitor, buscando estabelecer relações e equivalências.

2.1 HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A biblioteca é uma instituição ancestral. Quando entendida como um conjunto, ou coleção, de registros escritos, seu surgimento é quase contemporâneo ao da própria escrita. Mas é com a invenção e a difusão da impressão de tipos móveis (séc. XV) que as bibliotecas vão aumentar de tamanho e importância (BURKE, 2003). Nesse sentido, o entendimento e a organização atuais das bibliotecas derivam mais diretamente da modernidade. Conforme explica Wilson Martins (2001), a partir do século XVI, há um processo de laicização, democratização, especialização e socialização das bibliotecas.

A biblioteca pública, como entendida hoje, começa a se estabelecer a partir do século XIX, derivando das transformações políticas e sociais catalisadas e disparadas pelas revoluções Francesa e Industrial. Dessa forma, também é possível entender a biblioteca pública como uma instituição moderna. Martins (2001, p. 325-326, grifos do autor), acrescenta que:

[...] o adjetivo *pública*, que contemporaneamente se juntou ao nome da biblioteca, não corresponde apenas ao desejo de identificá-la como organismo mantido pelo governo ou por entidades particulares, mas aberto a todos os interessados. [...] A palavra *pública* tem, aí, um sentido mais profundo e deve ser encarada em toda a extensão do seu significado.

A consolidação das reivindicações políticas e sociais representada pelas revoluções liberais dos séculos XVIII e XIX e a dispersão destas a partir da Europa para o resto do mundo, combinadas com as pressões econômicas por mão de obra qualificada, resultantes das revoluções industriais, explicam bem o surgimento e a definição da instituição Biblioteca Pública no mundo ocidental.

Porém, mesmo olhando para a biblioteca pública como produto de um tempo, é válido sublinhar que isso é apenas um aspecto cronológico, pois as instituições sociais e políticas estão em constante transformação. Destaca-se o que aponta Christian Jacob:

A história das bibliotecas no Ocidente é indissociável da história da cultura e do pensamento, não só como lugar de memória no qual se depositam os estratos das inscrições deixadas pelas gerações passadas, mas também como espaço dialético no qual, a cada etapa dessa história, se negociam os limites e as funções da tradição, as fronteiras do dizível, do legível e do pensável, a continuidade das genealogias e das escolas, a natureza cumulativa dos campos de saber ou suas fraturas internas e suas reconstruções. (JACOB, 2000, p. 11).

Nesse sentido, é possível apontar brevemente mudanças no entendimento do que seria e para que serviria uma Biblioteca Pública. No século XIX, há um vínculo com a classe trabalhadora, com a ideia de uma instituição a serviço da educação e com função moralizante (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). Com o passar dos anos, na esteira das Guerras Mundiais e da crise econômica dos anos 1930, a “imagem da biblioteca pública incorpora o conceito de atuar como instrumento para a paz e a democracia e identifica-se com a classe média e a população estudantil, cada vez mais numerosas” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 19).

A partir dos anos 1950, começa-se a questionar o papel da biblioteca pública e sua identificação com valores da classe média e da cultura de elite, com manifestações de bibliotecários, intelectuais e da UNESCO no sentido de enxergar a instituição como um instrumento para a educação das massas (MARTINS, 2001). Ao definir a biblioteca pública como criação da democracia, as discussões da década de 1950 começam a apontar a necessidade de estimular a liberdade de expressão e o pensamento crítico, complementando o trabalho das instituições de ensino formal e permitindo a autoinstrução de toda a população.

Nas décadas seguintes (1960 e 1970), com a emergência e a dispersão de movimentos contraculturais, os questionamentos ao papel e à imagem da biblioteca pública aumentam e se diversificam. Procura-se uma função mais social para essa instituição, que atenda às classes mais desfavorecidas da sociedade (FUNDAÇÃO, 2000). Dos anos 1980 em diante, fica cada vez mais presente no debate a questão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), seu impacto na biblioteca pública e os meios de democratizar o acesso não apenas à leitura convencional, mas também ao letramento informacional.

Atualmente, o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas define uma biblioteca pública como “o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento” (UNESCO; IFLA, 1994, p. 1). Também preconiza que:

Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou *status* social [...].

Todas as faixas etárias devem encontrar material adequado às suas necessidades. Coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte apropriados e tecnologia moderna bem como materiais convencionais. [...].

Coleções e serviços não podem ser objeto de nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais. (UNESCO; IFLA, 1994, p. 1).

Assim, o entendimento atual de biblioteca pública é de uma instituição aberta, acessível, democrática e livre, que serve a toda a sociedade sem qualquer distinção, buscando oferecer serviços de qualidade e acesso amplo à informação como ferramentas para o desenvolvimento pessoal de cada cidadão.

No Brasil, o primeiro registro de criação de uma biblioteca pública data de 1811, em Salvador, no que veio a ser a Biblioteca Pública da Bahia, que surgiu por iniciativa particular e com forte vínculo com a ideia de apoio à educação (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000; SUAIDEN, 1980; 2000). Seguindo essa primeira iniciativa, outros governos decretaram a criação de bibliotecas estaduais, porém, todos após a Independência, sendo a Bahia seguida pelo Maranhão (1829), por Sergipe (1848) e Pernambuco (1852) (SUAIDEN, 1980). Ao longo da segunda metade do século XIX, foram sendo criadas outras bibliotecas estaduais. No entanto, a criação por decreto de uma biblioteca pública estadual não pressupunha sua instalação e seu funcionamento (a do Maranhão, por exemplo, só entrou em funcionamento dois anos depois de ter sido criada) e, conforme explica Emir Suaiden (2000, p. 52), quando eram dadas condições de funcionamento, essas não costumavam ser as melhores:

A biblioteca era legalmente criada por um decreto estadual, no entanto a falta de visão dos administradores era grande, pois geralmente não havia previsão da infraestrutura necessária. Locais improvisados, acervo desatualizado e composto de doações, instalações precárias, carência de recursos humanos adequados etc. eram as características dessas instituições chamadas bibliotecas. O ônus da imagem dessas instituições provocou um retraimento do possível público usuário. A imagem passou a ser negativa pelo povo e eram comuns as afirmações de que se tratava de um local de castigo ou para uma pequena elite composta de eruditos.

A criação da Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul acontece em 1871, por intermédio de lei estadual (MINUZZO, 2004; RIO GRANDE DO SUL, [2019];

SUAIDEN, 1980), mas a instalação efetiva ocorre apenas em 1877, no prédio da Escola Normal (MINUZZO, 2004). Um prédio próprio para essa biblioteca começa a ser construído em 1912 e a instituição passa a ocupá-lo completamente e em definitivo em 1921 (MINUZZO, 2004). Esse caso específico reforça o diagnóstico geral de Suaiden (2000) de que os governos criavam as bibliotecas públicas via legislação, mas não as condições para a instalação e o funcionamento da instituição.

Cabe apontar aqui que, no início do século XX, o Brasil é uma república recente, sob forte influência da filosofia positivista. No caso específico do Rio Grande do Sul, a construção de um prédio próprio para a Biblioteca Pública do Estado está fortemente vinculada à ideia desta corrente filosófica da ciência como salvação da humanidade, inclusive com a obra contando com a supervisão direta do governador do Estado, Antonio Borges de Medeiros, em vários momentos (MINUZZO, 2004).

Outro marco da história das bibliotecas públicas no Brasil, conforme Suaiden (1980; 2000), é o Movimento Modernista (1922) e a criação da Biblioteca Pública Municipal de São Paulo – inaugurada em 1926 e desde 1960 denominada Biblioteca Mário de Andrade. O autor vê nesses dois fatos combinados uma mudança de abordagem nas questões culturais, leitura inclusa, no sentido de buscar substituir a transposição direta de modelos estrangeiros por uma cultura mais compatível com o Brasil (SUAIDEN, 1980).

Destaca-se, também, que a primeira diretora da Biblioteca Municipal de São Paulo, logo na sua inauguração, era uma bibliotecária formada nos Estados Unidos, pois o curso no Brasil era intermitente e não estava consolidado. Martins (2001) complementa as impressões de Suaiden acrescentando que a Biblioteca Pública Municipal de São Paulo absorveu vários acervos de outras bibliotecas quando da sua criação e, a partir de 1935, passou por um profundo processo de atualização e organização do seu acervo e mudança para as atuais instalações, em 1942.

A partir dos anos 1930, com as transformações sociais e econômicas no período designado como Era Vargas, o Brasil passa a contar com um parque industrial (ainda que incipiente) e com operários fabris, uma nova classe social em um país até este momento de maioria rural (SUAIDEN, 2000). Nesse contexto, o governo federal cria o Instituto Nacional do Livro (INL), em 1937, com os objetivos de “propiciar meios para a produção, o aprimoramento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários” (SUAIDEN, 2000, p. 53). Lawrence Hallewell aponta a criação do INL como uma decisão ditatorial de “evidenciar a necessária e paternal preocupação com a cultura

de seu país” (1985, p. 313) e destaca a nomeação de Augusto Meyer, então diretor da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, para dirigir o Instituto.

Daniela Piergili Weiers de Oliveira (2011) acrescenta que a concepção do INL acontece durante os debates envolvendo diversos segmentos da sociedade, para a criação do Plano Nacional de Educação (PNE), porém, com a instauração do Estado Novo, o PNE foi implantado conforme o direcionamento do Ministério da Educação e Saúde e “na ocasião da fundação do INL, havia uma motivação de controlar os tipos de livros produzidos para que fossem ‘adequados’ ao pensamento nacionalista” (OLIVEIRA, 2011, p. 31). Segundo aponta =Suaiden, foi uma reação do Estado Novo ao momento histórico:

Historicamente, a criação do Instituto Nacional do Livro deve-se a dois fatos. O primeiro era uma resposta do governo federal aos intelectuais que haviam participado da Semana de Arte Moderna e que criticavam muito a administração pela falta de uma política cultural. O segundo fator era que havia 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).

Em uma linha de abordagem semelhante, Mário de Andrade defendia a criação de bibliotecas e o estímulo à leitura em 1939:

A criação de bibliotecas populares me parece uma das atividades mais atualmente necessárias para o desenvolvimento da cultura brasileira. Não que essas bibliotecas venham resolver qualquer dos dolorosos problemas da nossa cultura, o da alfabetização, o da criação de professores do ensino secundário, por exemplo... Mas a disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indiferente à vida nacional. Será talvez esse um passo agigantado para a estabilização de uma entidade racial, que, coitada, se acha tão desprovida de outras forças de unificação. (ANDRADE, 1957 *apud* SUAIDEN, 2000, p. 53).

Dessa forma, pode-se deduzir que a demanda que as bibliotecas públicas deveriam atender, no entendimento do governo brasileiro nos anos 1930 e 1940 está muito próxima do entendimento das primeiras bibliotecas públicas dos séculos XVIII e XIX, nos países mais desenvolvidos da Europa e no nordeste dos Estados Unidos da América, ou seja, qualificar mão de obra e educar uma incipiente classe operária majoritariamente analfabeta. Mário de Andrade, na mesma época, consegue ir um pouco além do governo federal, com uma proposição mais próxima das discussões mais recentes em nível internacional, de propiciar esclarecimento e educação por meio da leitura. No entanto, mesmo com uma concepção mais contemporânea de

biblioteca pública (ou popular, como objetivamente designa o autor), a realidade brasileira se impõe, com amplo analfabetismo e falta de acesso à educação.

Como indica Suaiden (2000), não seria a criação de um órgão governamental que daria conta de alterar toda uma realidade precária e carente, mesmo que já em transformação. “Como se forma um público leitor em um país com problemas educacionais e culturais emergentes que refletiam alto percentual de analfabetismo e desnutrição infantil?” (SUAIDEN, 2000, p. 54). Mesmo assim, a criação do INL e a expansão do ensino nessa época (1930-1950) refletem nas bibliotecas públicas.

Conforme levanta Hallewell (1985), nas décadas de 30 a 50, e com algumas interrupções também nas décadas seguintes, o governo editava e distribuía obras consideradas importantes, abastecendo as bibliotecas públicas existentes e ampliando a bibliografia nacional. Um aspecto a destacar deste período é que a ausência de bibliotecas escolares fazia com que os alunos ocupassem as poucas bibliotecas públicas existentes. Esse processo levou à:

Escolarização da biblioteca pública, que passou a dar prioridade para o atendimento estudantil em detrimento a outros segmentos da comunidade que também necessitavam dos serviços bibliotecários. Os recursos humanos existentes nas bibliotecas públicas atendiam aos estudantes, e os recursos financeiros existentes eram aplicados no livro didático e na compra de dicionários e enciclopédias. Portanto, de pública a biblioteca só tinha o nome, já que a prioridade, por força das circunstâncias, era aplicada no processo educativo. (SUAIDEN, 2000, p. 55).

Então, a biblioteca pública chega às vésperas dos anos 1950 sendo debatida como instrumento de democratização e pacificação no âmbito dos países mais desenvolvidos e como uma instituição de apoio escolar e aculturação para a classe trabalhadora no Brasil.

2.2 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DR. DEMETRIO NIEDERAUER, DE CAXIAS DO SUL/RS

É nesse contexto histórico que surge a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul. Embora exista registro de um “Acto n. 77”, de 1917, do intendente Coronel Penna de Moraes, criando a Biblioteca Pública “que deverá funcionar em salão do Club dos Officiaes da Guarda Nacional” (KIRST, 2007, p. [76]), não há indicação da efetiva instalação dessa biblioteca e nem de sua continuidade. Assim, a Biblioteca

Pública Municipal de Caxias do Sul foi criada em 1947, a partir de lei municipal do então intendente Demetrio Niederauer (CAXIAS DO SUL, 1947), que passou a nomear a instituição em 2001 (CAXIAS DO SUL, 2001).

Além do contexto das bibliotecas públicas do Brasil no final dos anos 1940, anteriormente exposto, vale lembrar que o país estava passando por um processo de redemocratização (após o primeiro governo Vargas e o Estado Novo) e o mundo vivia o pós-guerra.

Desde sua fundação, a Biblioteca Pública de Caxias do Sul tem procurado atender à população e acompanhar o desenvolvimento da cidade, em consonância com seu caráter de instituição pública municipal. No início de sua trajetória (final dos anos 1940), oferecia basicamente serviço de leitura local (KIRST, 2007). Refletindo o que era comum às demais bibliotecas públicas brasileiras, a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul atendia majoritariamente estudantes, conforme relata um periódico da época:

Ambiente sempre limpo, bem arejado e iluminado, na Biblioteca se reúnem a tarde, de preferência estudantes de um e outro sexo que, ali, vão colher dados para seus deveres escolares. À noite não só estudantes, mas gente de todas as profissões, cidadãos de idade madura, ali vão ler jornais ou livros de sua preferência, assim como jovens operários que vão consultar livros técnicos, ler revistas, etc. (ODISSÉIA, 1949, *apud* KIRST, 2007, p. 15).

A partir dessa citação, colhida por Marcos Kirst na edição de 1949 da publicação caxiense *Odisséia*, além da preponderância do uso por estudantes, é possível vislumbrar o caráter de qualificação de mão de obra que a biblioteca pública assume, repetindo em Caxias do Sul o que se verificava no restante do Brasil.

Com o passar dos anos, a biblioteca buscou cada vez mais ampliar a diversidade de serviços, oferecendo empréstimo domiciliar, indo além de materiais bibliográficos e proporcionando uma série de ações culturais e de incentivo à leitura (KIRST, 2007). Conforme linha do tempo elaborada por Marcos Kirst em pesquisa alusiva aos 60 anos da Biblioteca Pública, foi criada uma “biblioteca infantil” em 1981 e o serviço de empréstimo domiciliar (“Seção Circulante”) inicia em 1984.

Desde a sua instalação, em 14 de novembro de 1947, a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul está no mesmo terreno, exceto por um período entre 1979 e 1981, durante a construção do atual prédio da Casa da Cultura. De 1947 a 1960, ocupou um prédio público municipal que anteriormente (1900 a 1919) havia servido de Intendência. Em 1960, esse prédio foi demolido e substituído por dois pavilhões,

que passam a ser ocupados pela Biblioteca Pública, pela Secretaria de Educação, pelo Museu Municipal e pela Escola de Belas Artes (KIRST, 2007). No final dos anos 1970, inicia-se a construção da Casa da Cultura, fazendo com que a Biblioteca Pública Municipal se mude temporariamente para a Avenida Júlio de Castilhos (entre 1979 e 1981). Em 1981, é entregue o prédio da Casa da Cultura e a Biblioteca Pública retorna ao endereço tradicional (na rua Dr. Montauray, em frente à então praça Ruy Barbosa, hoje praça Dante Alighieri), compartilhando o prédio com a galeria de arte (junho de 1981) e com o teatro municipal (a partir de 1982) (KIRST, 2007). Embora a Casa da Cultura já abrigasse biblioteca pública e galeria de arte desde junho de 1981, e o teatro municipal desde outubro de 1982, a inauguração oficial do prédio da Casa da Cultura ocorre em 23 de outubro de 1983.

Entre 2011 e 2012, a Casa da Cultura passou por uma reforma que atingiu também a Biblioteca Pública. Além de melhorias na infraestrutura elétrica e lógica do prédio, foram criados novos espaços e reorganizado o acervo. Após a reforma, foi expandido o acervo de livros para empréstimo (“Seção Circulante”), reduzidos os materiais de consulta local (muitos deles passados para empréstimos) e descartados muitos livros obsoletos, na sua maioria didáticos.

Atualmente (2020), a biblioteca oferece os serviços de empréstimo domiciliar de livros, CDs, DVDs e livros Braille, consulta local de periódicos e obras de referência, espaço para leitura e pesquisa, serviços à cidadania – acesso a serviços públicos *online*, como agendamento de Seguro Desemprego e registro de Boletim de Ocorrência, mediados por um colaborador –, acervo de coleções especiais, acervo de obras raras e a ação Livro Livre (troca de livros), além de disponibilizar internet sem fio (*Wi-fi*). Também promove anualmente o Concurso Anual Literário² e está inserida na organização e execução da Feira do Livro de Caxias do Sul. As ações culturais e de incentivo à leitura têm sido desempenhadas pelo Programa Permanente de Estímulo à Leitura (PPEL).

No decorrer de sua história, a biblioteca também passou por diversas mudanças administrativas, a exemplo da administração pública do município, de modo geral. Inicialmente subordinada à Secretaria da Educação, passou para a alçada da

² Para uma breve história do Concurso Anual Literário, ver POLESSO, Natália Borges; ARENDT, João Claudio. Uma breve história do concurso literário mais antigo e permanente do Rio Grande do Sul. **Revista de Estudos Acadêmicos de Letras**, v. 11, n. 2, p. 324-344, dez. 2018. Disponível em: https://periodicos.unemat.br/index.php/reactl/article/view/2542/pdf_40. Acesso em: 10 maio 2019.

Secretaria da Cultura, com a criação dessa última, em 1997 (CAXIAS DO SUL, 1997). Em 2013, em consonância com o que prevê o Plano Municipal de Cultura (CAXIAS DO SUL, 2012), foi criado o Departamento do Livro e da Leitura, composto pelo Programa Permanente de Estímulo à Leitura (PPEL) e pelo Sistema de Bibliotecas. A Biblioteca Pública encontra-se integrada ao Sistema de Bibliotecas, juntamente com a Biblioteca Parque Largo da Estação (BPLe). Como parte do trabalho do Sistema de Bibliotecas, alguns profissionais da biblioteca envolvem-se no serviço de assessoria técnica às Bibliotecas Comunitárias do município.

A população total do município é atualmente estimada em 523.716 pessoas, a partir do Censo de 2010 que apontou uma população de 435.564 habitantes (IBGE, 2021b). Ainda como dado demográfico, a partir do mesmo Censo, a distribuição de gênero em Caxias do Sul corresponde a 50,95% de população feminina e 49,05% masculina (IBGE, 2021b) Especificamente em relação à Biblioteca Pública, estima-se que a distribuição de leitores por gênero seja de 73,4% do gênero feminino e 26,6% masculino, conforme detalhado no capítulo 4.

Até março de 2020, a equipe da biblioteca era formada por oito pessoas: duas professoras originárias da Secretaria de Educação (atuando como auxiliares de Biblioteca); três bibliotecários (sendo um o coordenador do Sistema de Bibliotecas); três agentes administrativos; e cinco estagiários de nível superior. A Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul funcionava de segunda à sexta das 8h às 18h, e aos sábados das 8h às 12h e estava atendendo, aproximadamente, 3.300 pessoas por mês, sendo o principal serviço o empréstimo domiciliar, que responde a $\frac{2}{3}$ dos atendimentos realizados. Com a pandemia do novo Coronavírus, COVID-19, houve algumas mudanças, com diferentes organizações de trabalho no decorrer da vigência da pandemia, da mesma forma que alterações no quadro de pessoal, com aposentadorias e fins de contratos de estagiários sem reposições equivalentes.

Como biblioteca pública, a missão está alinhada com o Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Pública (1994), redigida conforme segue:

Assegurar a cada pessoa o direito a autoformação, a educação individual, aos meios para evoluir de forma criativa e o acesso a todos os tipos de informação. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática, proporcionando serviços de informação adequados a todos os cidadãos. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de estímulo à leitura. (CAXIAS DO SUL, 2013, p. 3).

O posicionamento da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, como instituição imbuída em assegurar o direito à informação a cada pessoa, ecoa com o entendimento de Antonio Candido, que assinala que a literatura:

É fator indispensável de humanização e, sendo assim, confirma o homem na sua humanidade, inclusive porque atua em grande parte no subconsciente e no inconsciente. Neste sentido ela pode ter importância equivalente à das formas conscientes de inculcamento intencional, como a educação familiar, grupal ou escolar. (CANDIDO, 2011, p. 177).

No mesmo sentido, corrobora Silvia Castrillón, quando afirma: “Parto da convicção de que a leitura não é boa nem ruim em si mesma, de que ela é um direito histórico e cultural e, portanto, político, que deve situar-se no contexto em que ocorre” (CASTRILLÓN, 2011, p. 16). Assumindo a leitura, e por extensão o acesso livre à informação, como direito humano, fica clara a responsabilidade da biblioteca pública como a instituição promotora desse direito por excelência, da forma como preconizam IFLA e UNESCO.

2.3 USUÁRIO E LEITOR: UMA APROXIMAÇÃO NECESSÁRIA

Na evolução dos estudos teóricos da Biblioteconomia e Documentação, e posteriormente Biblioteconomia e Ciência da Informação (B&CI), uma discussão central e recorrente é sobre o sujeito que utiliza a biblioteca e seus serviços e como conceituá-lo. Conforme se verá adiante, mesmo antigo, esse debate não está esgotado. Eventualmente, bibliotecários, no Brasil e no mundo, retornam à discussão, seja em âmbito acadêmico, seja na atuação direta em bibliotecas.

No jargão atual da B&CI, a pessoa que utiliza os serviços da Biblioteca é designada “usuário”, termo abrangente que contempla todos os serviços. Durante muitos anos, esse termo desfrutou de amplo consenso e até hoje é o mais utilizado. Conforme Elisa Corrêa (2014, p. 24), é um dos termos mais difundidos da B&CI, referindo-se:

Tanto aos sujeitos utilizadores dos serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação, quanto aos sujeitos que, independente de frequentarem essas unidades, acessam e usam a informação em seus diferentes suportes e nos mais diferentes canais.

Outra designação corrente é “cliente”, oriunda dos estudos de *marketing*. Embora seja ampla a utilização do termo usuário, há um debate na área, como explica Rosane Lunardelli (2004, p. 92, grifos da autora):

Para alguns estudiosos da Ciência da Informação, a lexia *usuário* teria uma acepção mais passiva do que *cliente*. A preferência pela primeira indicaria uma valorização apenas do prestador de serviço e o *usuário* seria apenas alguém que utiliza um determinado serviço por falta de outra opção. Em contrapartida, *cliente* seria aquele que deseja e/ou busca especificamente um produto ou serviço. Outros pesquisadores da área consideram inadequado o uso de *cliente*, já que, segundo eles, esse vocábulo estaria ligado à ideia de *freguês* e que, como tal, seria aquele que tem o hábito de vender ou comprar em uma determinada loja. Entretanto, percebe-se que a grande maioria dos interessados na área sentem-se inseguros quanto ao emprego dos vocábulos.

Por fim, mais recentemente, mais como proposição teórico-acadêmica do que linguagem corrente da área, há o termo “interagente” (CORRÊA, 2014), que daria conta da interação inerente às atividades de busca e uso da informação, bem como estaria alinhado com as tecnologias de informação e comunicação (TICs) contemporâneas. Corrêa (2014) aponta, ainda, que “interagente” é uma tradução livre do inglês “*interactant*” e complementa que:

Propõe-se o uso do termo Interagente, pois parece ser este mais adequado para definir o cidadão contemporâneo que busca informação de maneira autônoma, inclusive nas bibliotecas. Utilizá-lo poderá significar uma abertura na visão que se tem dessa personagem tão importante, possibilitando, talvez, mudanças efetivas na Biblioteconomia e CI, pois trará destaque ao fator “interação” em substituição ao fator “uso”. (CORRÊA, 2014, p. 28-29).

Portanto, essa proposta terminológica indica uma abordagem mais ativa (e interativa) da pessoa que utiliza os serviços de uma biblioteca.

O termo “leitor”, mais antigo, parece em desuso e muitas vezes fica alijado do debate acadêmico atual, motivo pelo qual, geralmente, se dá prioridade aos anteriores aqui mencionados (CORRÊA, 2014; LUNARDELLI, 2004; TARGINO, 2010). Apesar disso, é um conceito central e transversal em eventos que pensam as bibliotecas, sobretudo as públicas (corroboram com esta impressão o Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias – Biblioteca Viva, realizado pelo Governo do Estado de São Paulo, e as discussões teóricas no âmbito da Jornada Nacional de Literatura de Passo Fundo/RS). Entender o usuário da biblioteca, sobretudo pública, primordialmente como um leitor dá destaque ao ato de ler e permite expandir o entendimento do que é leitura contemporaneamente.

Classicamente, o leitor como pessoa a ser atendida por uma biblioteca aparece nas cinco leis da Biblioteconomia formuladas nos anos 1920 e 1930 pelo bibliotecário

indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan.³ No texto explicativo das cinco leis (publicado pela primeira vez em 1931), é possível perceber o leitor sendo tratado de forma análoga à forma como hoje a B&CI trata o usuário da informação. Porém, com o passar dos anos e a emergência de novos conceitos, o termo leitor passou ser considerado restritivo (TARGINO, 2010) por passar a ideia apenas de leitura em detrimento de outros serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Ainda no texto de “As cinco leis da Biblioteconomia”, a despeito da preocupação recorrente do autor com as funções educativas da leitura e da biblioteca, é possível perceber uma abordagem ampla na ideia de leitor (RANGANATHAN, 2009). Nesse sentido, refletindo sobre as referidas leis, conclui Maria da Graça Targino que “mesmo sem desprezar os novos rumos da biblioteconomia, irreversíveis e inevitáveis e, sem dúvida, vantajosos, é impossível negar a adequação das cinco leis de Ranganathan” (2010, p. 124). Ou seja, permanece válido considerar o usuário da biblioteca primordialmente como leitor.

Buscando entender o leitor de forma mais ampla, busca-se uma reflexão sobre leitura. Conforme propõe Ezequiel Theodoro da Silva,

[...] convém desparticularizar o conceito de leitura, tomando-a como uma prática cultural e, por isso mesmo, como uma prática coletiva que ocorre e ganha seu estatuto (ou a sua existência, concretude) na relação com outras práticas, lugares e pessoas. Quer dizer, leitura é uma relação (ou diálogo, como queria Paulo Freire), é um uso, além de constituir-se como instrumento, hábito ou técnica [...]. (SILVA, 2016, p. 109).

Entendendo a leitura como prática cultural e coletiva, é possível enxergar o leitor como ser cultural e social. A habilidade de ler torna o sujeito parte de uma cultura e de uma sociedade que se expressa naquilo que ele lê. Michèle Petit, a partir de suas pesquisas com jovens, aponta que a leitura para além de um saber utilitário, constitui-se “[...] como uma chave para se alcançar a dignidade e a liberdade.” (2008, p. 65), destacando nisso também as implicações sociais e culturais/coletivas da leitura e do leitor. Logicamente que esse entendimento de leitura e leitor extrapola a biblioteca e os serviços que esse tipo de instituição pode oferecer, mas, ao extrapolá-la, pode contê-la.

Mesmo considerando a prática da leitura vinculada a algum tipo de interação cultural e social, o conceito de leitor que deriva daí não pode ser equiparado ao

³ As cinco leis de Ranganathan são: 1. Os livros são para usar; 2. A cada leitor seu livro; 3. A cada livro seu leitor; 4. Poupe o tempo do leitor; 5. A biblioteca é um organismo em crescimento. (RANGANATHAN, 2009).

“interagente” em uma biblioteca. No entanto, a ideia de leitor como sujeito ativo e consciente pode equivaler ao que propõe Corrêa (2014) ao sugerir o termo “interagente” em substituição a “usuário”. Ao estabelecer a dicotomia usuário/passivo – interagente/ativo, abre-se espaço para entrever um retorno ao termo “leitor” com um entendimento de que não é apenas um receptor passivo do que lê. Nesse mesmo sentido, aponta Michèle Petit (2008, p.26) “[...] os leitores apropriam-se dos textos, lhes dão outro significado, mudam o sentido, interpretam à sua maneira, introduzindo seu desejo entre as linhas [...]. Não se pode jamais controlar o modo como um texto será lido, compreendido e interpretado.” Dessa forma, percebe-se o entendimento do leitor como sujeito que interage, ao menos com o texto lido, de forma bastante ampla.

Uma aproximação possível entre o conceito de leitor e usuário, reforçando uma possibilidade de adoção de ambos no contexto dos estudos da B&CI sem prejuízo conceitual em um ou outro caso, é relacionar a proposta de Ezequiel T. Silva (2011; 2016) para a configuração da leitura e a proposta de Wilson (1981) para comportamento informacional, inclusive levando em conta as observações do autor sobre os aspectos interdisciplinares potencialmente trazidos pela ideia de comportamento informacional (WILSON, 1997).

Propõe Ezequiel Theodoro da Silva uma “[...] configuração da leitura enquanto mobilização de atos de consciência, por mim batizados de constatação, cotejo e transformação” (SILVA, 2016, p. 113) em que o autor brevemente conceitua cada ato conforme segue:

Na constatação, o sujeito situa-se nos horizontes da mensagem (texto), destacando (sublinhando) e enumerando as possibilidades de significação; no cotejo, o sujeito interpreta os significados atribuídos; na transformação, o sujeito responde aos horizontes evidenciados, reelaborando-os em termos de novas possibilidades. (SILVA, 2011, p. 110).

Wilson (1981), por sua vez, esquematiza o comportamento informacional relacionando três conceitos, que desencadeiam a partir de si outras possibilidades. Os conceitos trazidos por Wilson (1981) são a “Necessidade de Informação”, o “Comportamento de Busca de Informação” e o “Uso da Informação”. Esse esquema, bem como os conceitos que o compõem e se inter-relacionam, serão aprofundados no próximo capítulo, mas, para estabelecer a aproximação com a proposta de mobilização de atos mentais de Silva (2011; 2016), neste ponto serão brevemente apresentados.

No modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1981), a “Necessidade de Informação” leva o sujeito a tentar satisfazê-la, dando início ao “Comportamento de Busca de Informação”, que pode ser a demanda de informação a uma pessoa (o que o autor chama de “Troca de informação”), a um “sistema [formal] de informação” (como uma biblioteca) ou a outras fontes de informação (como uma empresa). Havendo sucesso no atendimento da necessidade, ocorre o “Uso da Informação”, que pode satisfazer ou não a necessidade que deu início ao processo e pode ensejar a transferência para outra pessoa da informação obtida. Esse processo pode ser bem-sucedido no atendimento da necessidade de informação que o dispara e com isso evidenciar uma nova necessidade de informação, que funciona como gatilho para a repetição do ciclo.

Aproximando os dois esquemas conceituais, é possível relacionar o ato da constatação com a necessidade de informação, já que, pelas propostas teóricas de cada autor, ambos os conceitos envolvem algum grau de tomada de consciência sobre algo. Para Silva (2011, p. 110), é o ato no qual “o sujeito situa-se nos horizontes da mensagem”; para Wilson (1981, p. 4, tradução nossa), o comportamento de busca de informação é disparado “a partir do reconhecimento de alguma necessidade, percebida pelo usuário”.⁴

A seguir, o ato de cotejo proposto por Silva (2011; 2016) na sua esquematização da leitura se relacionaria com o comportamento de busca da informação do modelo de comportamento informacional de Wilson (1981). É possível estabelecer essa relação mais ou menos direta fazendo um recorte específico no desdobramento “Troca de informação”, no qual o sujeito que busca informação a demanda a outra pessoa, considerando que:

Cotejar é aqui tomado como sendo refletir, comparar, analisar ideias em termos de sua profundidade e a minha proposta era a de que uma leitura seria tanto mais reveladora quanto fosse os leitores a *partilhar* os sentidos sendo desvelados e produzidos [...]. O cotejo de um texto entre os leitores de uma comunidade permitiria não só a expressão das múltiplas possibilidades interpretativas desse texto, mas também a *troca*, a partilha ou o intercâmbio de impressões e, paralelamente, a construção dos sentidos possíveis como resultados de dinâmicas interativas. (SILVA, 2016, p. 114-115, grifos nossos).

Com essa definição expandida de “cotejar”, pressupondo interação entre leitores e texto, e leitores entre si com a mediação do texto, é possível traçar uma aproximação com a proposta de Wilson para troca de informação e adiantar a etapa

⁴ No original: “from the recognition of some need, perceived by the user”.

seguinte do comportamento informacional, o uso, no desdobramento específico da transferência de informação.

Por fim, o terceiro ponto de toque entre os dois teóricos está no “uso da informação” (já adiantado no ato anterior) relacionado à “transformação” proposta por Silva (2011; 2016). Em ambos, a última etapa se conecta à primeira, ressignificando-a, já que para Silva (2011, p. 110), “[...] na transformação, o sujeito responde aos horizontes evidenciados, reelaborando-os em termos de novas possibilidades” e, para Wilson (1981, p. 5, tradução nossa),

[...] “uso” pode satisfazer ou deixar de satisfazer a necessidade e, em qualquer caso, também pode ser reconhecido como sendo de potencial relevância para a necessidade de outra pessoa e, conseqüentemente, pode ser “transferido” para essa pessoa.⁵

Outra aproximação possível entre os dois teóricos aqui discutidos se relaciona à influência do papel desempenhado pelo sujeito em diferentes momentos da sua vida. Nesse sentido, reflete Wilson (1981, p. 9, tradução nossa):

Se, como sugerido aqui, toda a gama de necessidades humanas e pessoais estiver na raiz de motivação para o comportamento de busca de informações, também deve ser reconhecido que essas necessidades surgem dos papéis que um indivíduo desempenha na vida social.⁶

Na mesma linha, considerando que ao longo da vida o sujeito pode assumir diferentes papéis e isso influenciar seus propósitos de leitura, Silva (2016, p. 113) aponta que:

A propulsão das relações entre leitor-texto constituem [*sic*] um círculo hermenêutico ou um percurso dialético envolvendo um projeto de compreensão de mundo, de si pelo reconhecimento dos horizontes apontados pelo texto e por trabalhos específicos da interpretação, conforme os propósitos de leitura perseguidos por um ou mais leitores num dado contexto e momentos das suas vidas.

A partir desse exercício de relação e aproximação conceitual, é possível perceber que tanto a leitura na perspectiva proposta por Silva (2011; 2016), quanto o comportamento informacional esquematizado por Wilson (1981) refletem um processo que guarda equivalências mútuas e podem realizar-se no espaço de uma biblioteca. Dessa forma, propõe-se, nesta dissertação, a retomada do termo leitor para designar

⁵ No original: “ ‘use’ may satisfy or fail to satisfy the need and, in either event, may also be recognized as being of potential relevance to the need of another person and, consequently, may be ‘transferred’ to such a person”.

⁶ No original: “If, as suggested here, the full range of human, personal needs is at the root of motivation towards information-seeking behaviour, it must also be recognized that these needs arise out of the roles an individual fills in social life”.

a pessoa que utiliza uma biblioteca, por todas as possibilidades de leitura existente nesses espaços. No caso específico desta investigação, a população pesquisada está circunscrita aos leitores que utilizam o setor de empréstimo de livros da Biblioteca Pública de Caxias do Sul, reforçando a utilização do termo leitor sem risco de ser restritivo.

Com a discussão exposta neste capítulo, e a aproximação conceitual proposta, não se pretende esgotar a questão, tampouco invalidar os conceitos preteridos no âmbito da presente pesquisa. A proposta passa antes por recuperar o termo leitor, na amplitude em que permite ser entendido e no potencial conteúdo político de uma ideia de leitura como prática cultural e coletiva.

Na sequência, apresenta-se a metodologia utilizada para a execução da pesquisa de campo e aprofunda-se a explicação do modelo de comportamento informacional, iniciada no presente capítulo.

3 METODOLOGIA E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo está dividido em duas partes. Na primeira, expõe-se a metodologia da pesquisa de campo e, na segunda, o modelo teórico de Comportamento Informacional proposto por Thomas Daniel Wilson pela primeira vez em 1981 e revisado posteriormente (JÄRVELIN; WILSON, 2003; WILSON, 1997; 1999; 2000). A análise dos dados é feita com base nesse modelo.

3.1 METODOLOGIA

Para realizar uma aproximação do uso e dos perfis de leitores da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, este trabalho optou pela aplicação de um questionário, por ser uma ferramenta amplamente difundida. O questionário, por sua estrutura, permite maior objetividade e menor tempo de aplicação, se comparado à entrevista. Além disso, conforme explica Antonio Carlos Gil (2019), este instrumento possibilita atingir grande número de pessoas, implica menores custos, garante o anonimato das respostas e permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente. Por fim, a opção por esse formato de coleta de dados também se deve ao entendimento de que ele atende satisfatoriamente aos objetivos da pesquisa.

Buscando maior acuidade no resultado final, para evidenciar potenciais falhas e levantar possíveis melhorias, foi elaborado um estudo piloto, ou pré-teste (GIL, 2019), ao fim do qual foram obtidos oito questionários respondidos em sete horas (entre 11h e 18h), no dia 19 de novembro de 2019. O questionário utilizado no estudo piloto foi exatamente o mesmo desenvolvido para o estudo final, justamente para evidenciar possíveis falhas e melhorias. Nessa etapa, verificou-se a resistência de algumas pessoas em responder ao questionário, pois foram abordadas 15 pessoas no total. Destas, três alegaram falta de tempo para responder e 12 aceitaram participar. Das 12 (que inclusive receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, TCLE, ver apêndice B), sete pediram para receber o questionário via *e-mail*, para responder por *smartphone* ou computador, porém apenas três das sete efetivamente responderam dessa forma.

O questionário foi construído na plataforma Google Forms, que permite preenchimento *on-line* e faz a tabulação dos dados em tempo real, dando acesso ao

pesquisador ao conjunto dos dados e aos questionários individuais. A proposta da pesquisa é que as respostas sejam anônimas, e a ferramenta, mesmo com o preenchimento realizado pela internet, preserva a identidade do respondente.

O instrumento aplicado no estudo piloto mostrou-se um pouco longo, exigindo entre 20 e 30 minutos de atenção do respondente (inclusos, nesse tempo, a abordagem do pesquisador, a explicação sobre a pesquisa e o preenchimento do TCLE, além da resposta ao questionário propriamente dita). Outro problema verificado foi que alguns respondentes deixaram uma ou mais questões sem resposta. No caso das respostas obtidas por meio eletrônico, não era possível deixar questões sem resposta e não houve controle do tempo necessário.

A partir das respostas e da interação com os respondentes, foi feito um primeiro ajuste no questionário para estudo final. Essa segunda versão mantém as 23 questões do questionário piloto e teve poucas alterações, basicamente acrescentando a opção “Outros” a questões de múltipla escolha que não a contemplavam. Do total das questões, 20 são de resposta obrigatória a todos e três relacionadas à resposta anterior para serem passíveis de resposta. Do total das questões, 17 são fechadas (das quais 11 permitem apenas uma resposta, cinco permitem mais de uma opção simultaneamente e uma é uma escala de Likert)⁷ e seis são abertas.

A experiência com o estudo piloto mostrou ser importante a presença do pesquisador durante o preenchimento do questionário e indicou que o modelo ideal seria o de disponibilizar acesso à internet para respostas *on-line* paralelo com aplicação presencial, facultando aos respondentes as duas possibilidades, pois alguns respondentes demonstraram preferência por responder via internet enquanto outros manifestaram resistência ou dificuldade com esse formato, preferindo o questionário impresso. A partir da experiência do estudo piloto, estimou-se que seria possível atingir o número de respondentes pretendido (95 pessoas) em duas semanas, com aplicação do questionário de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e aos sábados, das 8h às 12h. No entanto, as restrições trazidas pela pandemia da COVID-19, combinadas com sua longa duração, obrigaram algumas adaptações para a aplicação do questionário e a conclusão da pesquisa.

⁷ Escala de respostas onde o respondente especifica seu nível de concordância com a afirmação entre 1 e 5, sendo estabelecidos polos opostos no 1 e no 5, com gradações progressivas entre os extremos. No caso específico desta pesquisa, a pergunta busca avaliar satisfação, oferecendo cinco opções progressivamente graduadas entre “Muito Insatisfeito” e “Muito Satisfeito”. Essa escala tem seu nome devido a Rensis Likert.

Frente à impossibilidade de aplicação presencial do questionário, foi realizado um levantamento dos empréstimos realizados entre 29 de outubro de 2019 e 13 de novembro de 2020 e coletados os *e-mails* cadastrados no sistema de gerenciamento da Biblioteca (<http://biblio.caxias.rs.gov.br>) por esses leitores. Chegou-se a um total de 544 *e-mails* válidos, para os quais foi enviado o questionário (Apêndice A), com *links* para acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, Apêndice B, disponível em <https://tinyurl.com/y8mwuhbc>), ao Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE, Apêndice C, disponível em <https://tinyurl.com/ydhffwhn>) e precedido pelo texto abaixo:

Caro leitor/a associado/a à Biblioteca Pública de Caxias do Sul!
Envio neste *e-mail* um questionário para coleta de dados para minha dissertação do mestrado em Letras e Cultura pela Universidade de Caxias do Sul. As respostas são totalmente anônimas e ao enviá-las (clicando no botão “submit”/“enviar” ao fim das questões), estás concordando em participar da pesquisa conforme Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponível em <https://tinyurl.com/y8mwuhbc> e do Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE, no caso de menores de idade), disponível em <https://tinyurl.com/ydhffwhn>. Caso não concorde em participar, apenas feche essa página no seu navegador. Desde já agradeço à colaboração e qualquer dúvida eventual pode ser esclarecida pelo *e-mail* cassioimmig@gmail.com.

Atenciosamente,

Cássio Felipe Immig
Mestrando do PPG Letras e Cultura/UCS
Bibliotecário na Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer

Mesmo que essa forma de aplicação do instrumento de pesquisa possa gerar resultados enviesados, como uma maior adesão de jovens e estudantes mais acostumados com a tecnologia envolvida na aplicação, o contexto de pandemia direcionou essa como a opção mais viável.

Dos 544 *e-mails* enviados, 29 retornaram por impossibilidade de entrega ao destinatário e três sócios responderam acusando dificuldades em preencher os questionários a partir do *e-mail* recebido. Para esses três, foi enviado um *e-mail* individual, com *link* para acessar o questionário. O *e-mail* com o questionário foi enviado no dia 15 de janeiro e obteve 44 respostas em 15 dias.

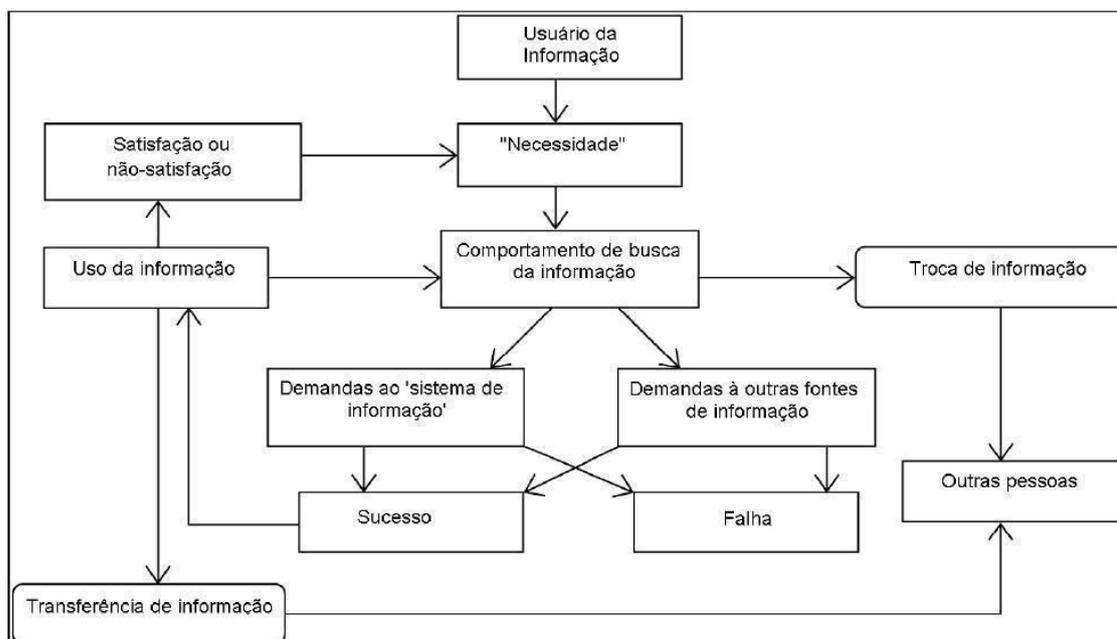
No subcapítulo a seguir, serão aprofundados os conceitos e relações do modelo de comportamento informacional, proposta teórica que servirá de auxílio para a organização e interpretação dos dados.

3.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Uma ferramenta potencialmente válida para pesquisar o uso (e não uso) de uma biblioteca é o estudo do comportamento informacional. Comportamento informacional é o conjunto das atividades nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação, podendo realizar busca, uso e transferência de informação (WILSON, 1999).

Sobre os estudos de comportamento informacional para investigações sobre uso e usuários de Bibliotecas e Unidades de Informação, Gasque e Costa (2010, p. 31) apontam que “A evolução conceitual dos ‘estudos de usuários’ para ‘estudos de comportamento informacional’ reflete a necessidade de se compreenderem os processos em uma perspectiva multidimensional.”. Conforme discutido a seguir, a presente dissertação acompanha esse entendimento. Segundo o modelo teórico-explicativo proposto por Wilson (1981), o sujeito percebe ter uma necessidade de informação, mesmo que não necessariamente em nível consciente, e essa percepção desencadeia o comportamento de busca de informação. Na figura a seguir, estão graficamente representadas as inter-relações previstas dentro do comportamento informacional:

Figura 1 – Modelo de Comportamento Informacional



Fonte: Wilson (1981; 1999, tradução e adaptações nossas).⁸

⁸ IMMIG, Cássio Felipe. **Informação para a prática docente: o comportamento informacional dos professores de ensino fundamental da Escola Municipal Selvino Ritter do município de Estância Velha**

Conforme aponta o autor, o comportamento de busca de informação pode seguir diferentes caminhos:

[...] por exemplo, o usuário pode demandar aos sistemas formais que são costumeiramente definidos como sistemas de informação (tais como bibliotecas, serviços *on-line*, centros de informação), ou aos sistemas que podem desempenhar funções informativas somadas a uma função primária, não informativa (como uma imobiliária ou uma revenda de carros, ambas preocupadas em vender, mas que podem ser usadas para obter informação sobre os preços praticados [...]). (WILSON, 1981, p. 4, tradução nossa).⁹

Wilson (1981) segue apontando que, alternativamente, o usuário pode buscar informação de outras pessoas, em detrimento de “sistemas” e isso é expresso como “troca de informação”, já que interação humana pressupõe um elemento de reciprocidade. Em qualquer um dos três comportamentos de busca de informação, propostos no modelo, pode haver falha ou sucesso. No diagrama, as possibilidades de falha e sucesso estão indicadas explicitamente apenas quando há envolvimento dos sistemas, mas também podem ocorrer na troca de informação. No caso de sucesso, isto é, a demanda por informação ser atendida, acontece o “uso da informação”. Wilson (1981, p. 5, tradução nossa) indica que o:

[...] “uso” pode satisfazer ou falhar na satisfação da necessidade e, em outro evento, pode também ser reconhecido como sendo de relevância potencial para necessidade de outra pessoa e, conseqüentemente, pode ser “transferida” para tal pessoa.¹⁰

Com a não satisfação da necessidade, o processo expresso pelo diagrama a partir da identificação de uma necessidade de informação repete-se. O usuário pode adotar caminhos alternativos à primeira tentativa. Mesmo com a satisfação da necessidade, ela pode criar ou explicitar ao usuário outras necessidades de informação, dando seqüência ao comportamento de procura de informação mais uma vez.

Como frisa Wilson (1981), este modelo serve mais para chamar a atenção para as inter-relações entre os conceitos dentro do campo de estudos de usuários, e não tanto para

– RS. 2007. 69 f. TCC (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/67781>. Acesso em: 25 maio 2018.

⁹ No original: “[...] for example, the user may make demands upon formal systems that are customarily defined as information systems (such as libraries, on-line services, Prestel or information centres), or upon systems which may perform information functions in addition to a primary, noninformation function (such as estate agents' offices or car sales agencies, both of which are concerned with selling, but which may be used to obtain information on current prices, areas [...]).”

¹⁰ No original: “[...] ‘use’ may satisfy or fail to satisfy the need and, in either event, may also be recognized as being of potential relevance to the need of another person and, consequently, may be ‘transferred’ to such a person”.

modelar comportamento de procura por informação. Isso porque “um modelo conceitual fornece uma estratégia de trabalho, um esquema contendo conceitos principais, menos específicos, e suas inter-relações” (JÄRVELIN; WILSON, 2003, documento não paginado, tradução nossa).

O comportamento informacional pode ser considerado uma constante na vida das pessoas, visto que necessidades de informação fazem parte da vivência humana (IMMIG, 2007). Um conceito fundamental apresentado por Wilson (1981) no seu modelo é o de “Necessidade de Informação”, já que é a partir da identificação de uma necessidade que o usuário da informação vai procurar saná-la, dando início ao comportamento de busca da informação.

Aqui, relaciona-se a informação (em geral), uma necessidade, com a literatura (em específico), acrescentando Candido (2011), que aponta a literatura como Direito Humano e afirma que “uma sociedade justa pressupõe o respeito dos direitos humanos, e a fruição da arte e da literatura em todas as modalidades e em todos os níveis é um direito inalienável” (CANDIDO, 2011, p. 193).

Toma-se como conceito de necessidade de informação a definição de Wilson (1981), que propõe que a necessidade é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa que a tem e, conseqüentemente, não está diretamente acessível a um observador. Dessa maneira, a experiência de necessidade pode ser descoberta apenas por dedução (seja a partir do comportamento, seja por meio do relato da pessoa com a necessidade). O autor aponta, ainda, o contexto onde o indivíduo se insere, bem como suas vivências e exigências, às quais está submetido como influenciador do aparecimento de necessidades de informação (WILSON, 1981; 1999).

Wilson (1981; 1997) aponta três categorias inter-relacionadas de necessidades primárias, baseado na psicologia. Essas necessidades são fisiológicas, afetivas (ou psicológicas, ou emocionais) e cognitivas. Tradicionalmente, a necessidade de informação é vista como uma necessidade cognitiva, porém,

[...] as situações onde a informação é buscada e usada são situações *sociais*, entretanto, concepções puramente cognitivas de necessidade de informação são provavelmente adequadas para algumas propostas de pesquisa em ciência da informação, mas não para todas. Informação pode satisfazer necessidades [também] afetivas [...] (WILSON, 1981, p. 9, grifo do autor, tradução nossa).¹¹

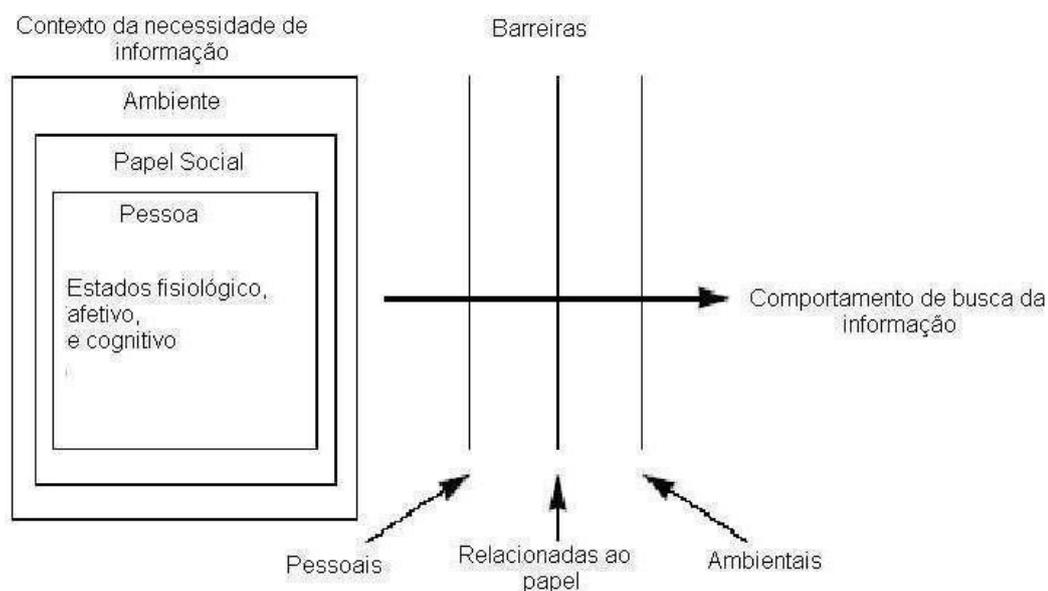
¹¹ No original: “[...] the situations in which information is sought and used are social situations, however, purely cognitive conceptions of information need are probably adequate for some research purposes in information science, but not for all. Information may also satisfy affective needs [...]”.

O autor considera a necessidade de informação como uma necessidade secundária, que surge a partir das outras necessidades mais básicas (WILSON, 1981; 1997; 1999) e está relacionada também com o meio e os papéis sociais desempenhados pelos indivíduos em suas diferentes esferas de vivência. Conforme explicita:

[...] o contexto de qualquer uma destas necessidades pode estar na própria pessoa, ou nas demandas do papel desta pessoa na vida ou no trabalho, ou no ambiente (político, econômico, tecnológico, etc.) no qual a vida ou o trabalho tem lugar. (WILSON, 1999, p. 252, tradução nossa).¹²

Assim, a necessidade de informação percebida pelo indivíduo, seja qual for o contexto que a origine, desencadeia o comportamento de busca da informação que pode encontrar barreiras que se interpõem entre a necessidade de informação e a busca (WILSON, 1981; 1997; 1999). Barreiras que surgem do mesmo conjunto de contextos de onde surgem as necessidades. A Figura 2 demonstra este modelo de comportamento de busca de informação, mostrando os contextos e as barreiras.

Figura 2 – Modelo de comportamento de busca de informação de Wilson



Fonte: Wilson (1981; 1999, tradução e adaptações nossas).¹³

¹² No original: “[...] the context of any one of these needs may be the person him- or herself, or the role demands of the person’s work or life, or the environments (political, economic, technological, etc.) within which that life or work takes place”.

¹³ IMMIG, 2007.

É importante ressaltar que o modelo teórico proposto pondera que uma necessidade de informação não necessariamente induz, de forma imediata, ao comportamento de busca de informação. O autor indica que:

Muitos outros fatores além da existência de necessidade tomarão parte: a importância de satisfazer a necessidade, a “pena” conseqüente ao ato de se abster de uma informação completa, a disponibilidade de fontes de informação e os custos delas, e assim por diante. Muitas decisões são tomadas com informação incompleta ou baseadas em crenças [...]. Então, busca por informação pode não ocorrer para todos, ou pode ter uma refração de tempo entre o reconhecimento da necessidade e a ação de buscar informação. (WILSON, 1981, p. 8, tradução nossa).¹⁴

Conforme indicado na Figura 2 (Modelo de comportamento de busca de Wilson), as barreiras surgem dos mesmos contextos dos quais emergem as necessidades de informação, isto é, a própria pessoa, os papéis desempenhados e o ambiente (da vida em geral e do trabalho em especial). O mesmo contexto que propicia o aparecimento de necessidades de informação também propiciará a interpolação de barreiras para o saneamento dessa necessidade (IMMIG, 2007). Como assinala Wilson (1999), os contextos apresentados, da mesma forma que as necessidades básicas (primárias) apontadas anteriormente (fisiológicas, afetivas e cognitivas), são inter-relacionados e interinfluenciados.

¹⁴ No original: “Many factors other than the existence of a need will play a part: the importance of satisfying the need, the penalty incurred by acting in the absence of full information, the availability of information sources and the costs of using them, and so forth. Many decisions are taken with incomplete information or on the basis of beliefs [...]. So, information-seeking may not occur at all, or there may be a time delay between the recognition of the need and the information-seeking acts [...]”.

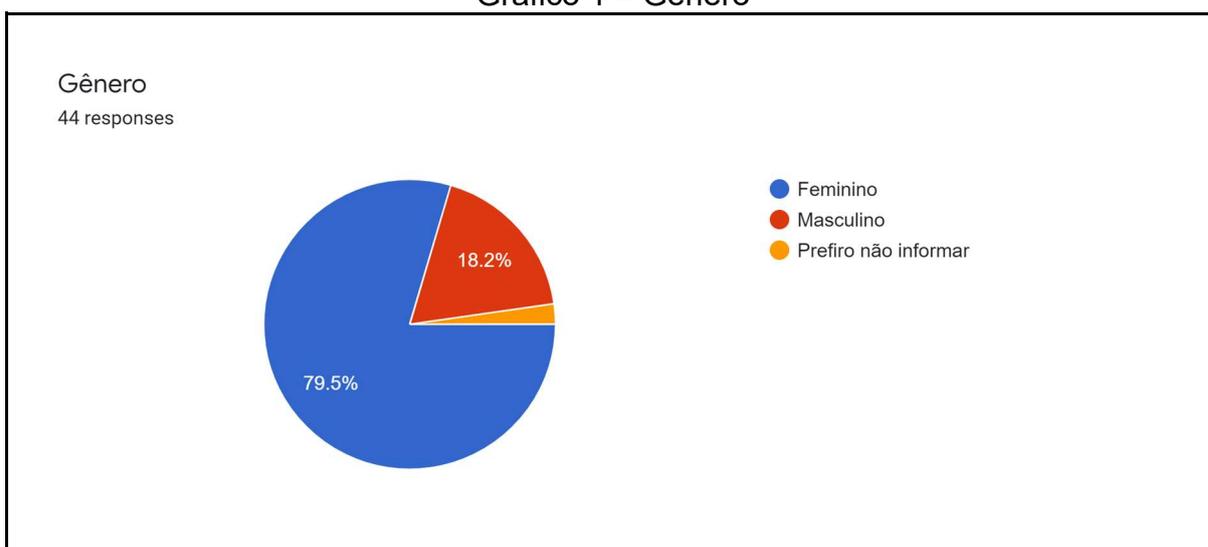
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são apresentados os dados coletados com a aplicação do questionário. Dentro das características de cada questão, há a apresentação gráfica e/ou em tabela. A partir da tabulação, são feitas relações entre as questões e o referencial teórico previamente apresentado e discutido. Também poderão ser trazidos dados obtidos de outras fontes, como os controles estatísticos da Biblioteca Pública e informações demográficas, para estabelecer relações com o que foi levantado com a aplicação do questionário.

Conforme mencionado anteriormente, houve um número baixo de respostas ao questionário enviado por *e-mail*, registrando-se apenas 44 respostas de 544 *e-mails* enviados. Descontando-se os *e-mails* não entregues (29), esse retorno representa cerca de 8,5% de adesão dos leitores da Biblioteca instados a colaborar. A baixa adesão era esperada a partir do momento em que houve a necessidade de aplicação do instrumento exclusivamente por meio virtual (*e-mail*).

A primeira questão perguntou o gênero do respondente, oferecendo três possibilidades de respostas: Feminino, Masculino ou Prefiro não informar. O resultado obtido foi de 79,5% Feminino, 18,2% Masculino e 2,3% Prefiro não informar, conforme demonstrado no gráfico 1:

Gráfico 1 – Gênero



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Essa primeira resposta carrega uma distorção entre as pessoas que responderam ao questionário e a população brasileira em geral, já que é estimada em 51,1% a população feminina e 48,9% a masculina (IBGE¹⁵, 2021a). Especificamente em Caxias do Sul, a proporção de gênero, segundo o IBGE,¹⁶ acompanha a nacional, com 50,95% de população feminina e 49,05% masculina, conforme apurado no Censo de 2010 (IBGE, 2021b).

Em relação ao recorte de sócios instados a responder por *e-mail*, a estimativa é de 73,4% do gênero feminino e 26,6% masculino. No entanto, as características do cadastro da Biblioteca e as limitações do *software* de gerenciamento utilizado não permitem um dado factual seguro dessa proporção. Mesmo assim, é seguro inferir que as pessoas identificadas com o gênero feminino são a maioria das leitoras da Biblioteca Pública, tendo em vista a diferença em comparação à proporção desse recorte com a população em geral.

Esse dado sugere que as pessoas identificadas com o gênero feminino leem mais. Percepção corroborada pela pesquisa “Retratos da Leitura no Brasil”, para a qual, em 2015 (últimos dados disponíveis), 59% das pessoas do gênero feminino se declararam leitoras, contra 52% das pessoas do gênero masculino (FAILLA, 2016). Importante esclarecer que a pesquisa citada possui metodologia diferente desta dissertação, buscando cobrir toda a população brasileira e define leitor como “aquele que leu, inteiro ou em partes, pelo menos 1 livro nos últimos 3 meses” (FAILLA, 2016, p. 184).

Levando em conta o número de respostas obtidas e a discrepância entre a proporção de gênero levantada na presente pesquisa com a população geral, também é possível inferir que pessoas do gênero feminino respondem mais a questionários por *e-mail*, revelando um potencial viés criado pelo instrumento de pesquisa. Considerando a estimativa de gênero de todas as pessoas convidadas por *e-mail* a responder a pesquisa (73,4%) e cotejando-a com as respostas obtidas (79,5%), essa discrepância diminui e pode reforçar, para o contexto de leitores associados à Biblioteca Pública de Caxias do Sul, a predominância de leitoras identificadas com o gênero feminino e a prevalência do hábito da leitura em pessoas desse grupo.

¹⁵ Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_generico.html?ag=00&ano=2013&id=2. Acesso em: 15 abr. 2021.

¹⁶ Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/caxias-do-sul/pesquisa/23/27652?detalhes=true>. Acesso em: 15 abr. 2021.

Essa clara clivagem de gênero permite supor, a partir do modelo de Wilson (1981), que existem relações entre os papéis sociais de feminino e masculino e a busca por leitura/informação. Seguindo na mesma linha e referenciando o mesmo modelo teórico, o gênero também pode influenciar nas barreiras ao Comportamento de busca de informação, seja por si só, seja por fatores correlacionados ou consequentes do gênero com o qual a pessoa se identifica. Nesse sentido, Wilson pondera que “toda a gama de necessidades humanas e pessoais está na raiz da motivação para o Comportamento de busca de informações, também deve ser reconhecido que essas necessidades surgem dos papéis que um indivíduo desempenha na vida social” (1981, p. 9, tradução nossa).¹⁷

A segunda questão perguntou o bairro, com uma pergunta aberta, em que o respondente informava seu bairro e sua cidade de residência. Nas respostas, foram apontados 29 bairros diferentes, todos de Caxias do Sul, além de quatro respostas (9,1%) que mencionaram apenas a cidade de Caxias do Sul. A seguir são apresentados os resultados, em tabela:

Tabela 1 – Bairro onde mora

Bairro	F	%
São Pelegrino	6	13,6%
Caxias do Sul, RS	4	9,1%
Pio X	3	6,8%
Centro	2	4,5%
Diamantino	2	4,5%
Esplanada	2	4,5%
Planalto II	2	4,5%
Aeroporto	1	2,3%
Centenário	1	2,3%
Charqueadas	1	2,3%
Cidade Nova	1	2,3%
Cruzeiro	1	2,3%
Jardim eldorado	1	2,3%

¹⁷ No original: “the full range of human, personal needs is at the root of motivation towards information-seeking behaviour, it must also be recognized that these needs arise out of the roles an individual fills in social life”.

Jardim Iracema	1	2,3%
Kayser	1	2,3%
Medianeira	1	2,3%
Monte Carmelo	1	2,3%
Nossa Senhora da Saúde	1	2,3%
Nossa Senhora das Graças	1	2,3%
Nossa Senhora de Lourdes	1	2,3%
Rio branco	1	2,3%
Salgado Filho	1	2,3%
Santa Catarina	1	2,3%
Santa Lúcia	1	2,3%
São Braz	1	2,3%
São Caetano	1	2,3%
São Ciro	1	2,3%
São Luiz	1	2,3%
Serrano	1	2,3%
Vila seca	1	2,3%
Total	44	100%

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

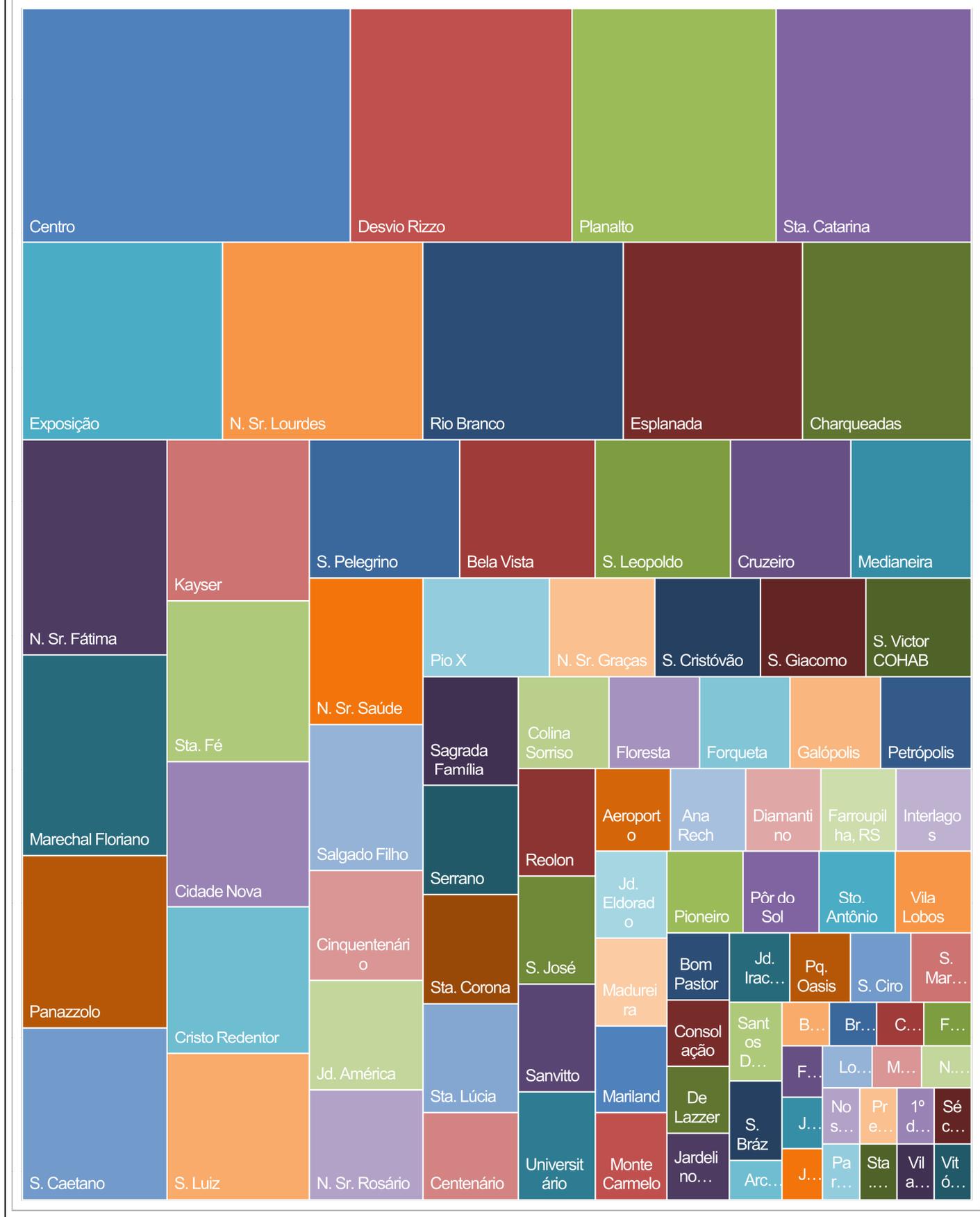
Em comparação com o grupo de leitores que foi convidado por *e-mail* a responder a pesquisa, há correspondência no fato de muitos bairros serem citados, mesmo que em proporções diferentes. Entre os sócios convidados por *e-mail* a responder ao questionário, a partir do cadastro no sistema de gerenciamento da Biblioteca, foram apuradas 90 localizações de residência diferentes, sendo 87 bairros de Caxias do Sul e três cidades da região (Farroupilha, Flores da Cunha e São Marcos). Dentro desse grupo, o local de residência predominante foi o Centro (Caxias do Sul), com 6,8% dos leitores tendo esse bairro no seu cadastro de endereço. Na sequência, os mais recorrentes foram Desvio Rizzo (4,6%), Planalto (4,2%), e Santa Catarina (4%). A exemplo da questão anterior, o baixo volume de respostas ao questionário inibe extrapolações mais assertivas.

Ao analisar os dados de todos os leitores convidados a responder ao questionário, obtidos a partir do sistema de gerenciamento da Biblioteca e sintetizados

no gráfico a seguir, é possível verificar algumas tendências, como a menor ocorrência de leitores da Biblioteca Pública residentes na zona rural e a ocorrência significativa de leitores de bairros mais distantes do centro. Observe-se, nesse sentido, a figura 3:

Figura 3 – Distribuição dos leitores nos bairros de Caxias do Sul ou cidades vizinhas

Bairros leitores ativos entre out. 2019 e nov. 2020

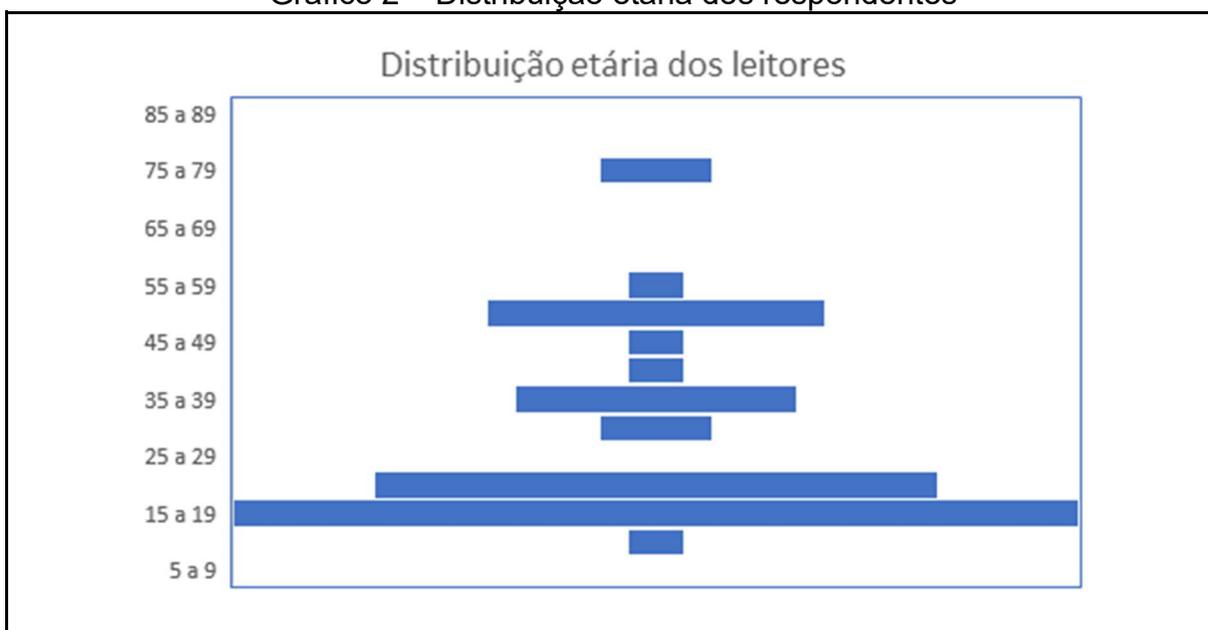


Fonte: elaborada pelo próprio autor (2021).

A baixa ocorrência de leitores residentes nas áreas rurais pode sugerir a relevância da localização da Biblioteca para o acesso, bem como o horário de atendimento. Retomando a sugestão de Wilson (1981; 1999), pode haver aqui a atuação do “contexto de necessidade da informação”, em especial o do ambiente e do papel social, e a interpolação de barreiras, sobretudo ambientais (localização, horário de disponibilização dos serviços). Esse contexto também pode favorecer os potenciais leitores que eventualmente morem ou trabalhem longe da Biblioteca Pública a buscar outras fontes de informação, mais próximas ou acessíveis.

A terceira questão, fechando o estabelecimento de um perfil demográfico, era sobre a idade do leitor. A média de idade dos respondentes ficou em 21,5 anos. A distribuição por faixas etárias configurou-se, conforme segue, com maior concentração nas faixas etárias de 15 a 19 anos (34,1%) e 20 a 24 anos (22,7%).

Gráfico 2 – Distribuição etária dos respondentes



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

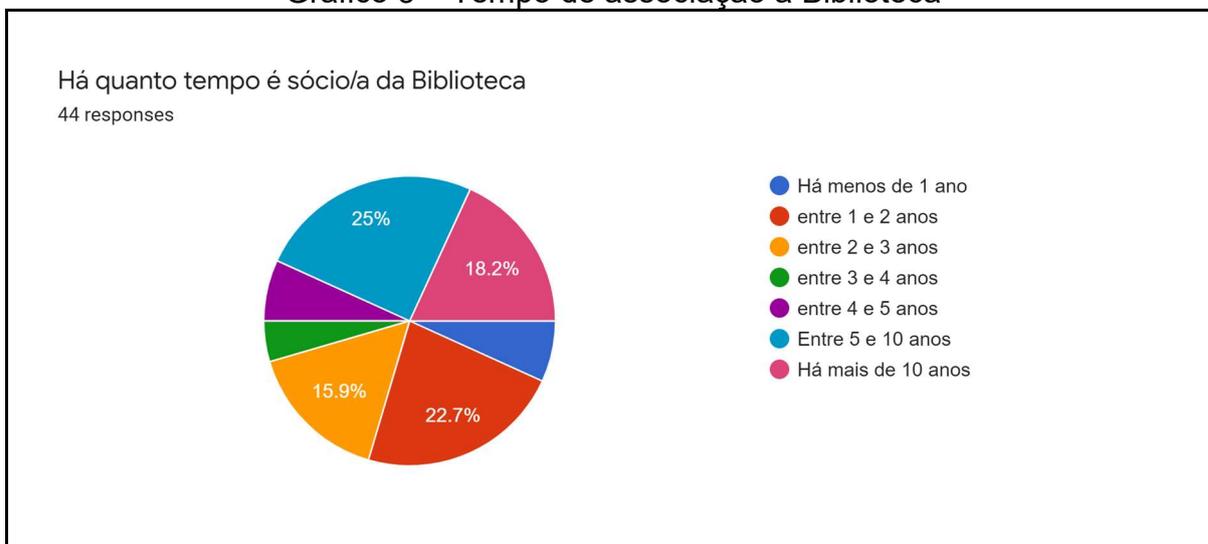
Devido à baixa amostragem de respondentes, não é possível o estabelecimento de uma relação consistente com a distribuição etária da população em geral. No entanto, em relação ao grupo de leitores que foi convidado por *e-mail* a responder a pesquisa, há correspondência entre as faixas etárias predominantes, embora em proporções diferentes, com a faixa etária de 15 a 19 anos perfazendo

23,3% e a de 20 a 24, 17,1%. Há uma discrepância na média de idade, já que, nesse grupo de 544 indivíduos que receberam o questionário, ficou em 32,7 anos.

Em comparação com a pesquisa “Retratos da Leitura no Brasil”, há uma discrepância maior, visto que os seus resultados apontam como 35 anos de idade a média dos leitores, com predomínio das faixas etárias 50 a 69 (20%) e 30 a 39 (17%) (FAILLA, 2016). Reforça-se o fato de serem metodologias, abordagens e alcances diferentes, mas há proximidade entre as médias obtidas na pesquisa nacional e a média dos leitores da Biblioteca Pública convidados por *e-mail* a responder a presente pesquisa (35 e 32,7 anos, respectivamente). O resultado obtido nos questionários ora analisados pode ser um indicativo de que os leitores respondentes da pesquisa desta dissertação estão mais próximos da escola do que a média brasileira. Ao mesmo tempo, esse resultado pode ser também uma distorção provocada pelo método de aplicação do questionário, supondo-se maior familiaridade com a ferramenta entre os mais jovens.

A quarta questão buscava estabelecer o tempo de associação à Biblioteca, oferecendo sete opções, em períodos de tempo entre “menos de um ano” e “mais de 10 anos”, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Tempo de associação à Biblioteca



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Ser sócio da Biblioteca é o único pré-requisito para a utilização dos serviços de empréstimo domiciliar de livros. Verifica-se, entre os respondentes, predomínio de sócios “antigos”, há mais de cinco anos, com a opção “entre 5 e 10 anos” perfazendo

25% das respostas, e “Há mais de 10 anos” apresentando 18,2%, totalizando 43,2% de respondentes associados à Biblioteca há mais de 5 anos. No outro extremo, 22,7% responderam serem sócios entre 1 e 2 anos e 6,8% há menos de um ano, totalizando 29,5% de leitores mais recentes, com associação há menos de 2 anos. Entre as opções intermediárias, destacam-se “entre 2 e 3 anos”, com 15,9%, “entre 3 e 4 anos” com 4,5% e “entre 4 e 5 anos” com 6,8%, totalizando 27,2% de leitores associados entre 2 e 5 anos.

A primeira inferência possível dessa leitura é que há certa fidelização entre os leitores com a Biblioteca, com quase um quinto de sócios há uma década ou mais. Cotejando com o perfil etário apurado, é possível inferir que eventuais associações menos perenes estejam associadas ao uso escolar do acervo da Biblioteca. Ao mesmo tempo, a aproximação dos dados etários e de tempo de associação permite inferir que uma parcela dos leitores se associa à Biblioteca Pública ainda na infância ou na adolescência, com alguns permanecendo sócios mesmo depois de ultrapassada a idade escolar.

A questão seguinte perguntou objetivamente o principal motivo que levou o leitor a se associar, oferecendo sete opções de resposta pré-definidas e uma opção “Outros”, permitindo ao sócio responder outra opção, não prevista pelo pesquisador. Nessa questão, era possível escolher apenas uma das oito opções, sendo que a oitava (Outros) abria a possibilidade de redigir o motivo. A questão com as opções e o resultado obtido são mostrados na Figura 4:

Figura 4 – Qual o principal motivo para ser sócio da Biblioteca Pública?

Qual o principal motivo que te levou a associar-se à Biblioteca Pública? *

- Acesso às leituras obrigatórias para o vestibular
- Disponibilidade dos últimos lançamentos
- Associação "coletiva" (escola, Projeto Pescar, Rede Recria/FAS, grupo de contações de histórias, etc.)
- Disponibilidade de livros esgotados ou de difícil acesso em outros locais
- Sugestão da escola
- Sugestão de pais ou responsáveis
- Empréstimo domiciliar de livros em geral
- Other...

Fonte: elaborada pelo próprio autor (2021).

Gráfico 4 – Principal motivo da associação à Biblioteca Pública



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

A maioria dos respondentes apontou que o principal motivo para se associar à Biblioteca foi o empréstimo domiciliar de livros, com 68,2% das respostas. A opção “Outros” foi escolhida por 11,5%, com diferentes motivos sendo apontados. No entanto, é possível depreender que alguns desses motivos aproximam-se bastante do empréstimo domiciliar, como “O gosto pela leitura e a não possibilidade de aquisição de livros” e “adoro ler e prefiro pegar livros emprestado [sic] a ter que comprar”.

Os outros motivos mais apontados foram “Acesso às leituras obrigatórias para o vestibular”, “Disponibilidade dos últimos lançamentos” e “Associação coletiva”, cada um com 4,5%. A baixa citação ao ambiente escolar em parte contraria a percepção do uso preponderantemente pedagógico do acervo. Ao mesmo tempo, revela uma possibilidade de maior divulgação da Biblioteca Pública e seus serviços nas instituições de ensino, já que apenas 2,3% apontaram “sugestão da escola” como motivo para associar-se.

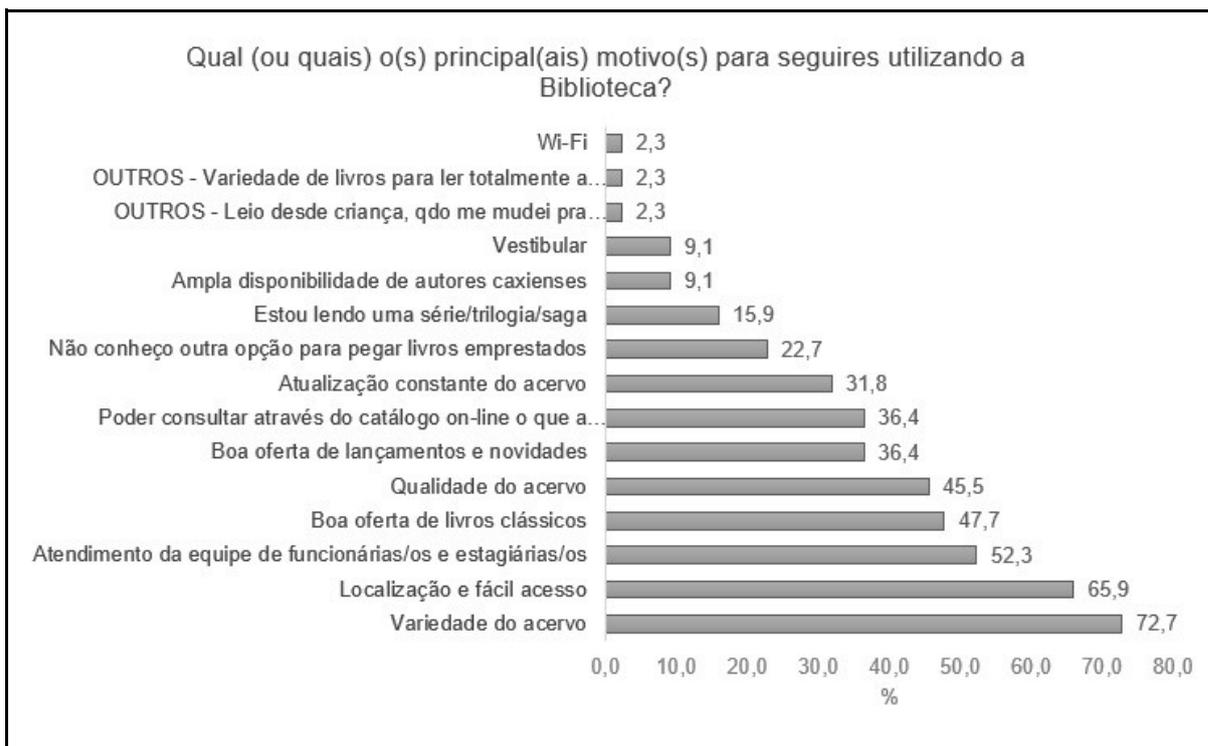
Mais uma vez, é possível retomar a ponderação de Wilson (1981) sobre a influência do papel social desempenhado pelo indivíduo no contexto da necessidade da informação, pois, quanto mais não seja para fins especificamente pedagógicos, pode-se supor que estudantes são mais estimulados a serem leitores, mesmo que esta leitura não seja “utilitária” para o que se esteja estudando. No mesmo sentido, é possível retomar Silva (2016), quando o autor pondera que a leitura está diretamente ligada ao contexto de vida do leitor, atendendo a diferentes propósitos em diferentes momentos.

Resgatando a inferência de fidelização dos sócios levantada anteriormente, a resposta “Desde o ginásio frequento biblioteca. Já faz parte da minha vida”, obtida nessa questão, reforça essa possibilidade. Destaca-se, também, a resposta “Precisava de livros infantis para fazer a leitura para minha turma de 2º ano do fundamental, na qual eu estava fazendo estágio do curso normal/magistério”, resgatando, de certa forma, o entendimento da Biblioteca Pública como uma ferramenta auxiliar dos trabalhadores, mesmo que, nesse recorte específico, muito vinculado ao trabalho escolar.

Por fim, em relação às respostas obtidas nessa questão, começam a aparecer considerações sobre o acervo disponibilizado para empréstimo domiciliar aos leitores da Biblioteca Pública, com 13,6% tendo um motivo diretamente relacionado ao conteúdo dos livros disponibilizados, com as respostas “Acesso às leituras obrigatórias para o vestibular” (4,5%), “Disponibilidade dos últimos lançamentos” (4,5%), “Disponibilidade de livros esgotados ou de difícil acesso em outros locais” (2,3%) e “Diversidade de livros” (2,3%).

A próxima questão complementa a anterior, inquirindo os motivos para continuar utilizando a Biblioteca. À pergunta “Qual (ou quais) o(s) principal(ais) motivo(s) para seguirem utilizando a Biblioteca?” foram dadas 13 opção de respostas, mais a 14ª opção “Outros”, que abria a possibilidade de o respondente redigir um motivo. Nessa questão, era possível marcar mais de uma opção. A seguir, apresenta-se graficamente o resultado obtido:

Gráfico 5 – Principal(ais) motivo(s) para seguir utilizando a Biblioteca



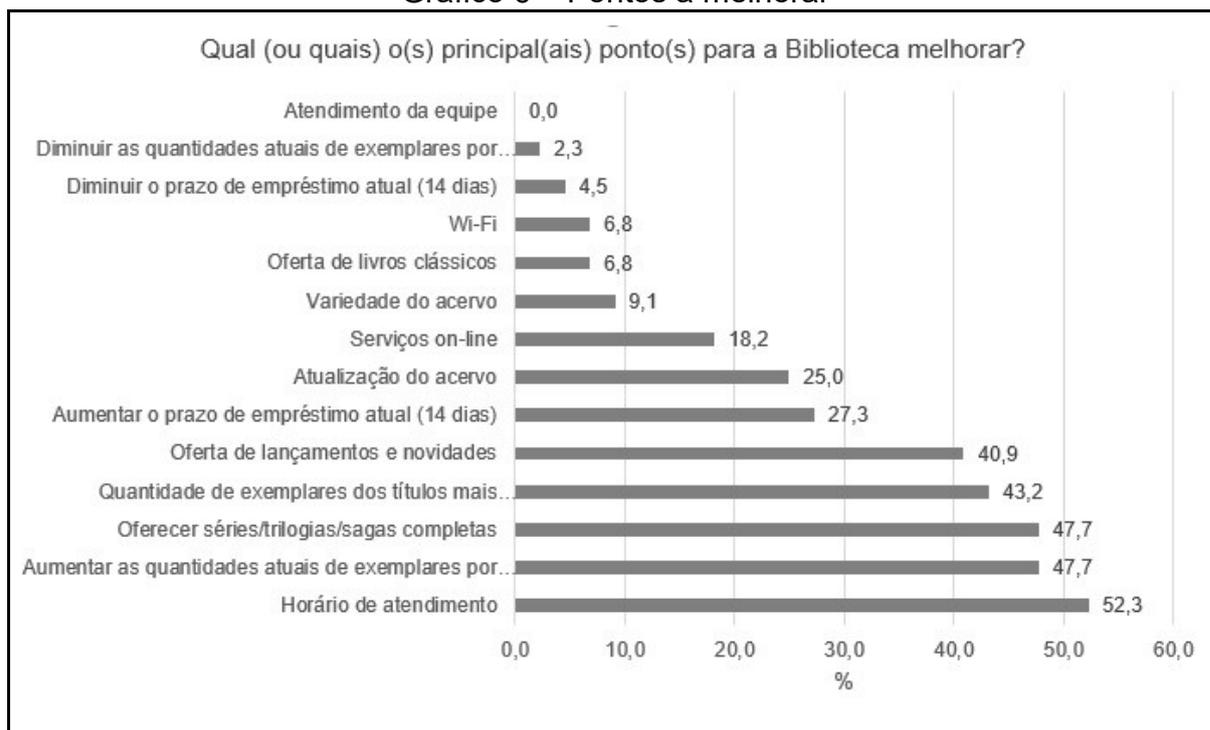
Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Confirmando o que a questão anterior sugeriu, o acervo oferecido para empréstimo domiciliar aparece como motivo importante para associação e permanência, reforçando, também, a inferência anterior de uma fidelização de parte dos leitores ao serviço. A variedade do acervo é apontada por 72,7% dos respondentes como motivo para seguir utilizando a Biblioteca Pública como fonte de leituras. No mesmo sentido, destacam-se a boa oferta de livros clássicos para 47,7%, a qualidade do acervo para 45,5%, a boa oferta de lançamentos e novidades para 36,4% e a atualização constante do acervo para 31,8%. Cabe aqui pontuar que historicamente o desenvolvimento do acervo da biblioteca ocorre por doações, aquisições com recursos oriundos de pagamentos de multas e projetos junto a editais, sendo irrisório (para não dizer inexistente) o apoio da administração pública municipal na aquisição de materiais para o acervo da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer.

O segundo aspecto mais mencionado, atrás da variedade do acervo, foi localização e fácil acesso, apontado por 65,9%, enfatizando a importância de a principal Biblioteca Pública do município estar na área central. Em seguida, aparece o atendimento da equipe, mencionado por 52,3% dos leitores.

A questão seguinte perguntou o(s) principal(ais) ponto(s) a melhorar. Da mesma forma que a questão anterior, nessa questão era possível marcar mais de uma opção. Foram dadas 14 opções de respostas, mais a 15ª opção “Outros”, que abria a possibilidade de o respondente redigir um ponto. Na sequência, a representação gráfica do resultado:

Gráfico 6 – Pontos a melhorar



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

O ponto a melhorar mais mencionado, indicado por 52,3% dos leitores, foi o horário de atendimento. Na opção “Outros”, houve, ainda, um complemento à questão do horário de atendimento, conforme segue: “A biblioteca abria a noite, mas há um tempo deixou de oferecer essa opção”.

Após o horário de atendimento, os leitores apontaram o aumento da quantidade de exemplares permitidos por empréstimo como melhoria, com 47,7% de pessoas indicando essa opção. Atualmente, são emprestados até três livros da coleção Circulante e até cinco da infanto-juvenil por sócio, por vez. Igualmente sobre as regras vigentes para empréstimo, o aumento do prazo (atualmente em 14 dias corridos, renováveis por igual período) foi apontado por 27,3% dos sócios. Os mesmos parâmetros, mas em sentido contrário, foram apontados apenas por 2,3% em relação a diminuir a quantidade de exemplares por sócio por vez e 4,5% em relação a diminuir

o prazo. Essa amostra aponta consistentemente no sentido de aumentar prazos e quantidades.

Após horário e quantidade de exemplares, as opções relacionadas ao acervo foram as mais mencionadas como pontos a melhorar. “Oferecer séries/trilogias/sagas completas” foi escolhida por 45,5%, “Quantidade de exemplares dos títulos mais procurados/diminuir tempo de espera das reservas” por 43,2% e “Oferta de lançamentos e novidades” por 38,6%. Ainda em relação ao acervo, 25% apontaram a atualização como melhoria, 9,1% acreditam na necessidade de mais variedade, mesmo índice que apontou a conveniência de melhorar a oferta de livros clássicos. Os serviços *on-line* foram apontados como passíveis de melhoria por 18,2% e a internet sem fio oferecida na Biblioteca (*Wi-fi*), por 6,8%. Por fim, nenhum respondente entendeu haver necessidade de melhoria do atendimento da equipe.

Essa questão traz claramente a necessidade de a Biblioteca Pública rever e adequar seu horário de atendimento. Outro ponto que se destaca, cotejando com questões anteriores, é a relevância do acervo, pois são recorrentes as considerações a ele como fator de associação e de fidelização do leitor e de melhoria dos serviços. As questões diretamente relacionadas à internet (serviços *on-line* e *Wi-fi*) não parecem tão relevantes nesse recorte e aparentemente o atendimento ao público é bem avaliado.

As duas questões seguintes perguntaram sobre a ocupação, principal e secundária, dos respondentes, visando estabelecer relações entre a leitura e o desempenho do papel do leitor na vida ou no trabalho (WILSON, 1999). Sobre a ocupação principal, foram dadas 16 opções, mais a opção “Outros”, que abria a possibilidade de especificar qual. Em relação à ocupação secundária, foram listadas as mesmas 17 possibilidades (16 ocupações definidas mais a opção “Outros”), acrescida a opção “Nenhuma”.

Os resultados são apresentados a seguir, em tabela:

Tabela 2 – Ocupação principal

Ocupação principal	f	%
Estudante de ensino médio	11	25
Estudante de ensino superior	7	15,9

Funcionário/a público civil	6	13,6
Trabalhador/a do comércio	6	13,6
Aposentado/a	4	9,1
Professor/a	4	9,1
Desempregado/a e procurando emprego	2	4,5
Estudante de ensino fundamental	1	2,3
Outro - "Fazendo 30 dias"	1	2,3
Trabalhador/a da indústria	1	2,3
Trabalhador/a do setor de serviços	1	2,3
Autônomo/a	0	0
Desempregado/a, mas não estou procurando emprego	0	0
Do Lar	0	0
Estudante de pós-graduação	0	0
Funcionário/a público militar	0	0
Trabalhador/a rural	0	0
Total	44	100

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

Tabela 3 – Ocupação secundária

Ocupação secundária	f	%
Nenhuma	14	31,8
Do Lar	7	15,9
Desempregado/a e procurando emprego	6	13,6

Trabalhador/a do comércio	3	6,8
Trabalhador/a do setor de serviços	3	6,8
Aposentado/a	2	4,5
Autônomo/a	1	2,3
Estudante de ensino médio	1	2,3
Estudante de ensino superior	1	2,3
Estudante de pós-graduação	1	2,3
Funcionário/a público civil	1	2,3
Outro - “Auxiliar de cobrança/ Receptivo”	1	2,3
Outro - “Curso no Senai”	1	2,3
Outro - “Estagiária no Grupo Uniftec”	1	2,3
Trabalhador/a da indústria	1	2,3
Desempregado/a, mas não estou procurando emprego	0	0
Estudante de ensino fundamental	0	0
Funcionário/a público militar	0	0
Professor/a	0	0
Trabalhador/a rural	0	0
Total	44	100

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

A relação entre ocupação principal e secundária é demonstrada na tabela 4:

Tabela 4 – Ocupação principal e ocupação secundária

Qual a tua PRINCIPAL ocupação?	Qual a tua ocupação SECUNDÁRIA?	f
--------------------------------	---------------------------------	---

Estudante de ensino médio	Desempregado/a e procurando emprego	3
Estudante de ensino médio	Nenhuma	3
Funcionário/a público civil	Nenhuma	3
Aposentado/a	Aposentado/a	2
Estudante de ensino médio	Trabalhador/a do setor de serviços	2
Estudante de ensino superior	Nenhuma	2
Professor/a	Nenhuma	2
Aposentado/a	Desempregado/a e procurando emprego	1
Aposentado/a	Do lar	1
Desempregado/a e procurando emprego	Do lar	1
Desempregado/a e procurando emprego	Nenhuma	1
Estudante de ensino fundamental	Nenhuma	1
Estudante de ensino médio	Auxiliar de cobrança/ Receptivo	1
Estudante de ensino médio	Trabalhador/a da indústria	1
Estudante de ensino médio	Trabalhador/a do comércio	1
Estudante de ensino superior	Desempregado/a e procurando emprego	1
Estudante de ensino superior	Do lar	1
Estudante de ensino superior	Estagiária no Grupo Uniftec.	1
Estudante de ensino superior	Trabalhador/a do comércio	1
Estudante de ensino superior	Trabalhador/a do setor de serviços	1
Fazendo 30 dias	Nenhuma	1
Funcionário/a público civil	Autônomo/a	1
Funcionário/a público civil	Do lar	1
Funcionário/a público civil	Estudante de pós-graduação	1
Professor/a	Do lar	1
Professor/a	Funcionário/a público civil	1
Trabalhador/a da indústria	Do lar	1

Trabalhador/a do comércio	Curso no Senai	1
Trabalhador/a do comércio	Do lar	1
Trabalhador/a do comércio	Estudante de ensino médio	1
Trabalhador/a do comércio	Estudante de ensino superior	1
Trabalhador/a do comércio	Nenhuma	1
Trabalhador/a do comércio	Trabalhador/a do comércio	1
Trabalhador/a do setor de serviços	Desempregado/a e procurando emprego	1

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

Os resultados mostram uma maioria de leitores que são estudantes, nos três níveis de ensino (fundamental, médio e superior), com 43,2% indicando o estudo como ocupação principal (dividido em 2,3% ensino fundamental, 25% médio e 15,9% superior) além de 6,9% apontando como ocupação secundária. Embora seja factível que até dois quintos dos leitores da Biblioteca Pública sejam estudantes, inclusive reforçando uma tendência histórica (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000; KIRST, 2007; OLIVEIRA, 2011; SUAIDEN, 1980; 2000), é importante observar as limitações da amostra para afirmar isso. De maneira análoga à reflexão antecipada na metodologia (capítulo 3) e anteriormente levantada em relação à idade dos respondentes, a maioria de estudantes, e entre eles uma maioria de estudantes de ensino médio, pode ser um viés criado pelo instrumento de pesquisa em meio digital.

As duas ocupações mais mencionados após estudante de ensino médio (25%) e superior (15,9%) foram trabalhador/a do comércio e funcionário/a público civil, ambas com 13,6%. Cotejando essas ocupações principais com as ocupações secundárias desses grupos, aparecem 9,1% (dos 27,2%) que indicam ser estudantes. Outra inferência possível é a localização central da Biblioteca Pública em área onde há muitos estabelecimentos de comércio e serviços, bem como repartições públicas municipais e estaduais. Há também a possibilidade do viés de uma proporção exagerada de funcionários da própria Biblioteca terem aderido à pesquisa. De qualquer forma, esse resultado parece reforçar a percepção do caráter ainda pedagógico-educacional na Biblioteca Pública e da relevância de sua localização físico-geográfica.

Com menos frequência, mas relevantes, apareceram professores e aposentados, com 9,1% em cada ocupação principal. As ocupações principais menos recorrentes foram a de desempregado, 4,5%, e de trabalhadores da indústria e do setor de serviços, com 2,3% cada. Em relação aos aposentados, a proporção relativamente baixa pode ser viés do instrumento. Em relação aos trabalhadores da indústria, esperava-se maior proporção pelas características da base econômico-produtiva da cidade e da região, no entanto, o horário de atendimento e a localização da Biblioteca Pública podem ser barreiras (WILSON, 1981; 1999) a esse grupo de leitores.

Não foram mencionadas como ocupação principal, dentre as opções oferecidas, estudante de pós-graduação, trabalhador rural, funcionário público militar, desempregado não procurando emprego e do lar. Funcionário público militar, trabalhador rural e desempregado não procurando emprego também não aparecem como ocupação secundária. Da mesma forma que professor/a, que é a ocupação principal de 9,1% dos leitores que responderam à pesquisa, mas não aparece como ocupação secundária.

A partir dos resultados tratados no parágrafo anterior, seria possível inferir que membros das forças de coerção do Estado não utilizam a Biblioteca Pública, que os desempregados que a utilizam estão todos procurando emprego e/ou já têm outra ocupação (estudante, do lar, informal no setor de serviços), que os trabalhadores rurais não utilizam significativamente a Biblioteca Pública (o que poderia ser explicado novamente pela relevância da localização e do horário de atendimento no uso e reforçado pelos dados de residência apurados na questão 2) e que o magistério é sempre uma atividade principal. Ressalva-se, mais uma vez, que são inferências a partir de um recorte pequeno, o que limita a extrapolação para o todo, não obstante as conclusões pareçam plausíveis.

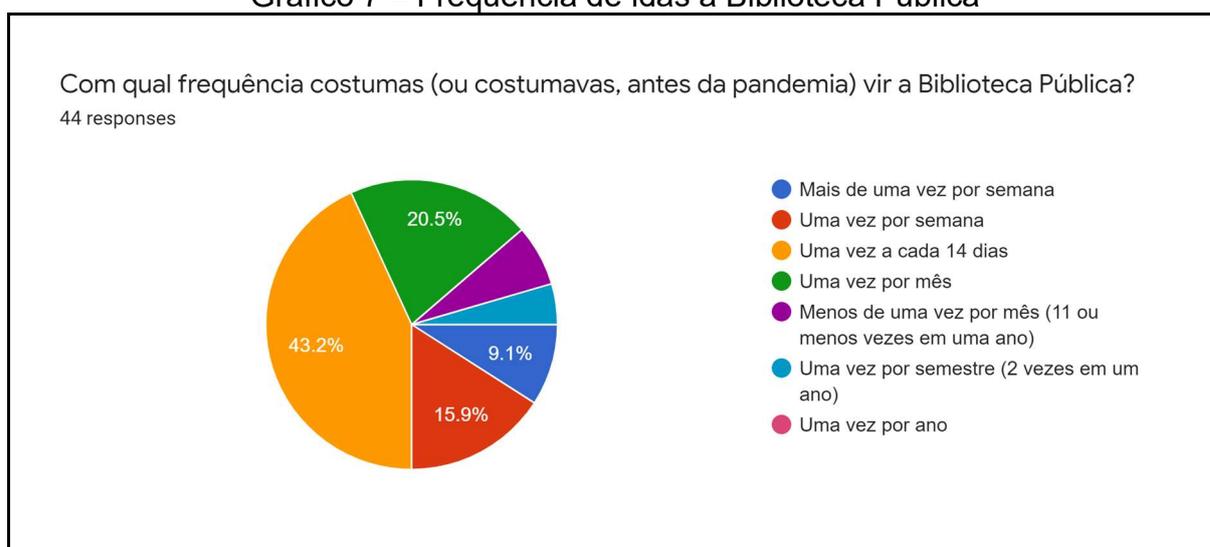
Em relação à ocupação, Wilson pontua que “[...] alguns ambientes de trabalho [são definidos] como ‘pobres de informação’ e outros como ‘ricos de informação’, com efeitos consequentes sobre a probabilidade de comportamento de busca de informação e a escolha do canal de comunicação” (WILSON, 1981, p. 10, tradução nossa).¹⁸ Assim, é possível entender que algumas ocupações favorecem mais o

¹⁸ No original: “some work environments as ‘information-poor’ and others as ‘information-rich’, with consequent effects upon the probability of information-seeking behaviour and the choice of channel of communication”.

contato com a leitura, inclusive por exigência para execução de determinados trabalhos, e isso pode refletir em maior frequência de leitores em determinadas ocupações.

A questão seguinte perguntou sobre a frequência à Biblioteca, oferecendo sete opções de intervalos temporais entre “Mais de uma vez por semana” a “Uma vez por ano”, levando em conta que o ponto de corte para a delimitação da amostra foi ter realizado um empréstimo no último ano, além de ser esse o prazo de validade do vínculo ativo do sócio com a Biblioteca (um ano). Nessa questão, foi feita menção explícita à pandemia, pedindo ao respondente levar em conta sua frequência à Biblioteca anterior às limitações impostas pela Covid-19. A seguir, a representação gráfica dos resultados obtidos:

Gráfico 7 – Frequência de idas à Biblioteca Pública



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

A maioria dos respondentes, 43,2%, indicou ir à Biblioteca a cada 14 dias, período que coincide com o prazo de empréstimo dos materiais. O segundo intervalo mais recorrente de visitas à Biblioteca Pública foi de “Uma vez por mês”, com 20,5%, seguido de “Uma vez por semana” (15,9%) e “Mais de uma vez por semana” (9,1%). As opções menos frequentes foram “Menos de uma vez por mês (11 ou menos vezes em um ano)”, com 6,8%, e “Uma vez por semestre (2 vezes em um ano)”, com 4,5%. A opção “Uma vez por ano” não foi indicada por nenhum respondente (0%).

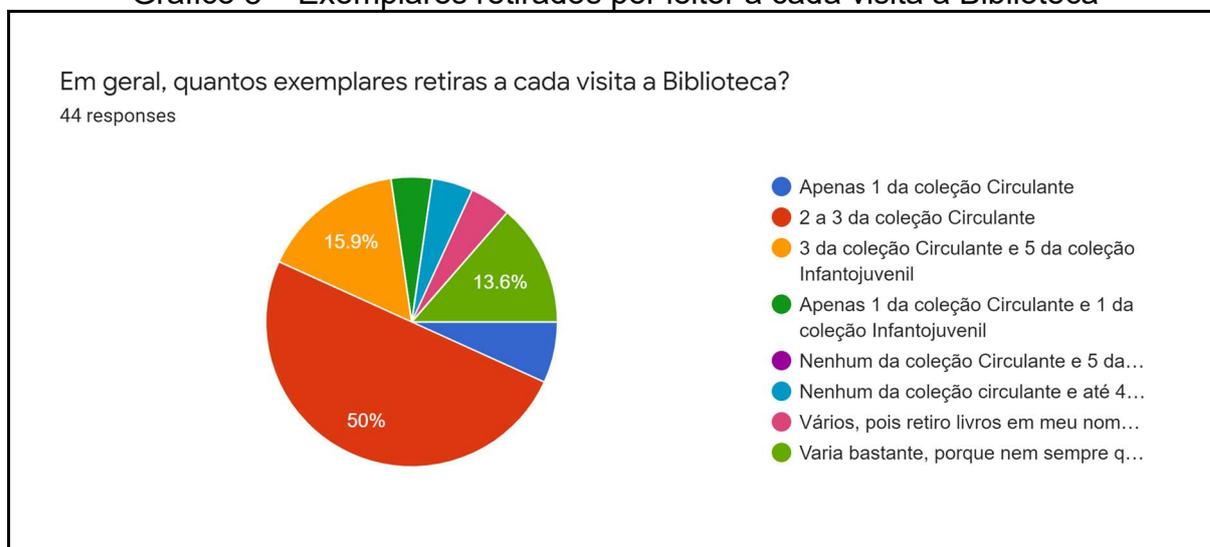
Esses resultados sugerem que a frequência à Biblioteca está diretamente relacionada ao empréstimo e devolução de livros, já que a maioria das visitas coincide

com o prazo de empréstimo dos materiais. Levando em conta que há a opção de renovação pela internet por até cinco vezes por material, os dados podem sugerir que os leitores buscam devolver os livros tão logo concluem a leitura, pois há uma parcela expressiva (15,9%) que indica frequentar a Biblioteca uma vez por semana e quase um décimo (9,1%) que aponta frequentá-la mais de uma vez em uma semana, ao mesmo tempo em que 20,5% indicaram uma frequência mensal.

Cotejando a questão da frequência à Biblioteca com as questões anteriores, também é possível estabelecer uma relação entre a possibilidade de frequentar a Biblioteca Pública uma ou mais vezes por mês (conforme fazem 88,7% dos respondentes) com a faixa etária, ocupação dos leitores e localização da Biblioteca.

Complementando a questão da frequência, a pergunta seguinte foi sobre quantos exemplares o leitor retira a cada visita. Lembrando que o prazo é de 14 dias para todos os materiais e as quantidades permitidas são de até três livros da coleção Circulante e até cinco da coleção Infanto-juvenil por sócio, a cada empréstimo. Dentro das possíveis combinações de quantidades, foram estabelecidas oito opções, respondidas conforme segue:

Gráfico 8 – Exemplares retirados por leitor a cada visita à Biblioteca



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Metade dos leitores respondeu retirar de dois a três exemplares da coleção Circulante, seguido de 15,9% que indicaram retirar três da coleção Circulante e cinco da coleção infanto-juvenil. A opção “Varia bastante, porque nem sempre que venho a Biblioteca retiro algum livro” obteve 13,6% de respostas. Com menos frequência,

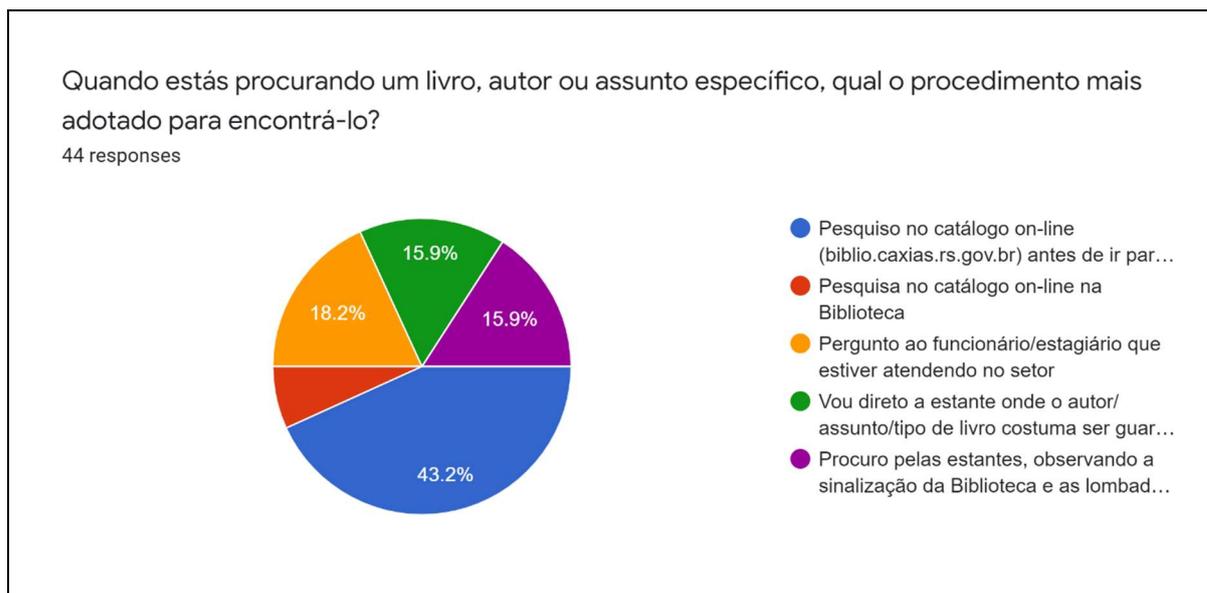
apareceram as opções “Apenas um da coleção Circulante”, com 6,8%, “Apenas 1 da coleção circulante e 1 da coleção infantil”, “Nenhum Circulante e até 4 infanto-juvenil” e “Vários, pois retiro livros em meu nome e de outros/as sócios/as a cada visita”, com 4,5% cada uma dessas três opções. Não houve ocorrência para a opção “Nenhum Circulante e até 5 da infanto-juvenil”, embora fosse esperado que leitores menores, ou sócios responsáveis por leitores menores, tivessem esse hábito de empréstimo.

O uso do acervo que no geral contempla melhor leitores adultos (coleção Circulante) se destaca, dado coerente com o já demonstrado até agora em relação às características demográficas dos leitores que atenderam à pesquisa. Também está de acordo com as estatísticas de uso. Mesmo assim, as menções a empréstimos de obras do acervo infanto-juvenil são recorrentes, reforçando o caráter generalista e diversificado da Biblioteca Pública.

Cotejando a quantidade de exemplares emprestados apurada nessa questão com a frequência de visitas da questão anterior, reforça-se a inferência de que os leitores buscam devolver os livros tão logo concluem a leitura. Os resultados também sugerem uma regularidade, ou rotina, dos leitores que responderam à pesquisa em relação à leitura, à quantidade de livros lidos e, talvez como consequência, à frequência e uso ao da Biblioteca Pública, visto que as opções mais específicas foram mais frequentes nas respostas.

A questão seguinte buscava estabelecer mais claramente o comportamento de busca da informação, no caso, da leitura dos sócios, perguntando “Quando estás procurando um livro, autor ou assunto específico, qual o procedimento mais adotado para encontrá-lo?” com a oferta de cinco opções de respostas fechadas e uma sexta opção, “Outros”, que, se escolhida, abria a possibilidade de especificar qual. Os resultados, exibidos na sequência, mostram uma adesão significativa ao catálogo *online* da Biblioteca.

Gráfico 9 – Procedimento mais adotado para encontrar um livro, autor ou assunto



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Metade dos leitores indicou utilizar o catálogo *on-line* (biblio.caxias.rs.gov.br) para encontrar a informação desejada, sendo que 43,2% indicaram fazê-lo antes de ir à Biblioteca e 6,8% pesquisam no catálogo *on-line* já na Biblioteca, comportamento que pode demonstrar mais uma vez viés etário e/ou de papel social, por estar relacionado ao uso da tecnologia. Em outro sentido, 18,2% indicaram preferir perguntar à pessoa que estiver atendendo no setor, o que pode sugerir uma preferência por aquilo que Wilson (1981) conceitua como “troca de informação”, quando o sujeito prioriza obter informação de outra pessoa e na qual se pressupõe maior interação interpessoal, mesmo que neste caso a troca de informação esteja acontecendo no âmbito de um sistema formal de informação (Biblioteca), ainda segundo as conceituações do esquema de Thomas D. Wilson.

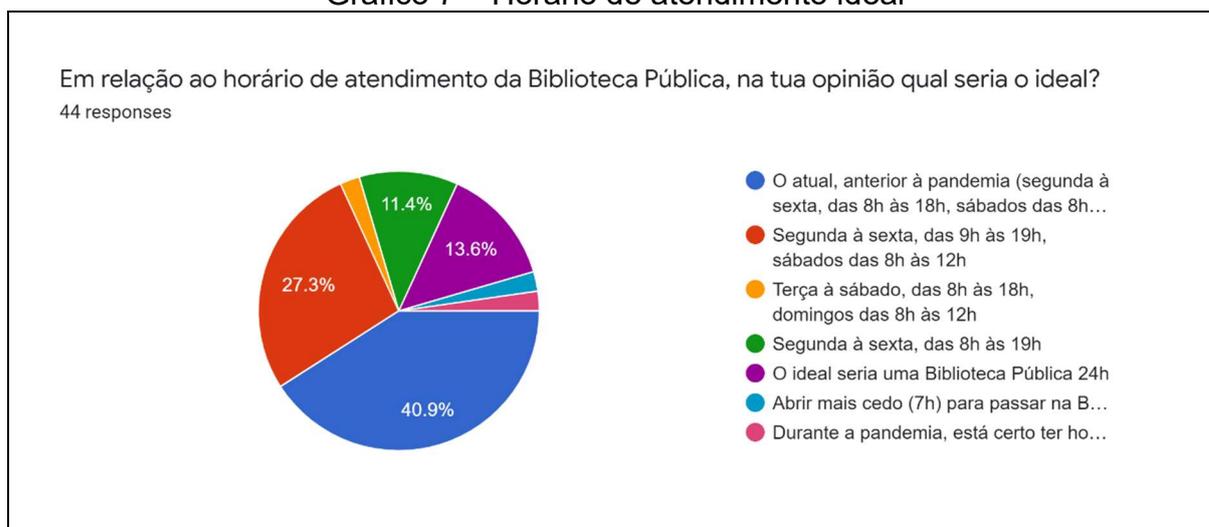
As outras duas opções de respostas oferecidas para essa questão obtiveram o mesmo índice, 15,9%, de pessoas que indicaram ir direto à estante onde o material costuma estar guardado ou procurar pelas estantes, observando as sinalizações. Ambas as opções que tiveram a mesma porcentagem, somando 31,8%, têm em comum o acesso direto do leitor ao acervo, sem mediação do catálogo ou de um funcionário, e podem sugerir maior autonomia e, eventualmente, maior conhecimento do acervo e da organização da Biblioteca.

Ao mesmo tempo, é importante apontar que o uso do catálogo *on-line* também pressupõe algum nível de conhecimento e familiaridade com a organização de uma biblioteca. Ambas as atitudes (buscar no catálogo e ir diretamente ao acervo) sugerem

haver algum nível de letramento informacional.¹⁹ Partindo desse pressuposto, mesmo que de forma muito simplificada, seria possível apontar um índice de letramento informacional de 81,8% entre os leitores da Biblioteca Pública. Por fim, para essa questão, não houve resposta “Outros”, sugerindo que todas as opções pré-estabelecidas atenderam aos respondentes.

A questão seguinte perguntava sobre o horário de funcionamento ideal na opinião do leitor, oferecendo cinco opções pré-estabelecidas pelo pesquisador e a sexta opção, “Outros”, que abria espaço para responder qual. Foi pedido para o respondente levar em conta a pandemia, que afetou o atendimento da Biblioteca, limitando o horário (quando não fechando a instituição totalmente e interrompendo o atendimento e os serviços). As respostas são sistematizadas no gráfico 12:

Gráfico 7 – Horário de atendimento ideal



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

A opção de horário de atendimento praticada imediatamente antes das restrições da pandemia da Covid-19, desde março de 2017, de segunda a sexta, das 8h às 18h, e aos sábados das 8h às 12h, foi a opção escolhida por 40,9% dos respondentes, sugerindo uma aprovação significativa da organização vigente em tempos de normalidade sanitária.

A seguir, a opção “Segunda a sexta, das 9h às 19h, sábados das 8h às 12h” teve 27,3% de preferência, permitindo inferir que esse horário se adequaria aos

¹⁹ “[...] processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas” (GASQUE, 2012, p. 28).

trabalhadores que acabam não tendo disponibilidade de frequentar a Biblioteca em decorrência de seu atendimento limitar-se ao horário comercial, já que acrescentaria uma hora ao final do expediente atual (ainda que reduzisse uma hora antes), potencialmente dando mais tempo a um trabalhador submetido ao horário comercial de acessar a Biblioteca em dias úteis. Os dois respondentes que indicaram a opção “Outros” expressam explicitamente a necessidade de funcionamento fora do horário comercial, já que os complementos à alternativa escolhida foram “Abrir mais cedo (7h) para passar na Biblioteca antes de ir pro trabalho. Poderia, para compensar, fechar ao meio-dia ou mais cedo” e “Durante a pandemia, está certo ter horário diferenciado. Após, seria interessante abrir a noite. Como era há um tempo atrás”.

A terceira opção mais recorrentemente escolhida, com 13,6%, foi de uma Biblioteca aberta 24 horas, o que, confrontado com a realidade, mostra-se uma utopia. Mesmo descontada a pandemia, a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul vem de sucessivas reduções de horário de atendimento, fato mencionado por um dos respondentes, que, ao escolher a opção “Outros”, manifestou que seria interessante a Biblioteca voltar a abrir à noite, conforme citado acima. Esse movimento de redução acentuou-se a partir de 2013, culminando com um horário de funcionamento das 8h às 17h a partir de 2015. Em 2017, foi ampliado para o horário atual, pré-pandemia. Outro dado da realidade que coloca como utópica uma Biblioteca Pública que atenda 24 horas é que a única Biblioteca Pública Municipal do Brasil a oferecer esse horário de atendimento foi a Biblioteca Mário de Andrade, do município de São Paulo, mas o atendimento ininterrupto, que começou em 2015, foi interrompido em 2017 e nunca mais retomado.²⁰

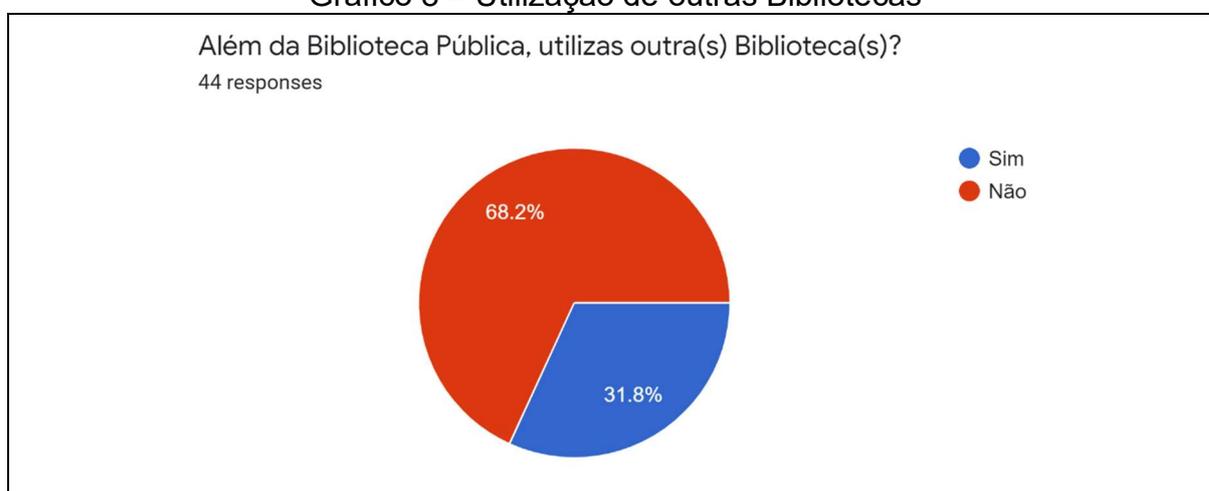
A quarta opção mais frequente se aproxima da segunda, com a diferença da previsão de atendimento ao sábado, já que 11,4% indicaram como horário de atendimento ideal de segunda a sexta, das 8h às 19h. Esses dados reforçam a percepção de uma ampliação de horário para além do horário comercial, compensando com a não abertura aos sábados (a outra opção até às 19h mantinha o sábado, mas iniciava às 9h de segunda a sexta). Por fim, a opção “Terça a sábado, das 8h às 18h, domingos das 8h às 12h” foi a com menos aderência (2,3%), sugerindo

²⁰ Sobre a interrupção do funcionamento 24 horas da Mário de Andrade, ver: G1. Doria corta funcionamento 24h de biblioteca Mário de Andrade, no Centro de SP. **G1**, São Paulo, 21 abr. 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/doria-corta-funcionamento-24h-de-biblioteca-mario-de-andrade-no-centro-de-sp.ghtml>. Acesso em: 19 maio 2021.

que a prioridade dos leitores é pelo uso da Biblioteca em dias úteis, mesmo que haja uma demanda de quase 60% por ampliação de horário. A opção “Outros” obteve 4,6% e foi tratada anteriormente, por ter trazido repostas alinhadas com a sugestão de atendimento que extrapole o horário de expediente do leitor.

A questão seguinte perguntou sobre o uso de outra Biblioteca além da Pública. Nessa questão, apenas era possível responder sim ou não. O resultado obtido foi de 68,2% “Não” e 31,8% “Sim”, reforçando a importância da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, virtualmente a única biblioteca acessada por mais de dois terços dos leitores, conforme ilustra o gráfico a seguir:

Gráfico 8 – Utilização de outras Bibliotecas



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Na sequência, aos respondentes que indicaram utilizar alguma outra Biblioteca, foi perguntado qual. Até por ser uma questão aberta, as respostas foram diversas, mas é possível identificar padrões dentro dessa diversidade. Na tabela 5, as respostas estão sistematizadas:

Tabela 5 – Outras Bibliotecas Utilizadas

Outra Biblioteca	f	% sobre o todo	% sobre 'Sim'
Universidade de Caxias do Sul	5	11,4%	38,5%
Escola onde estuda	2	4,6%	15,4%

Escola onde leciona	2	4,6%	15,4%
Escola onde estuda/Livrarias	1	2,3%	7,7%
Faculdade da Serra Gaúcha	1	2,3%	7,7%
Instituto Federal do RS	1	2,3%	7,7%
Não especificou	1	2,3%	7,7%
Universidade de Caxias do Sul e SESI	1	2,3%	7,7%
Total	13	31,8%	100,0%

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

A maioria das pessoas que utiliza outra Biblioteca indicou frequentar a Biblioteca da Universidade de Caxias do Sul, sendo que uma pessoa informou também servir-se da Biblioteca do SESI. A grande utilização da Biblioteca da Universidade pode ser explicada pela relevância e forte inserção comunitária da instituição e, partir dos demais dados colhidos nesta pesquisa, o perfil demográfico dos leitores e a localização e as políticas de acesso da Biblioteca da UCS. Também foram mencionadas as Bibliotecas de outras duas instituições de ensino superior do município, Faculdade da Serra Gaúcha (FSG) e Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), uso que pode ser explicado pelos menos motivos da utilização da Biblioteca da UCS, com a justificativa de serem instituições menores e mais recentes para o menor uso.

Após a Biblioteca da UCS, as mais citadas foram Bibliotecas da escola, seja o respondente estudante (Biblioteca da escola onde estuda) ou professor (Biblioteca da escola onde leciona). Uma resposta indicou livrarias além da biblioteca da escola onde estuda. Mais uma vez, o papel desempenhado a partir da ocupação principal parece preponderante na utilização das unidades de informação, o que não deixa de estar relacionado à localização e às possibilidades de acesso. Finalmente, houve uma resposta “Sim” que não indicou qual a outra biblioteca utilizada pelo leitor.

Na questão seguinte, solicitou-se que os leitores que utilizam alguma Biblioteca além da Pública Municipal de Caxias do Sul estabelecessem uma comparação entre as Bibliotecas utilizadas. Nem todos os respondentes que se encaixariam nesse

critério responderam (8 de 13 pessoas), e um que não precisava responder, respondeu (“Só uso bibliotecas públicas, gosto de todas”). Dado ao pequeno volume de respostas obtidas, apesar de ser uma questão aberta, na tabela 6 são transcritas todas as respostas, com a indicação da(s) outra(s) Biblioteca utilizada(s) pelo autor da resposta.

Tabela 6 – Comparação entre as Bibliotecas utilizadas pelo leitor

Se utilizas outra(s) Biblioteca(s) além da Pública, poderias estabelecer uma comparação entre ela?²¹	Outra Biblioteca utilizada
A Biblioteca Central da UCS é mais farta em livros didáticos. Para mim, a Biblioteca Municipal Pública é para livros mais recreativos, de lazer.	UCS
A biblioteca pública tem um acervo muito maior.	IFRS
Acho que a vantagem da biblioteca da Ucs e a estrutura dela ela é bem grande tem mesas para os leitores dentar, e tem bem mais livros que a biblioteca publica.	UCS
A desvantagem da UCS é que quem não é aluno da instituição não pode levar livros para casa.	UCS
Não existe, ambas possuem diferentes vertentes literárias o que as tornam importantes, cada uma a sua maneira.	Escola onde leciona
O ambiente da biblioteca pública é acolhedor.	Escola onde estuda/Livrarias
O catálogo <i>on-line</i> da Biblioteca da UCS é melhor, mas a localização e a oferta de livros de literatura da Biblioteca Pública são melhores.	UCS
Prefiro a biblioteca pública, pois lá consigo encontrar uma maior variedade de livros e artigos para a leitura, porém com o horário de pandemia da biblioteca pública fica um pouco difícil para meus pais me levarem, e como sou ainda muito nova não consigo e posso ir sozinha até o centro da cidade onde a biblioteca se situa.	Escola onde estuda

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

²¹ Nesta tabela, optou-se por manter a escrita original das respostas, sem correções.

Mantendo a proporcionalidade da questão anterior, a maioria das respostas foi de usuários da Biblioteca da UCS. Em relação à Universidade, a Biblioteca Pública se destaca para os leitores pela maior oferta de livros de literatura (em oposição a didáticos), localização central e a possibilidade de associação e empréstimo domiciliar (enquanto na UCS este serviço é exclusivo a quem possui vínculo com a Universidade). Por outro lado, o catálogo *on-line* da Biblioteca da UCS, assim como a estrutura e a quantidade total de livros são apontados como vantagens da Universidade.

De forma geral, a impressão que se destaca a favor da Biblioteca Pública em comparação a todas as demais é a maior variedade de livros de literatura ou de lazer. Há, também, a percepção de que Bibliotecas de tipologia diferentes (pública, escolar, universitária) possuem finalidades diferentes e, portanto, características diferentes, como se pode depreender da resposta “Não existe [comparação], ambas possuem diferentes vertentes literárias o que as tornam importantes, cada uma a sua maneira” dada por uma leitora que, além da Biblioteca Pública, utiliza a Biblioteca da escola onde leciona. Mais uma vez, mesmo com poucas respostas, é possível apontar a relevância da localização e do horário de funcionamento das bibliotecas para o uso pelos leitores, bem como a natureza e variedade dos serviços oferecidos, o acervo e o ambiente/atendimento, reforçando inferências feitas em questões anteriores.

As duas questões seguintes buscaram mapear outras fontes de leitura utilizadas pelos sócios da Biblioteca Pública Municipal, para além de sistemas formais de informação (WILSON, 1981; 1999). A décima sétima questão perguntava “Além da Biblioteca Pública, utilizas outros meios para ter acesso à leitura?”, oferecendo as opções “Sim” e “Não” e obtendo 100% de respostas afirmativas. A décima oitava questão perguntava a quem respondeu “sim”, “Quais?”, oferecendo quatro opções pré-estabelecidas pelo pesquisador (Internet, Livraria(s), Projetos de troca ou distribuição gratuita de livros, e Feira(s) do Livro) mais a 5ª opção “Outros”, que, se escolhida, abria uma caixa de texto para resposta livre. O resultado é apresentado a seguir, em tabela e gráfico:

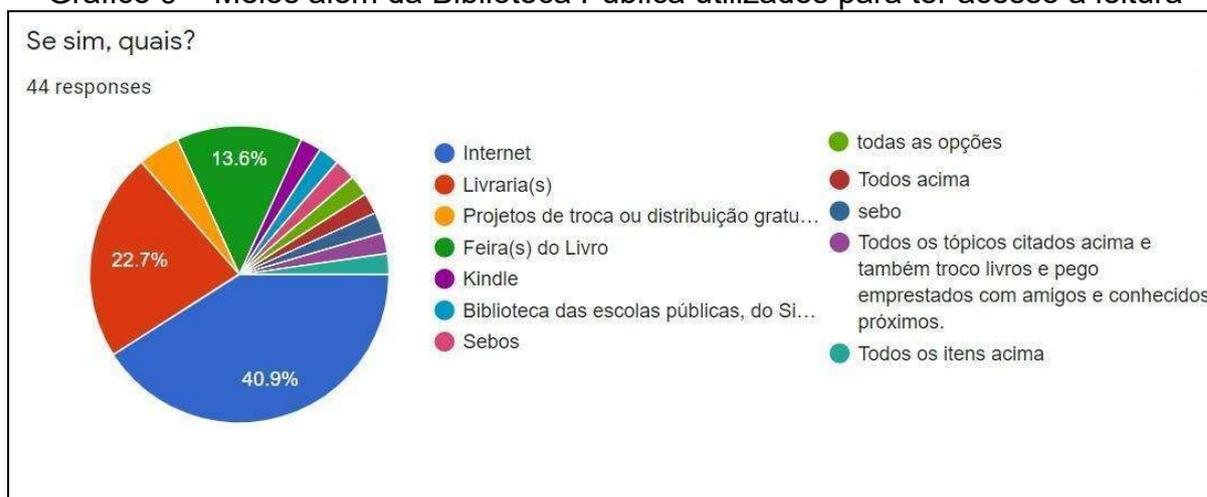
Tabela 7 – Outro meio utilizado para leitura

Meio utilizado para acesso à leitura	f	%
Internet	18	40,9%

Livraria(s)	10	22,7%
Projetos de troca ou distribuição gratuita de livros	2	4,5%
Feira(s) do Livro	6	13,6%
Outros – todas as opções anteriores	4	9,1%
Outros – sebo	2	4,5%
Outros – Biblioteca das escolas públicas, do Sindicato	1	2,3%
Outros – Kindle	1	2,3%
Total	44	100,0%

Fonte: elaborado pelo autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

Gráfico 9 – Meios além da Biblioteca Pública utilizados para ter acesso à leitura



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

A internet aparece como o principal meio de acesso a leituras alternativo à Biblioteca, com 40,9% de respostas, seguida por Livrarias, com 22,7%, e Feiras do Livro, com 13,6%. A quarta opção pré-estabelecida, “Projetos de troca ou distribuição gratuita de livros”, foi apontada por apenas 4,5%. Ao mesmo tempo, na opção “Outros”, 9,1% dos leitores responderam “todas as anteriores”, em relação às opções pré-estabelecidas. A partir da opção “Outros”, apareceram ainda “Sebos”, com 4,5%, “Kindle”, 2,3%, e “Biblioteca das escolas públicas, do Sindicato...”, com 2,3%. Entre

as respostas mencionando todas as questões anteriores, um respondente indicou também pegar livros emprestados com pessoas próximas.

As respostas a essa questão parecem deixar claro que a leitura em meio digital é uma realidade presente, mesmo entre um público que segue lendo regularmente em suporte tradicional, visto que são todos vinculados como sócios à Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer e essa não dispõe de livros em formato digital. Devido aos objetivos e limitações da pesquisa não foi aprofundado o uso e as leituras em cada meio. Se as opções pré-estabelecidas “Livraria(s)”, “Projetos de troca ou distribuição gratuita de livros” e “Feira(s) do Livro” e as opções “sebos”, “Kindle” e “Biblioteca das escolas pública, Sindicato...” pressupõem livros, a opção “Internet” abre uma gama grande de leituras possíveis. De qualquer forma, a questão de uma familiaridade mínima dos respondentes com outros suportes de leitura fica bastante clara (até pelo método de aplicação da pesquisa), o que pode ser potencialmente uma fraqueza da Biblioteca Pública, que ainda não oferece qualquer tipo de acesso à leitura que não seja em suporte físico de papel ou, em menor escala, áudio.

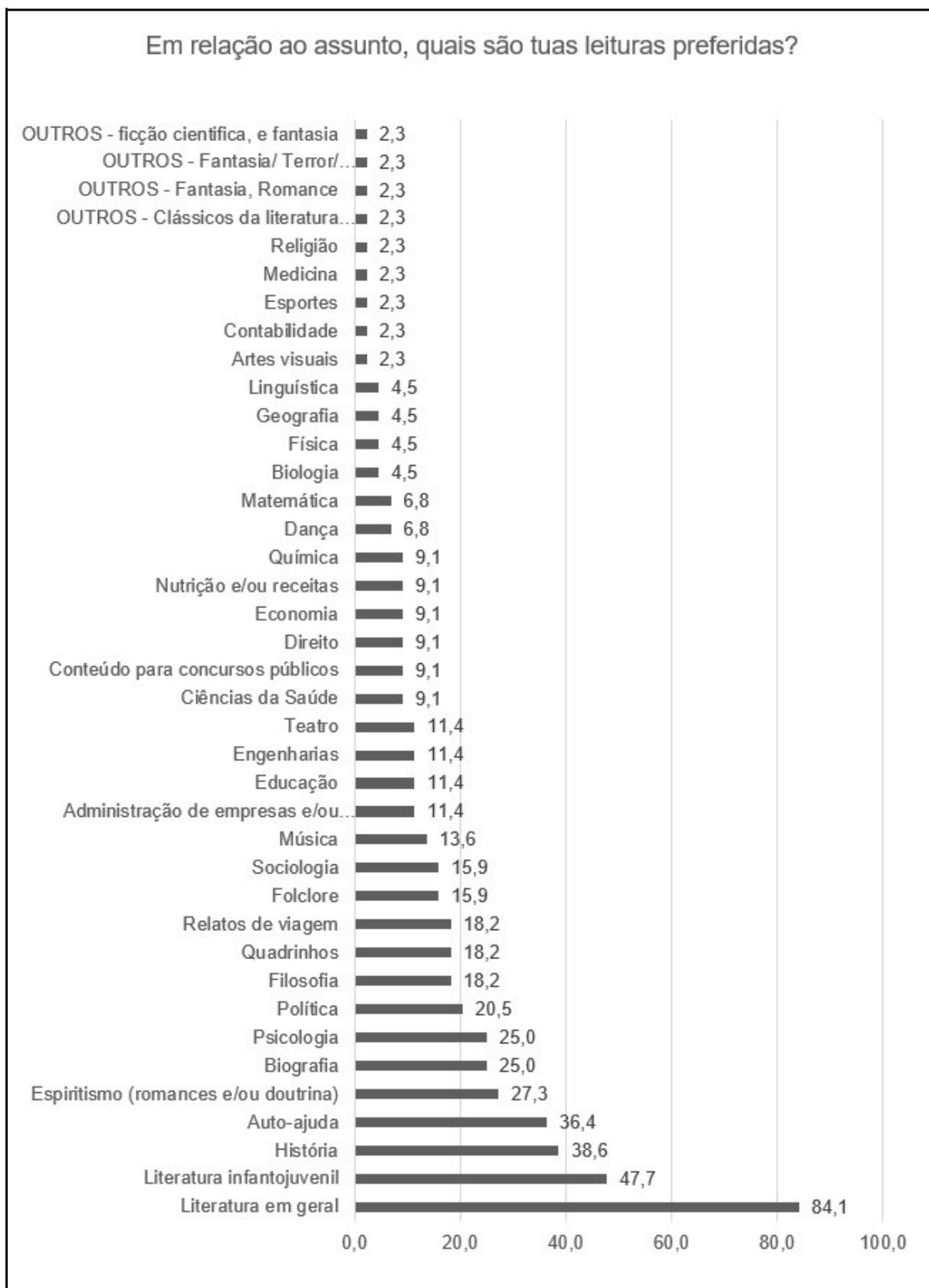
Um não detalhamento do item “internet” no questionário limita um pouco a inferência a seguir, no entanto, cotejando com as informações anteriormente levantadas (outras bibliotecas utilizadas, tempo de associação à Biblioteca Pública, frequência e quantidade de empréstimos), é possível identificar uma preferência por leituras que sejam gratuitas ou implicam custos financeiros relativamente baixos. Além do uso da própria Biblioteca Pública, que, apesar de cobrar uma taxa anual de R\$ 10,00, prevê diversas isenções dessa taxa, o amplo uso da internet – em que é possível encontrar, de forma relativamente fácil, muitos conteúdos gratuitos, sejam autorizados sejam “pirateados” –, as menções a Feiras do Livro e sebos – onde é possível encontrar livros a baixos preços ou promoções –, e a consideração das possibilidades de trocas de livros – em projetos específicos ou entre conhecidos –, reforçam essa percepção.

Em sentido similar, a recorrência do uso da internet como fonte de leitura dos sócios da Biblioteca Pública pode revelar uma demanda reprimida por livros eletrônicos, atualmente não disponibilizados, apontando, assim, tanto uma carência quanto uma oportunidade de qualificação do acervo e dos serviços da Biblioteca.

Após inquirir os meios além da Biblioteca Pública utilizados para acessar leituras, o questionário perguntava os assuntos preferidos, oferecendo 34 opções de

respostas, mais a 35ª opção “Outros”, que abria a possibilidade de informar qual. Nessa questão, era possível escolher mais de uma opção e o resultado foi o seguinte:

Gráfico 10 – Leituras preferidas levando em conta o assunto



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Literatura em geral foi o assunto mais indicado, com 84,1% dos respondentes apontando essa categoria como a preferida. Em seguida, aparece a Literatura infanto-juvenil, com 47,7%. Na opção “Outros”, foram mencionados especificamente “Clássicos da literatura brasileira e europeia”; “Fantasia/Terror/Literatura Gótica/Thriller/Mangás”; “Medicina, ficção científica, e fantasia” e “Fantasia, Romance”, com 2,3% cada. Esse resultado deixa clara a preponderância da preferência por ficção dos leitores que responderam à pesquisa.

Os assuntos mais recorrentes no que se entende como não ficção foram História, com 38,6%, e Autoajuda, com 36,4%. Após esses, somando 27,3%, veio Espiritismo (romances e/ou doutrina), seguido de Psicologia e Biografia, com 25% cada. Exceto por Política, indicado por 20,5% dos leitores, todos os demais assuntos não atingiram 20%. Ao mesmo tempo, todas as 34 opções pré-estabelecidas pelo pesquisador tiveram pelo menos uma menção (2,3%). Esse dado traz a percepção da importância de uma Biblioteca Pública múltipla e reforça o valor do acervo e do seu caráter generalista. Os resultados dessa questão também se coadunam com os da questão 16, em que, na comparação com outras Bibliotecas, foi recorrente a percepção de que o acervo da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer se destaca pela oferta de livros de literatura.

Para efeitos de comparação, a tabela 8 compila os assuntos oferecidos como opção na questão do questionário com as categorias utilizadas nos controles estatísticos de empréstimos da Biblioteca Pública, tendo como base a Classificação Decimal Universal (CDU), e apresenta a estatística de empréstimos dos últimos três anos completos,²² com a porcentagem de empréstimos de livros de cada assunto em relação ao total de empréstimos:

Tabela 8 – Dados estatísticos de empréstimos por assunto

Assunto (a partir das estatísticas da BPMDN, com base na CDU)	Assunto (opções constantes na questão)	2018	2019	2020	Média 2018-2020

²² A opção por utilizar os dados a partir de 2018 deve-se ao fato de que foi no controle estatístico deste ano que a atual distribuição de assuntos passou a ser adotada, com menor variedade de categorias e maior proximidade com a Classificação Decimal Universal na organização destas categorias dentro das estatísticas da Biblioteca.

Generalidades (Classe 0)	NSA	0,71%	0,88%	0,50%	0,70%
Filosofia; psicologia; Espiritismo; Autoajuda (Classe 1)	Filosofia; Espiritismo (romance e/ou doutrina); Psicologia; Autoajuda	14,78 %	14,48 %	13,14 %	14,13%
Religião (Classe 2)	Religião	1,11%	1,02%	0,84%	0,99%
Ciências sociais (Classe 3)	Sociologia; Política; Economia; Direito; Conteúdo para concursos públicos; Educação; Folclore	3,74%	3,67%	3,58%	3,66%
Ciências exatas (Classe 5)	Matemática; Física; Química; Biologia	1,34%	1,40%	1,14%	1,29%
Ciências da Saúde (Classe 6, 60-61, 64)	Ciências da Saúde; Nutrição/Receitas	2,19%	1,60%	1,57%	1,79%
Engenharia/Administração (Classe 6; 62-63; 65-69)	Engenharias; Administração de empresas e/ou Marketing; Contabilidade	1,36%	1,53%	0,75%	1,21%
Artes (Classe 7, 70- 795)	Artes visuais; Música; Teatro; Quadrinhos; Dança	1,79%	1,45%	1,20%	1,48%
Esportes (Classe 7, 796)	Esportes	0,19%	0,26%	0,18%	0,21%
Linguística (Classe 8, 80)	Linguística	0,63%	0,70%	0,30%	0,54%

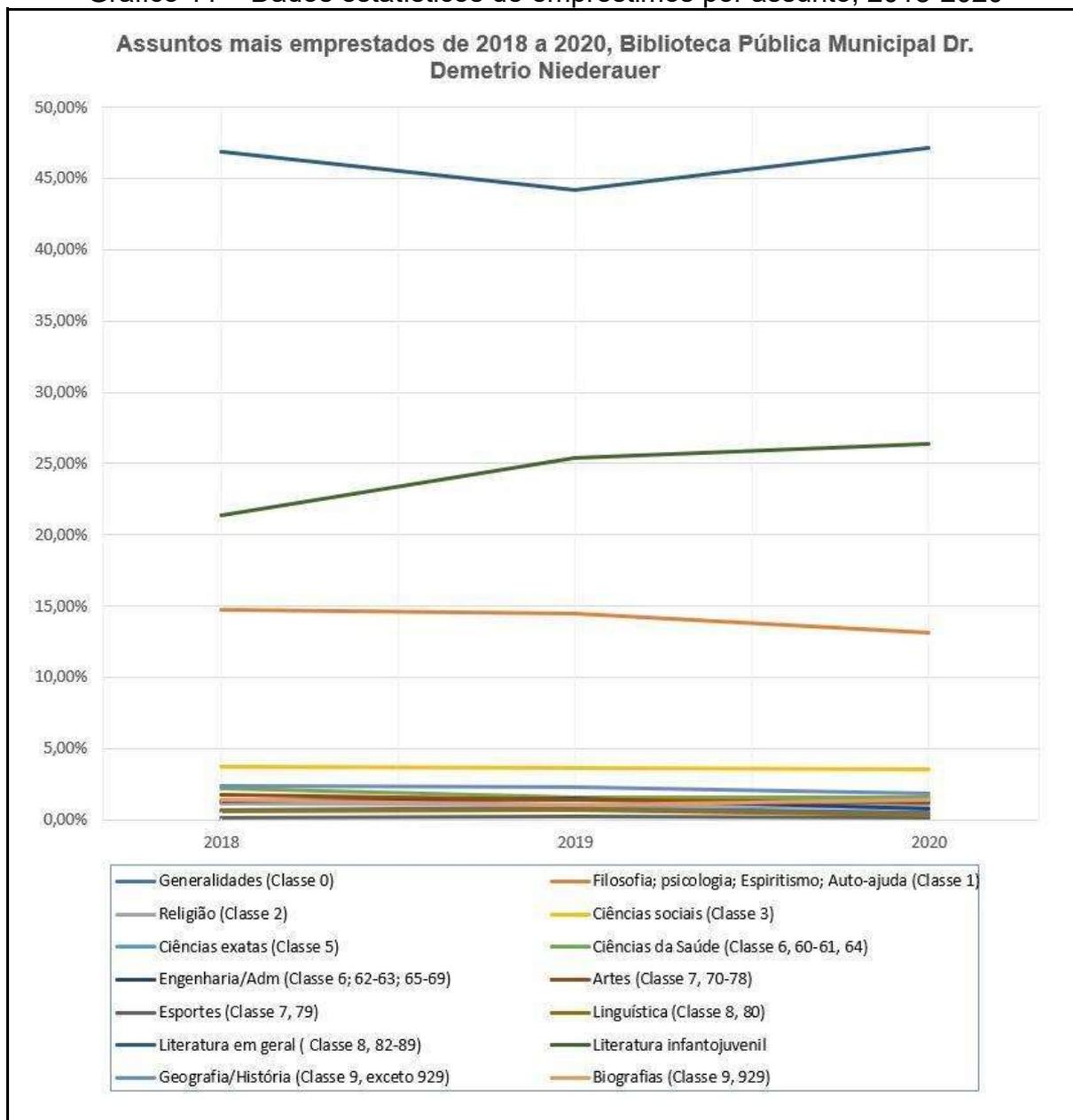
Literatura em geral* (Classe 8, 82-89)	Literatura em geral	46,92 %	44,23 %	47,17 %	46,11%
Literatura infanto-juvenil	Literatura infanto-juvenil	21,36 %	25,41 %	26,40 %	24,39%
Geografia/História (Classe 9, exceto 929)	Relatos de viagem; Geografia; História	2,42%	2,32%	1,85%	2,20%
Biografias (Classe 9, 929)	Biografia	1,46%	1,05%	1,38%	1,30%
		100%	100%	100%	100%
* exceto literatura infanto-juvenil, representa a soma das categorias literatura estrangeira, brasileira e caxiense.					

Fonte: elaborada pelo autor a partir dos dados estatísticos da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer e do questionário (2021).

Como a estatística de empréstimos por assuntos refere-se ao total dos empréstimos realizados em um ano e à proporção de cada assunto nesse total, limitando, assim, a soma a 100%, e a questão da pesquisa permitia ao respondente apontar mais de um assunto de predileção, sem limitar quantos, os resultados apresentam-se em duas ordens de grandeza diferentes. No entanto, a partir da correspondência estabelecida entre as categorias na tabela acima, é possível constatar que, assim como nas respostas ao questionário, também nos empréstimos realizados nos últimos três anos completos na Biblioteca Pública Municipal a literatura (entendida aqui como ficção) predomina como preferência.

Da mesma forma, é possível enxergar mais correspondências com as respostas dessa questão e os empréstimos efetivos ao constatar que, após a literatura em geral, a maior frequência de respostas, assim como o maior volume proporcional de empréstimos, recai sobre a literatura infanto-juvenil. E, confirmando a tendência de correspondência, em ambos os controles a categoria que contempla Autoajuda aparece com destaque. À primeira vista discrepante nesse comparativo, o assunto História obteve a indicação de 38,6% dos leitores no questionário, mas nos empréstimos não parece se destacar tanto das demais categorias, conforme a tabela anterior e o gráfico a seguir:

Gráfico 11 – Dados estatísticos de empréstimos por assunto, 2018-2020



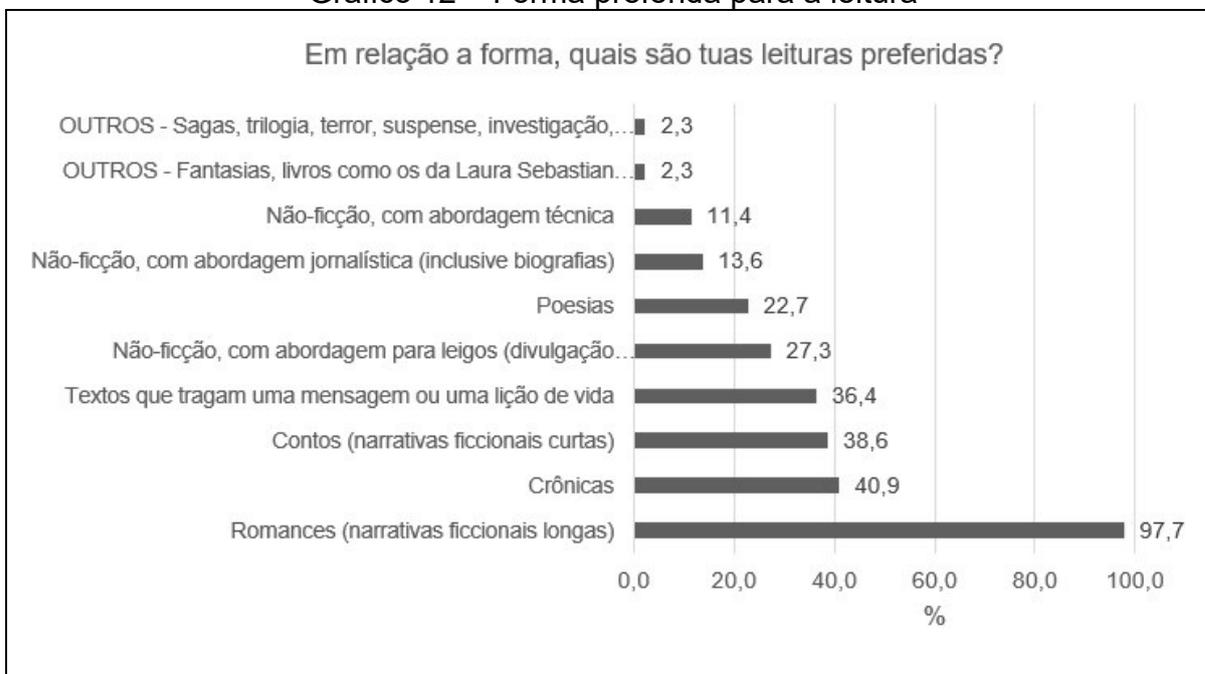
Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Porém, observando com mais atenção, percebe-se que História é o 5º assunto com maior proporção de empréstimos, atrás de Ciências Sociais (além das já citadas Literatura em geral, Literatura infanto-juvenil e Filosofia; Psicologia; Espiritismo; Autoajuda). Dessa forma, em linhas gerais, é possível afirmar que há consistência entre o que foi apurado no questionário e a realidade, pelo menos em relação aos assuntos preferidos pelos leitores. As distorções podem ser explicadas pelo grande volume de dados coletados pelas estatísticas da Biblioteca e o baixo volume coletado

pelo questionário desta pesquisa. Há também o aspecto de serem duas medidas diferentes, com delimitações e métodos de coleta diferentes, ainda que tenham um aspecto em comum. Por fim, a análise dos dados estatísticos dos empréstimos por assunto sugere uma estabilidade ao longo do tempo, sem grandes mudanças entre um ano e outro em relação à proporção de assuntos dos livros emprestados pelos leitores da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer.

A vigésima questão perguntou “Em relação à forma, quais são tuas leituras preferidas?”, oferecendo oito opções e a nona opção “Outros”, que abria a possibilidade de o leitor escrever qual. Nessa questão, também era possível escolher mais de uma opção, sem limites de quantidade. As opções pré-estabelecidas foram “Romances (narrativas ficcionais longas)”, “Contos (narrativas ficcionais curtas)”, “Poesias”, “Crônicas”, “Não ficção com abordagem técnica”, “Não ficção com abordagem para leigos (divulgação científica)”, “Não ficção com abordagem jornalística (inclusive biografias)” e “Textos que tragam uma mensagem ou uma lição de vida”. Os resultados obtidos são exibidos no gráfico a seguir:

Gráfico 12 – Forma preferida para a leitura



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Conforme seria esperado a partir do levantado nas questões anteriores, os gêneros textuais mais afeitos à ficção foram os mais recorrentes nas respostas, com Romance sendo apontado por 97,7% dos respondentes, seguido por Crônica, com

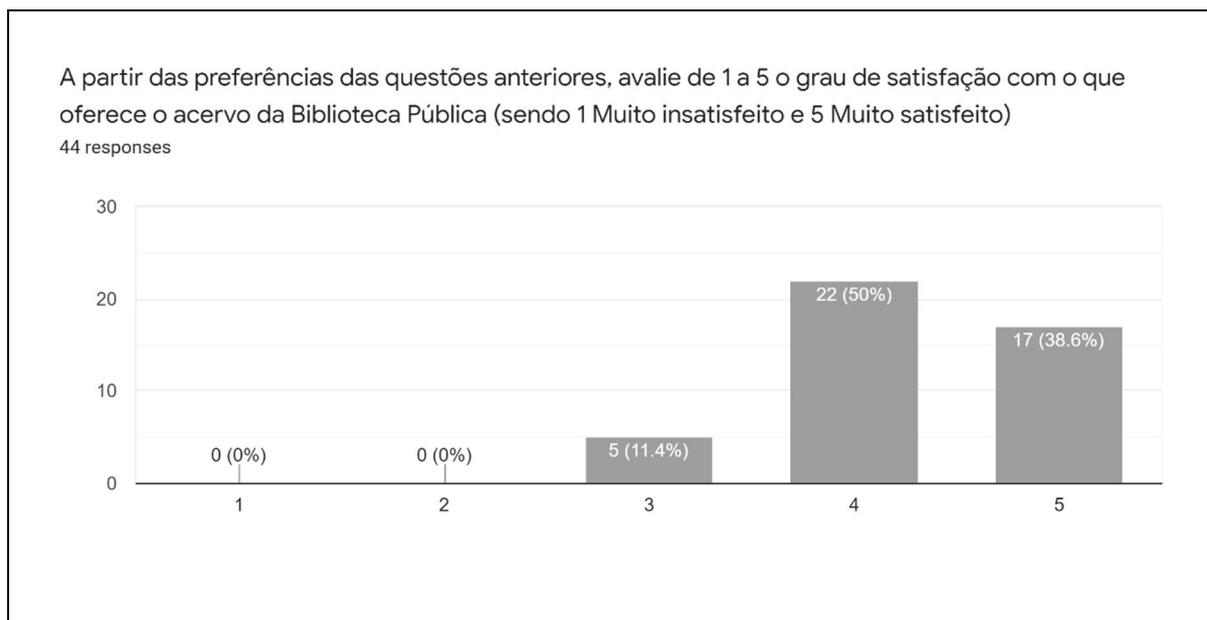
40,9% e Contos, com 38,6%. A opção “Outros” foi escolhida por 4,5% dos leitores, que preencheram o complemento “Qual” com respostas que podem também ser encaixadas no que se categorizou como romance, já que as respostas obtidas foram “Fantasias, livros como os da Laura Sebastian ou até mesmo Game of Thrones [sic]” e “Sagas, trilogia, terror, suspense, investigação, paranormalidade”.

Na sequência, aparece a opção “Textos que tragam uma mensagem ou uma lição de vida”, com 36,4%, o que também pode ser considerado esperado levando em conta a recorrência dos assuntos autoajuda e espiritismo tanto nas respostas da questão anterior quanto na média da proporção de empréstimos dos últimos anos. A opção “Não ficção, com abordagem para leigos (divulgação científica)” obteve 27,3% e “Poesias” 22,7%. Por fim, as outras duas opções oferecidas na questão não chegaram a 20%, com “Não ficção com abordagem técnica” sendo indicada como forma preferida de leitura por 11,4% dos respondentes e “Não ficção com abordagem jornalística (inclusive biografias)” por 13,6%.

Essa questão se junta às anteriores para reforçar a relevância da literatura entre os leitores da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, em complemento à questão anterior, visto que dos gêneros textuais literários oferecidos como opção de resposta, apenas poesia teve uma recorrência relativamente baixa.

A questão seguinte pediu uma avaliação da satisfação do leitor com o acervo da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, oferecendo cinco opções entre “Muito insatisfeito” e “Muito satisfeito”, obtendo o resultado demonstrado no gráfico 18:

Gráfico 13 – Satisfação com o acervo disponível



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

Para complementar essa questão, a seguinte pediu aos leitores para apontarem o que sentem falta no acervo da Biblioteca, em uma questão aberta, na qual era possível escrever livremente, sem opções pré-estabelecidas pelo pesquisador. Devido a essa característica da questão, muitas manifestações não se restringiram ao acervo, algumas sequer o mencionaram. Esse resultado permite supor que muitos respondentes entenderam a pergunta como “O que falta na Biblioteca?” ou que sentiram necessidade de manifestar algum outro grau de insatisfação com a instituição nesse espaço. Assim, apresentam-se na sequência as respostas tabuladas em três grupos temáticos, para sistematizar a análise.

Tabela 9 – Respostas à questão 22

Questão 22. Na tua opinião, o que falta no acervo da Biblioteca Pública?
RESPOSTAS NEUTRAS - LEITOR SATISFEITO
Nada.
No momento, não lembro de nada que eu sinta falta no acervo.

Na minha opinião não falta nada, está ótimo.
Para mim o acervo é variado e geralmente encontro o livro ou autor que estou procurando.
Nada a reclamar

É um acervo ótimo.

[respondente deixou o campo de resposta em branco]

FREQUÊNCIA

8/44

RESPOSTAS SOBRE O QUE FALTA NO ACERVO

Acho que tem falta de algo relevante.

Algumas trilogias que li não teve sequência pq havia exemplares

Alguns livros de visões marxistas mais aprofundando, pois em geral, encontro só os "comuns".

Atualizar as coleções

Aumentar o acervo infantil e infanto juvenil

Completar alguns autores importantes.

Compra dos livros que não foram devolvidos

Falta completar as trilogias e coleções lemos alguns livros e ficamos sem saber o final das histórias.

Gosto muito de livros infanto juvenil entao posia ter mais variedades

Investimento na atualização do acervo.

Lançamentos

Lançamentos

Lançamentos

Lançamentos e sagas completas

Livros mais atuais

Livros mais atuais, livros novos de poesia

Livros mais atuais.

Livros que estão em alta

Maior variedade de obras latinoamericanas.

Mais exemplares de livros e as sequências completas

Mais lançamentos

Mais livros

Mais livros antigos, sendo esses clássicos ou não.

Mais livros atuais de biografias

Mais novidades

Thrillers e Mangás.

FREQUÊNCIA ²⁶/₄₄

RESPOSTAS SOBRE O QUE FALTA NA BIBLIOTECA

Eu acredito que falte comunicação com os leitores em algumas situações. Por exemplo, já sugeri a compra de alguns livros pelo site, porém não sei se chegou até eles essa sugestão, ou, se for comprado, um aviso de que estará disponível na biblioteca.

Pra mim está ótima. Meu único apontamento é com relação ao horário (queria que abrisse mais cedo).

Lugares para os leitores sentar e ler um livro. Wiffi mais rápido. E mais computadores para pesquisa a somente um na biblioteca.

Acredito que a disponibilidade para o empréstimo de mais livros.

Mais cadeiras macias

No geral, acredito que a biblioteca é muito boa, mas o acesso ao sistema online da biblioteca poderia ser melhorado

Mais investimento na aquisição de livros. Melhorar infraestrutura do local.

Horário de funcionamento estendido.

24 horas

Na minha opinião falta bastante investimento da prefeitura na biblioteca, pois acho que a leitura é um tópico obrigatório na vida de qualquer um, e a mais ou menos um ano e meio, eu não sabia ideia de que a biblioteca existia, fiquei sabe que havia uma biblioteca pública em Caxias do Sul pela minha professora que me indicou, ai comecei a retirar livros na biblioteca. Então acho que falta muito investimento de marketing na biblioteca, e também acho que poderia ter mais investimento na compra de mais livros para renovar a biblioteca e ela estar sempre atualizada, já que a maioria dos livros são arrecadados por doações segundo uma das funcionarias que me atendeu lá algumas vezes, acho que no geral é isto.

FREQUÊNCIA ¹⁰/₄₄

Fonte: elaborada pelo próprio autor a partir dos dados colhidos com questionário (2021).

Conforme a sistematização exposta, 18,2% dos leitores não sentem falta de nada no acervo atual da Biblioteca Pública, pressupondo assim satisfação, o que corresponde a menos da metade dos que escolheram a opção “Muito Satisfeito” na questão imediatamente anterior (38,6%).

Entre os que apontam alguma falta no acervo, 26 de 44, ou 59,1%, dos leitores que responderam à pesquisa, predomina a indicação de que o acervo da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer precisa de mais lançamentos, livros novos e *best sellers*. Neste contexto os três itens apontados podem ser interpretados juntos, como uma mesma categoria, pois, via de regra, livros novos referem-se a lançamentos, da mesma forma que os mais vendidos demandados pelos sócios também são lançamentos. Com menor frequência, mas mesmo assim relevante, é apontada a falta de exemplares que completem séries de livros. Por fim, também há menções recorrentes a obras infanto-juvenis e de poesia.

Ao mesmo tempo, 10 respondentes (22,7%) manifestaram uma falta ou insatisfação não relacionada ao acervo (foco inicial da questão). Dentre eles, há elogios explícitos (“está ótima”, “é muito boa”), seguidos de uma ponderação de possível melhoria. Destacam-se nos apontamentos o horário de atendimento (durante e antes da pandemia), infraestrutura (espaços, número de computadores para pesquisa, internet sem fio, cadeiras, *software* de gerenciamento/catálogo *on-line*, etc.) e comunicação com o público.

Cotejando as questões 21 e 22, infere-se que pode haver algum grau de compreensão por parte dos leitores com a situação da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul e com as Bibliotecas Públicas brasileiras de forma geral, no sentido de pouco aporte de investimento público e o reflexo disso na oferta e na variedade de acervo e demais serviços. A inferência baseia-se na quantidade de apontamentos de faltas existentes (seja no acervo, que era especificamente o que a questão perguntava, seja na Biblioteca em geral, que foi o que alguns responderam) com a ausência de “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” (representados pelas posições 1 e 2 na escala de Likert da questão 21), bem como o baixo índice (11,4%) de “Regular” (3 na escala) e o conseqüente predomínio de “Satisfeito” (50%) e “Muito Satisfeito” (38,6%). Há, inclusive, uma ponderação nesse sentido nas respostas da questão 22, em que um leitor escreve que:

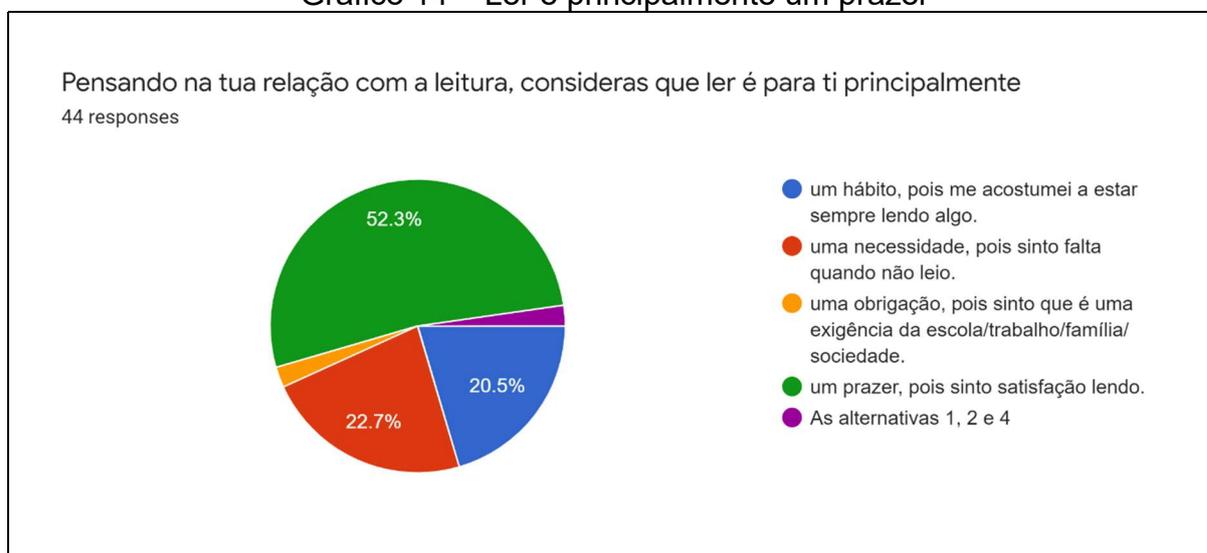
Na minha opinião falta bastante investimento da prefeitura na biblioteca, [...] Então acho que falta muito investimento de marketing na biblioteca, e também acho que poderia ter mais investimento na compra de mais livros para renovar

a biblioteca e ela estar sempre atualizada, já que a maioria dos livros são arrecadados por doações segundo uma das funcionárias que me atendeu lá [...].

Estabelecendo uma relação de que eventuais faltas não são responsabilidade direta da instituição, mas sim de sua mantenedora, o leitor relativizaria sua insatisfação. Por outro lado, também é possível inferir que o grau de satisfação com a Biblioteca Pública Municipal é alto (88,6%), mas que, mesmo assim, os leitores percebem aspectos a melhorar, independentemente de uma eventual compreensão das dificuldades de financiamento e manutenção das Bibliotecas Públicas no Brasil. Nessa abordagem, seria uma percepção de que no geral está bom, mas há aspectos pontuais a melhorar.

Fechando o questionário, solicitou-se, por parte do leitor, um posicionamento sobre sua relação com a leitura, oferecendo-se quatro opções pré-estabelecidas pelo pesquisador e a quinta opção “Outros”, que abria a possibilidade de escrever qual. As opções pré-estabelecidas foram “um hábito”, “uma necessidade”, “uma obrigação” e “um prazer” e as respostas obtidas são apresentadas no gráfico a seguir:

Gráfico 14 – Ler é principalmente um prazer



Fonte: elaborado pelo próprio autor (2021).

A opção mais frequente foi a de que a leitura é principalmente um prazer, pois 52,3% dos leitores indicaram sentir satisfação lendo. A seguir, a opção mais frequente foi uma necessidade, com 22,7%, já que esses leitores sentem falta quando não leem. Em uma proporção bastante próxima, 20,5%, apareceu a opção “um hábito, pois me acostumei a estar sempre lendo algo”. Com apenas 2,3% cada, apareceram as

opções “uma obrigação, pois sinto que é uma exigência da escola/trabalho/família/sociedade” e “Outros”, na qual o respondente indicou “as alternativas 1, 2 e 4”. Cotejando essa resposta com a apresentação do questionário, as alternativas mencionadas correspondem às opções hábito (1), necessidade (2) e prazer (4).

As respostas a essa questão reafirmam dados previamente levantados com o questionário no sentido da centralidade da leitura de ficção e da leitura facultativa pelos leitores que buscam a Biblioteca Pública, uma vez que mais da metade encara o ato de ler como prazeroso, produtor de satisfação. Chama a atenção entre as respostas dessa questão a baixa incidência (2,3%) da percepção da leitura como obrigação, dada a quantidade de estudantes que responderam à pesquisa.

Combinada com os demais índices dessa questão (hábito e necessidade, além da resposta “Outros”, que combinou justamente as três opções mais recorrentes em uma), é seguro afirmar que os leitores da Biblioteca Pública possuem uma relação positiva com a leitura. Leem, basicamente, mais por motivação pessoal do que por estímulo, ou exigência, externo. Essa afirmação parece válida mesmo para grupos em que a leitura poderia surgir como uma obrigação imposta pelo papel, como estudantes e professores. Ainda que pareça relevante aqui o papel social desempenhado, conforme anteriormente ponderado a partir de Wilson (1981), isso não invalida a leitura como atividade perceptivelmente prazerosa ao leitor.

Também é possível afirmar que, entre um grupo de frequentadores de bibliotecas, a leitura assume aspectos preponderantemente positivos. Para além de frequentar bibliotecas, foi unânime nas respostas a busca por leituras em outros meios (questões 17 e 18), evidenciando a relevância do ato de ler no cotidiano dessas pessoas e reforçando o argumento de aproximar os termos “usuário da biblioteca” e “leitor”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta pesquisa, é possível reafirmar o que foi apontado na Introdução, no que tange à relevância da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer, de Caxias do Sul. A fundamentação teórica, sobretudo histórica, e os resultados da pesquisa apontam para a centralidade das bibliotecas públicas como fonte de conhecimento e informação acessível, o que se aplica à Biblioteca Pública de Caxias do Sul, no contexto local. Mesmo assim, considera-se que há espaço para estender a atuação da Biblioteca, expandir o público atendido e qualificar os serviços, assim potencializando ainda mais a relevância da instituição. Um dado que demonstra esse espaço para crescimento é o número de sócios que realizaram empréstimo de livros no período considerado para a pesquisa, 544 pessoas, em relação à população total da cidade, estimada em 517.451 em 2020.

Continuando a retomar os pontos destacados na introdução como justificativa para a realização da presente dissertação, evidenciou-se a importância de obter diretamente dos leitores informações para um diagnóstico dos serviços, espaços e acervo da Biblioteca, reafirmando a relevância dos estudos de uso e de usuário para a gestão. No mesmo sentido, a manifestação dos leitores, via questionários, se mostrou fundamental para apontar os pontos fortes e fracos da instituição, bem como vislumbrar possíveis melhorias e soluções de problemas.

Sobre a escuta e obtenção de informação com os sujeitos que utilizam os serviços, é necessário ter o cuidado de realizar um inquérito com base metodológica, como o que foi tentado na presente investigação, evitando assim que se escute apenas uma “minoridade barulhenta”. Sobretudo, se há a intenção de embasar decisões administrativas, aumenta a importância de construir um diagnóstico isento e equânime, evitando favorecimentos provocados pela ferramenta. Como será mencionado adiante, considera-se legítimo priorizar determinados grupos, caso entenda-se necessário. O ponto aqui é apontar a necessidade de buscar uma aproximação o mais fiel possível da realidade para, a partir disso, estabelecer eventuais prioridades. Solicitar o preenchimento de questionários anônimos, ao maior número possível de leitores, se mostrou um método válido.

Apesar da baixa adesão de leitores à pesquisa, totalizando menos de 10% de todos que foram convidados por *e-mail* a participar, acredita-se que foi possível atingir os objetivos propostos na pesquisa. É importante ressaltar as dificuldades trazidas

pela pandemia na execução da dissertação, sobretudo na aplicação dos questionários. Conforme já ponderado anteriormente, em especial na metodologia, o estudo piloto demonstrou ser mais eficiente a aplicação presencial dos questionários, dinâmica inviabilizada pelas restrições impostas pela pandemia da Covid-19.

Retomando o objetivo geral, de mapear as facilidades e as barreiras associadas ao uso da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, ficou nítida a importância da localização e do horário de funcionamento tanto como facilidade, quanto como barreira. Também ficaram evidentes as implicações de papéis sociais (gênero, ocupação, idade) no estabelecimento de barreiras para o uso da Biblioteca.

Este mapeamento, sobretudo das barreiras, pode apontar caminhos para superá-las por parte da administração municipal, responsável pela Biblioteca Pública. Mesmo que muitas barreiras estejam diretamente vinculadas a aspectos individuais de cada leitor, conforme discutido anteriormente e coerente com a base teórica utilizada (WILSON, 1981), a categorização em grupos demográficos (gênero, faixa etária, região de moradia, ocupação, etc.) permite à gestão da Biblioteca buscar estratégias que diminuam ou eliminem algumas das barreiras constatadas.

Especificamente em relação à base teórica utilizada, o modelo de comportamento informacional de Wilson (1981), a conclusão é que ele pode auxiliar na interpretação dos dados de leitores de uma biblioteca, pois sintetiza e esquematiza conceitos, permitindo o estabelecimento de relações. No entanto, é possível que haja outros modelos igualmente válidos, o que reforça a proposição de uma ferramenta interpretativa, e não de um modelo hegemônico e totalizante. No mesmo sentido, o modelo teórico de Comportamento Informacional (WILSON, 1981) serviu para demonstrar que os mesmos aspectos que motivam a busca da informação (e, por extensão, o hábito da leitura), também podem criar barreiras para a efetivação dessa busca, ao evidenciar o contexto da necessidade de informação.

O recorte escolhido pela pesquisa permitiu reforçar a proposição de aproximar os conceitos de usuário da informação e de leitor, sobretudo levando em conta os dois principais teóricos escolhidos para esta aproximação, conforme exposto e discutido na seção 2.3. A conceituação de leitura de Silva (2011; 2016), sobreposta ao modelo de Comportamento Informacional de Wilson (1981), funcionou para a aproximação proposta e permitiu interpretações consistentes dos resultados obtidos. Independentemente do recorte, os resultados da pesquisa combinados com as extrapolações possíveis permitem supor com segurança que no contexto da Biblioteca

Pública de Caxias do Sul os usuários são efetivamente leitores, reafirmando mais uma vez a aproximação teórica e conceitual proposta. No mesmo sentido desses resultados, destacou-se a preferência dos leitores/usuários da Biblioteca por literatura.

Mesmo aceitando que o termo leitor possa limitar alguns entendimentos, quando aplicado ao sujeito que utiliza uma biblioteca, as discussões levantadas por Silva (2011, 2016) demonstram a elasticidade do conceito. Ao mesmo tempo, há um fator político: reaproximar as bibliotecas, em especial as públicas, da leitura – e, portanto, designar seus usuários como leitores – e entender a leitura como direito humano fundamental (CANDIDO, 2011).

Dentre os aspectos mais práticos, o horário de funcionamento da Biblioteca é um ponto a melhorar, enquanto a localização parece ser um ponto forte, positivo, e preponderante para atração e manutenção do público. Também se destacou como positivo o atendimento prestado pela equipe. Em relação ao acervo disponibilizado aos leitores, a avaliação parece dúbia em um primeiro momento, pois foram trazidas avaliações positivas sob vários aspectos, ao mesmo tempo em que foi recorrente o apontamento de lacunas. Nesse ponto, conclui-se que a qualidade, a variedade e a profundidade do acervo são boas na percepção dos leitores, mas há aspectos passíveis de melhorias.

Uma sugestão possível de superação das barreiras de uso da Biblioteca verificadas nesta pesquisa seria a ampliação do horário, combinada com uma maior divulgação, tanto do horário ampliado quanto da localização da instituição. Há um potencial custo vinculado à ampliação de horário, mas, em qualquer contexto, melhorias exigem algum nível de investimento. Também poderiam ser desenvolvidos projetos focados nos grupos atualmente menos contemplados pelos serviços da Biblioteca Pública, como trabalhadores e residentes em zonas rurais, entre outras categorias de ocupação e residência, ausentes ou pouco recorrentes nos resultados, mas significativas no município como um todo.

Ainda olhando para os aspectos destacados nos resultados, outras sugestões possíveis são: o reforço no atendimento ao público, visto pela maioria dos leitores como aspecto positivo; a melhoria dos serviços *on-line*, já que os resultados mostraram uso relevante do catálogo *on-line* ao mesmo tempo em que apontam suas limitações; e buscar os outros espaços utilizados pelos leitores (escola, outras Bibliotecas, livrarias, etc.) para divulgação da Biblioteca Pública.

Outra conclusão possível é a preponderância da leitura entre as pessoas identificadas com o gênero feminino. Além das hipóteses levantadas a partir do modelo de Wilson (1981), caberia um estudo específico sobre esse recorte demográfico para levantar explicações para o fenômeno, aprofundando-o.

Reforçando uma tendência histórica e nacional, a biblioteca pública parece continuar servindo muito a propósitos escolares. No entanto, avançando um pouco mais sobre os resultados, seria mais preciso afirmar que a Biblioteca Pública de Caxias do Sul atende um público escolar, mas não necessariamente presta-se a um papel estritamente pedagógico. Olhando para as estatísticas mais amplas de sócios, e menos para os resultados da pesquisa, fica reforçada a percepção de um público de leitores além do majoritariamente formado por estudantes. A centralidade da literatura, em sobreposição a conteúdos didáticos ou técnicos, amplia essa percepção.

A autonomia dos leitores no espaço da Biblioteca e em relação ao acervo, permitindo supor um bom grau de letramento informacional, se destacou. A presunção de que parcela significativa dos leitores possui um bom grau de letramento informacional reforça a importância de franquear o acesso, seja físico, às estantes, seja via catálogo on-line, às informações descritivas e de localização dos exemplares. Paralelo a isso, segue relevante a necessidade de haver atendimento qualificado aos leitores e, extrapolando, mediação da leitura.

A partir dos aspectos destacados acima (autonomia dos leitores nos ambientes físicos e virtuais oferecidos pela Biblioteca) e do resultado que revela que um expressivo número de leitores utiliza a Internet como meio de acesso a leituras, combinados com as experiências impostas pela pandemia da Covid-19, parece imperativo que a Biblioteca Pública passe a oferecer opções de acesso digital aos conteúdos do acervo, seja via digitalização de obras raras e especiais e sem restrições de direitos autorais, seja com aquisição ou assinatura de plataformas específicas de livros eletrônicos que permitam acesso remoto a associados da instituição. Certamente, seria uma forma de ampliar acesso e superar algumas das barreiras de uso verificadas na pesquisa, ao mesmo tempo em que exige investimento.

Permanecendo no âmbito da ampliação do acesso remoto aos conteúdos do acervo, e observando a legislação de direitos autorais, uma possibilidade seria a transformação em *e-book* das antologias resultantes do Concurso Anual Literário, promovido pela Biblioteca Pública. Mesmo sendo um volume relativamente pequeno de obras em comparação ao restante do acervo disponível fisicamente, poderia servir

como início do processo e, eventualmente, de parâmetro para projetar uma ampliação da disponibilidade de literatura caxiense *on-line*, via Biblioteca Pública, levando em conta aspectos como formato dos arquivos, espaço necessário em hospedagem (servidor), padrões de catalogação e acesso, etc.

Extrapolando a sugestão de disponibilizar as antologias resultantes do Concurso Anual Literário virtualmente, e seguindo no sentido de divulgação *on-line* da literatura caxiense, é possível sugerir que se estude a viabilidade de contemplar, com a transformação em *e-book* e disponibilização via Biblioteca Pública, outras obras de literatura produzidas em Caxias do Sul. Importante levar em conta, nessa possibilidade, se há acordo com autores e editoras e priorizar os livros que receberam algum tipo de financiamento público para serem realizados.

O instrumento de pesquisa utilizado e, sobretudo, o meio de aplicação podem ter provocado viés nas respostas, predominando respondentes mais jovens e as consequências advindas disso. Mesmo assim, foi possível estabelecer diversas relações e aproximações com a realidade que parecem razoáveis e plausíveis, inclusive atendendo ao objetivo de instrumentalizar a gestão da Biblioteca para tomada de decisão (horário de atendimento, acervo, *software* de gerenciamento, alternativas para divulgação, etc.).

Sobre o questionário e a dinâmica de coleta de dados, uma última sugestão é a reaplicação futura do instrumento de pesquisa utilizado nesta investigação, se possível em contexto presencial ou, pelo menos, híbrido. Dessa forma, acredita-se ser possível reduzir o possível viés demográfico (etário, de papel social) trazido pelo questionário por *e-mail*, fazendo uma aproximação ao proposto a partir do estudo piloto. Sobretudo no aspecto etário, em que a discrepância entre a média de idade dos respondentes (21,5 anos) e de todos os leitores que receberam o questionário (32,7 anos) reforça a percepção trazida pelas informações colhidas no estudo piloto da possibilidade de resultados diferentes.

REFERÊNCIAS

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CANDIDO, Antonio. O direito à literatura. *In*: CANDIDO, Antonio. **Vários escritos**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ouro sobre Azul, 2011. p. 171-193.

CASTRILLÓN, Silvia. **O direito de ler e de escrever**. Tradução Marcos Bagno. São Paulo: Pulo do Gato, 2011.

CAXIAS DO SUL. **Lei nº 2, de 30 de outubro de 1947**. Cria a Biblioteca Pública e o Museu do Município. Caxias do Sul, 1947. Disponível em: <http://hamurabi.camaracaxias.rs.gov.br/Hamurabi-faces/externo/exibicao.jsf?leild=1500&from=pesquisaAvancada>. Acesso em: 26 maio 2018.

CAXIAS DO SUL. **Lei nº 4.773, de 15 de dezembro de 1997**. Cria a Secretaria Municipal da Cultura e dá outras providências. Caxias do Sul, 1997. Disponível em: <http://www.camaracaxias.rs.gov.br/Leis/LO/LO-04773.pdf>. Acesso em: 26 maio 2018.

CAXIAS DO SUL. **Lei nº 5.695, de 23 de agosto de 2001**. Denomina a Biblioteca Pública Municipal. Caxias do Sul, 2001. Disponível em: <http://hamurabi.camaracaxias.rs.gov.br/Hamurabi-faces/externo/exibicao.jsf?leild=7161&from=resultados>. Acesso em: 26 maio 2018.

CAXIAS DO SUL. Secretaria Municipal da Cultura. Conselho Municipal de Cultura. **Plano Municipal de Cultura**: Lei nº 7.376, de 7 de dezembro de 2011: consolidação de conquistas. Caxias do Sul, 2012.

CAXIAS DO SUL. Secretaria Municipal da Cultura. Departamento do Livro e da Leitura. Sistema de Bibliotecas. **Planejamento 2014**. Caxias do Sul, dez. 2013. Documento não publicado.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/147/14732752003/>. Acesso em: 28 maio 2018.

FAILLA, Zoara (org.). **Retratos da leitura no Brasil 4**. Rio de Janeiro: Sextante, 2016. 296 p. Disponível em: http://prolivro2-org-br.umblr.net/wp-content/uploads/2020/07/RetratosDaLeitura2016_LIVRO_EM_PDF_FINAL_COM_CAPA.pdf. Acesso em: 6 fev. 2021.

FERNANDEZ, Cida; MACHADO, Elisa Campos. **Bibliotecas Públicas**: um equipamento cultural para o desenvolvimento local. Recife: Centro de Desenvolvimento e Cidadania, 2016.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: UnB, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/13025>. Acesso em: 27 fev. 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7ª ed. [São Paulo]: Grupo GEN, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/>. Acesso em: 30 ago. 2021.

G1. Doria corta funcionamento 24h de biblioteca Mário de Andrade, no Centro de SP. **G1**, São Paulo, 21 abr. 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/doria-corta-funcionamento-24h-de-biblioteca-mario-de-andrade-no-centro-de-sp.ghtml>. Acesso em: 19 maio 2021.

HALLEWELL, Laurence. **O livro no Brasil**: sua história. São Paulo: T. A. Queiroz, 1985.

IBGE. **Brasil**: População total, homens e mulheres 2010-2060. [Brasília, DF]: IBGE, 2021a. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_generico.html?ag=00&ano=2013&id=2. Acesso em: 15 abr. 2021.

IBGE. **Cidades@**: Caxias do Sul. [Brasília, DF]: IBGE, 2021b. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/caxias-do-sul/panorama>. Acesso em: 15 abr. 2021.

IMMIG, Cássio Felipe. **Informação para a prática docente**: o comportamento informacional dos professores de ensino fundamental da Escola Municipal Selvino Ritter do município de Estância Velha – RS. Orientadora: Maria do Rocio Fontoura Teixeira. 2007. 69 f. TCC (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/67781>. Acesso em: 25 maio 2018.

JACOB, Christian. Prefácio. *In*: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (orgs.). **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no ocidente. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000. p. 9-17.

JÄRVELIN, Kalervo; WILSON, Thomas Daniel On conceptual models for information seeking and retrieval research. **Information Research**, Lund, v. 9, n.1, out. 2003. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html>. Acesso em: 30 maio 2018.

KIRST, Marcos Fernando. **A história nas estantes: 60 anos da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demetrio Niederauer.** Fotos Janete Kriger. Caxias do Sul: Belas Letras, 2007.

LUNARDELLI, Rosane Suely Alvares. Usuários ou clientes de bibliotecas? Uma reflexão do ponto de vista da lexicologia. **Signum: Estudos da Linguagem**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 91-99, dez. 2004. Disponível em: <http://www.uel.br/seer/index.php/signum/article/view/3914/3142>. Acesso em: 18 nov. 2019.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca.** 3. ed. il., rev. e atual. São Paulo: Ática, 2001.

MINUZZO, Liziane Ungaretti. **Proposta de um programa de necessidades para a nova sede da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul.** Orientadora: Jussara Pereira Santos. 2004. 157 f. TCC (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/33049>. Acesso em: 25 nov. 2019.

OLIVEIRA, Daniela Piergili Weiers de. **Políticas públicas de fomento à leitura: agenda governamental, política nacional e práticas locais.** Orientadora: Marta Ferreira Santos Farah. 2011. 146 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2011. Disponível em: https://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/daniela_piergili_weiers_de_oliveira.pdf. Acesso em: 30 dez. 2020.

PETIT, Michèle. **Os jovens e a leitura: uma nova perspectiva.** São Paulo: Editora 34, 2008.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia.** Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Cultura. **Biblioteca Pública do Estado.** [2019]. Disponível em: <https://cultura.rs.gov.br/biblioteca-publica-do-estado>. Acesso em: 25 nov. 2019.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. Biblioteca, inovação e comunidade. In: RÖSING, Tania Kuchenbecker; FERRARI, Adriana Cybele (org.). **Biblioteca, inovação e comunidades leitoras.** Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2016. p. 108-126. (Jornadas literárias).

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **O ato de ler: fundamentos psicológicos para uma nova pedagogia da leitura.** 11. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. **Biblioteca como lugar de práticas culturais: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil.** Orientadora: Alcenir Soares dos Reis. 2007. 246 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciências da Informação, Universidade Federal

de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em:
http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-79CMVL/mestrado__fabr_cio_jos__nascimento_da_silveira.pdf?sequence=1.
Acesso em: 9 jan. 2019.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, ago. 2000. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 22 nov. 2019.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: Livros Irradianes S.A.; MEC, 1980. 82 p. Disponível em:
<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12779>. Acesso em: 25 nov. 2019.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 122-124, abr. 2010. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 nov. 2019.

UNESCO; IFLA. **IFLA/UNESCO Public Library Manifesto**. 1994. Disponível em:
<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>. Acesso em: 27 maio 2018.

WILSON, Thomas Daniel. Human Information Behavior. **Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline**, Santa Rosa, CA, v. 3, n. 1, p. 49-56, 2000. Anual. Informing Science Institute. <http://dx.doi.org/10.28945/576>. Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2021.

WILSON, Thomas Daniel. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, Elmsford, NY, v. 33, n. 4, p. 551-572, jul. 1997. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9). Acesso em: 29 ago. 2021.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1108/EUM000000007145>. Acesso em: 28 maio 2018.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, mar. 1981. Disponível em:
<https://doi.org/10.1108/eb026702>. Acesso em: 28 maio 2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Questionário dissertação

Caro leitor/a associado/a à Biblioteca Pública de Caxias do Sul!

Segue o questionário para coleta de dados para avaliação do Comportamento Informacional dos leitores da Biblioteca Pública Municipal Dr. Demétrio Niederauer, dissertação que estou desenvolvendo para obtenção do grau de Mestre em Letras e Cultura pela Universidade de Caxias do Sul. Ao enviar tuas respostas (clique no botão ao fim das questões), estás concordando em participar da pesquisa nos termos do TCLE, disponível em <https://tinyurl.com/y8mwuhbc> e do TALE (no caso de menores de idade), disponível em <https://tinyurl.com/ydhffwhn>. Caso não concorde em participar, apenas feche essa página no seu navegador. Desde já agradeço à colaboração e qualquer dúvida eventual pode ser esclarecida pelo e-mail cassioimmig@gmail.com.

Atenciosamente,

Cássio Felipe Immig, mestrando do PPG Letras e Cultura/UCS

*Obrigatório

1. Gênero *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não informar
- Outro: _____

2. Onde mora (bairro, cidade)? *

3. Idade *

4. Há quanto tempo é sócio/a da Biblioteca? *

Marcar apenas uma oval.

- Há menos de 1 ano
- entre 1 e 2 anos
- entre 2 e 3 anos
- entre 3 e 4 anos
- entre 4 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Há mais de 10 anos

5. Qual o principal motivo que te levou a associar-se à Biblioteca Pública? *

Marcar apenas uma oval.

- Acesso às leituras obrigatórias para o vestibular
- Disponibilidade dos últimos lançamentos
- Associação "coletiva" (escola, Projeto Pescar, Rede Recria/FAS, grupo de contações de histórias, etc.)
- Disponibilidade de livros esgotados ou de difícil acesso em outros locais
- Sugestão da escola
- Sugestão de pais ou responsáveis
- Empréstimo domiciliar de livros em geral
- Outro: _____

6. Qual (ou quais) o(s) principal(ais) motivo(s) para se(gu)ires utilizando a Biblioteca?

Marque todas que se aplicam.

- Vestibular
- Estou lendo uma série/trilogia/saga
- Atualização constante do acervo
- Atendimento da equipe de funcionárias/os e estagiárias/os
- Wi-Fi
- Poder consultar através do catálogo on-line o que a Biblioteca possui no acervo
- Variedade do acervo
- Boa oferta de livros clássicos
- Boa oferta de lançamentos e novidades
- Ampla disponibilidade de autores caxienses
- Localização e fácil acesso
- Não conheço outra opção para pegar livros emprestados
- Qualidade do acervo

Outro: _____

7. Qual (ou quais) o(s) principal(ais) ponto(s) para a Biblioteca melhorar?

Marque todas que se aplicam.

- Quantidade de exemplares dos títulos mais procurados/diminuir tempo de espera das reservas.
- Oferecer séries/trilogias/sagas completas
- Atualização do acervo
- Atendimento da equipe de funcionárias/os e estagiárias/os
- Wi-Fi
- Serviços on-line
- Variedade do acervo
- Oferta de livros clássicos
- Oferta de lançamentos e novidades
- Aumentar o prazo de empréstimo atual (14 dias)
- Diminuir o prazo de empréstimo atual (14 dias)
- Aumentar as quantidades atuais de exemplares por empréstimo
- Diminuir as quantidades atuais de exemplares por empréstimo
- Horário de atendimento

Outro: _____

8. Qual a tua PRINCIPAL ocupação?

Marcar apenas uma oval.

- Estudante de ensino fundamental
- Estudante de ensino médio
- Estudante de ensino superior
- Estudante de pós-graduação
- Professor/a
- Trabalhador/a do comércio
- Trabalhador/a do setor de serviços
- Trabalhador/a da indústria
- Trabalhador/a rural
- Desempregado/a e procurando emprego
- Funcionário/a público civil
- Funcionário/a público militar
- Desempregado/a, mas não estou procurando emprego
- Aposentado/a
- Do Lar
- Autônomo/a
- Outro: _____

9. Qual a tua ocupação SECUNDÁRIA? *

Marcar apenas uma oval.

- Estudante de ensino fundamental
- Estudante de ensino médio
- Estudante de ensino superior
- Estudante de pós-graduação
- Professor/a
- Trabalhador/a do comércio
- Trabalhador/a do setor de serviços
- Trabalhador/a da indústria
- Trabalhador/a rural
- Desempregado/a e procurando emprego
- Funcionário/a público civil
- Funcionário/a público militar
- Desempregado/a, mas não estou procurando emprego
- Aposentado/a
- Do lar
- Autônomo/a
- Nenhuma
- Outro: _____

10. Com qual frequência costumas (ou costumavas, antes da pandemia) vir a Biblioteca Pública? *

Marcar apenas uma oval.

- Mais de uma vez por semana
- Uma vez por semana
- Uma vez a cada 14 dias
- Uma vez por mês
- Menos de uma vez por mês (11 ou menos vezes em uma ano)
- Uma vez por semestre (2 vezes em um ano)
- Uma vez por ano

11. Em geral, quantos exemplares retiras a cada visita a Biblioteca? *

Marcar apenas uma oval.

- Apenas 1 da coleção Circulante
- 2 a 3 da coleção Circulante
- 3 da coleção Circulante e 5 da coleção Infantojuvenil
- Apenas 1 da coleção Circulante e 1 da coleção Infantojuvenil
- Nenhum da coleção Circulante e 5 da coleção Infantojuvenil
- Nenhum da coleção circulante e até 4 da coleção Infantojuvenil
- Vários, pois retiro livros em meu nome e de outros/as sócios/as a cada visita
- Varia bastante, porque nem sempre que venho a Biblioteca retiro algum livro

12. Quando estás procurando um livro, autor ou assunto específico, qual o procedimento mais adotado para encontrá-lo? *

Marcar apenas uma oval.

- Pesquisa no catálogo on-line (biblio.caxias.rs.gov.br) antes de ir para a Biblioteca
- Pesquisa no catálogo on-line na Biblioteca
- Pergunto ao funcionário/estagiário que estiver atendendo no setor
- Vou direto a estante onde o autor/assunto/tipo de livro costuma ser guardado
- Procuo pelas estantes, observando a sinalização da Biblioteca e as lombadas dos livros
- Outro: _____

13. Em relação ao horário de atendimento da Biblioteca Pública, na tua opinião qual seria o ideal? *

Marcar apenas uma oval.

- O atual, anterior à pandemia (segunda à sexta, das 8h às 18h, sábados das 8h às 12h)
- Segunda à sexta, das 9h às 19h, sábados das 8h às 12h
- Terça à sábado, das 8h às 18h, domingos das 8h às 12h
- Segunda à sexta, das 8h às 19h
- O ideal seria uma Biblioteca Pública 24h
- Outro: _____

14. Além da Biblioteca Pública, utilizas outra(s) Biblioteca(s)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

15. Se sim, qual(is)?

16. Se utilizas outra(s) Biblioteca(s) além da Pública, poderias estabelecer uma comparação entre elas? (pontos fortes e fracos de cada uma, preferências por um ou outra, etc. Favor indicar a qual biblioteca se refere ao escrever a comparação)

17. Além da Biblioteca Pública, utilizas outros meios para ter acesso à leitura? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

18. Se sim, quais? *

Marcar apenas uma oval.

- Internet
- Livraria(s)
- Projetos de troca ou distribuição gratuita de livros
- Feira(s) do Livro
- Outro: _____

19. Em relação ao assunto, quais são tuas leituras preferidas? *

Marque todas que se aplicam.

- Filosofia
- Espiritismo (romances e/ou doutrina)
- Psicologia
- Auto-ajuda
- Religião
- Sociologia
- Política
- Economia
- Direito
- Conteúdo para concursos públicos
- Educação
- Folclore
- Matemática
- Física
- Química
- Biologia
- Ciências da Saúde
- Engenharias
- Nutrição e/ou receitas
- Administração de empresas e/ou Marketing
- Contabilidade
- Artes visuais
- Música
- Teatro
- Quadrinhos
- Dança
- Esportes
- Linguística
- Literatura em geral
- Literatura infantojuvenil
- Relatos de viagem
- Geografia
- Biografia
- História
- Outro: _____

20. Em relação a forma, quais são tuas leituras preferidas? *

Marque todas que se aplicam.

- Romances (narrativas ficcionais longas)
- Contos (narrativas ficcionais curtas)
- Poesias
- Crônicas
- Não-ficção, com abordagem técnica
- Não-ficção, com abordagem para leigos (divulgação científica)
- Não-ficção, com abordagem jornalística (inclusive biografias)
- Textos que tragam uma mensagem ou uma lição de vida

Outro: _____

21. A partir das preferências das questões anteriores, avalie de 1 a 5 o grau de satisfação com o que oferece o acervo da Biblioteca Pública (sendo 1 Muito insatisfeito e 5 Muito satisfeito) *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

22. Na tua opinião, o que falta no acervo da Biblioteca Pública? *

23. Pensando na tua relação com a leitura, consideras que ler é para ti principalmente *

Marcar apenas uma oval.

- um hábito, pois me acostumei a estar sempre lendo algo.
- uma necessidade, pois sinto falta quando não leio.
- uma obrigação, pois sinto que é uma exigência da escola/trabalho/família/sociedade.
- um prazer, pois sinto satisfação lendo.
- Outro: _____

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Comportamento informacional dos leitores da Biblioteca Pública de Caxias do Sul

Pesquisador: Cássio Felipe Immig

Justificativa

Este trabalho é um estudo de uso e de usuários sobre a Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul. Não existem registros de outros estudos deste tipo e pela relevância e importância dessa instituição para a cidade e sua cultura, é reforçado o interesse em uma pesquisa que levante dados de uso e eventualmente de não uso. Outra justificativa importante para a realização deste trabalho é a possibilidade de instrumentalizar os gestores da Biblioteca Pública na elaboração de estratégias para melhoria dos serviços da instituição, da mesma forma que pode revelar caminhos a serem seguidos para democratização da leitura e do acesso à informação em nível local.

Objetivos

O objetivo geral da pesquisa é investigar o comportamento informacional do usuário da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, com vistas a identificar os principais motivos para o uso da referida Biblioteca. Os objetivos específicos são:

- a) Aproximar os conceitos de “usuário de informação” e de “leitor”, para alinhar entendimentos conceituais das Ciências da Informação e de Letras;
- b) Verificar a importância conferida à leitura e à informação publicada entre a população pesquisada;
- c) Identificar as principais fontes de informação acessadas pelos usuários da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul;
- d) Mapear as facilidades e as barreiras associadas ao uso e ao não uso da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul;

Procedimentos/metodologia

Aplicação de questionário anônimo com perguntas abertas e fechadas, tabulação e análise dos dados colhidos, com utilização de referencial teórico correlato com o tema.

Estão sendo convidados a responder este questionário todos os sócios da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul que tenham realizado pelo menos um empréstimo de livro entre 29 de outubro de 2019 e 11 de novembro de 2020, e que tenham um *e-mail* válido vinculado ao seu cadastro. O questionário será enviado para o *e-mail* cadastrado e está disponível no *link* <https://forms.gle/rAi8yHqHBrdsjeSV7>.

É garantido ao participante da pesquisa plena liberdade para decidir sobre sua participação, inclusive podendo retirar seu consentimento posteriormente, sem prejuízo algum.

Privacidade e sigilo

Os questionários são totalmente anônimos, podendo ser preenchidos em formato digital, através da plataforma *Google Forms*, e sendo garantida a privacidade das respostas e o anonimato do respondente. Os dados brutos serão acessados apenas pelo pesquisador, constando na pesquisa os resultados já tabulados. Esta pesquisa observa o que preconiza o artigo 9º da Resolução CNS 510/16:

São direitos dos participantes: [...] V – decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de

forma pública. Assim, deve haver a manifestação explícita do participante, caso deseje que sua identidade seja divulgada.

Salientamos que os riscos potencialmente envolvidos nesta pesquisa são mínimos, de caráter social e emocional, e conforme acima, serão dirimidos pela garantia do anonimato.

Demais esclarecimentos

Com a sua colaboração nesta pesquisa, esperamos realizar um diagnóstico da Biblioteca Pública, que pode reverter em melhorias e aperfeiçoamento da instituição.

Você não receberá pagamentos nem reembolso de dinheiro, pois não terá nenhum tipo de gasto participando da pesquisa.

Os dados brutos coletados serão guardados até a publicação da dissertação. O acesso aos resultados será possível com a publicação da dissertação, que deverá ficar disponível no repositório da Universidade e terá um exemplar doado para a Biblioteca Pública Municipal. O participante terá acesso ao TCLE sempre que solicitado, prioritariamente de forma *on-line*, no endereço <https://sites.google.com/view/dissertacaocassioimmig/termo-de-consentimento-livre-e-esclarecido-tcle>. É possível solicitar uma via impressa assinada pelo pesquisador, se assim o participante quiser, através dos dados de contato abaixo.

O participante pode pedir esclarecimentos antes e durante o desenvolvimento da pesquisa, em contato com o pesquisador: Cássio Felipe Immig, R. Dr. Montauray, 1.333/4º andar, Centro, Caxias do Sul/RS, cassioimmig@gmail.com, (54) 3221-1118.

Sobre o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UCS

O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UCS (CEP/UCS) é um colegiado criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dados do CEP/UCS: Rua Francisco Getúlio Vargas, nº 926, Bloco M, Sala 306, Campus-Sede da UCS, Caxias do Sul, RS. Telefone: 3218-2829. Horário: das 8h às 11h30 e das 13h30 às 18h. E-mail: cep-ucs@ucs.br.

Este Termo fica disponível ao participante, que pode imprimi-lo e guardá-lo.

Caxias do Sul, janeiro de 2021.



Cássio Felipe Immig

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE

Ao ler o presente TCLE e responder a respectiva pesquisa recebida por e-mail, eu declaro que fui informado sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios da pesquisa, que esclareci minhas dúvidas e que entendi tudo o que me foi exposto em relação à pesquisa. Desta forma, tendo respondido ao questionário, aceito participar da pesquisa.

Caxias do Sul, janeiro de 2021.

APÊNDICE C – TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TALE)

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Comportamento informacional dos leitores da Biblioteca Pública de Caxias do Sul

Pesquisador: Cássio Felipe Immig

Estou te convidando para participar de uma pesquisa, como voluntário(a). A participação nesta pesquisa é responder um questionário enviado por *e-mail*, que está disponível neste *link* <https://forms.gle/YMCqYeaJ4NoUqNTT9>. Caso tu não queiras participar, não tem problema. Tens todo o direito de não querer responder ao questionário.

Caso tu queiras participar, eu te informo neste documento os procedimentos da pesquisa. Depois de receber todas as informações e aceitar meu convite, basta responder ao questionário e será entendido que estás concordando em participar. Este documento ficará disponível *on-line*, assinado digitalmente por mim e ele pode ser impresso e guardado por ti. Também deves mostrá-lo aos teus pais ou responsável legal. Vocês podem solicitar que eu envie uma cópia impressa. Os dados de contato para essa solicitação estão no final deste documento.

Objetivo

O objetivo geral da pesquisa é investigar o comportamento informacional do usuário da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul, com vistas a identificar os principais motivos para o uso da referida Biblioteca.

Procedimentos/metodologia

Aplicação de questionário anônimo com perguntas abertas (de resposta por escrito) e fechadas (de resposta de marcar ou escolher). As respostas obtidas serão analisadas com utilização de textos relacionados com o tema.

Estão sendo convidados a responder este questionário todos os sócios da Biblioteca Pública Municipal de Caxias do Sul que tenham realizado pelo menos um empréstimo de livro entre 29 de outubro de 2019 e 11 de novembro de 2020, e que tenham um *e-mail* válido vinculado ao seu cadastro. O questionário será enviado para o *e-mail* cadastrado.

É garantido ao participante da pesquisa plena liberdade para decidir sobre sua participação, inclusive podendo desistir de participar depois de ter respondido o questionário.

Privacidade e sigilo

Os questionários são totalmente anônimos, podendo ser preenchidos em formato digital, através da plataforma *Google Forms*, e sendo garantida a privacidade das respostas e o anonimato de quem responde. Os dados brutos serão acessados apenas pelo pesquisador, constando na pesquisa os resultados finais. Esta pesquisa observa o que preconiza o artigo 9º da Resolução CNS 510/16:

São direitos dos participantes: [...] V – decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de forma pública. Assim, deve haver a manifestação explícita do participante, caso deseje que sua identidade seja divulgada.

Os riscos envolvidos nesta pesquisa são mínimos, de caráter social e emocional e, conforme acima, serão minimizados pela garantia do anonimato.

Demais esclarecimentos

Com a sua colaboração nesta pesquisa, esperamos realizar um diagnóstico da Biblioteca Pública, que pode reverter em melhorias e aperfeiçoamento da instituição.

Não receberás pagamentos nem reembolso de dinheiro, pois não terás nenhum tipo de gasto participando da pesquisa.

Os dados brutos coletados serão guardados até a publicação da dissertação. O acesso aos resultados será possível com a publicação da dissertação, que deverá ficar disponível no repositório da Universidade e terá um exemplar doado para a Biblioteca Pública Municipal. O participante terá acesso ao TALE sempre que solicitado, prioritariamente de forma *on-line*, no endereço <https://sites.google.com/view/dissertacaocassioimmig/termo-de-assentimento-livre-e-esclarecido-tale>. É possível solicitar uma via impressa assinada pelo pesquisador, se assim o participante quiser, através dos dados de contato abaixo.

O participante pode pedir esclarecimentos antes e durante o desenvolvimento da pesquisa, em contato com o pesquisador: Cássio Felipe Immig, R. Dr. Montauray, 1.333/4º andar, Centro, Caxias do Sul/RS, cassioimmig@gmail.com, (54) 3221-1118.

Sobre o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UCS

O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UCS (CEP/UCS) é um colegiado criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dados do CEP/UCS: Rua Francisco Getúlio Vargas, nº 926, Bloco M, Sala 306, Campus-Sede da UCS, Caxias do Sul, RS. Telefone: 3218-2829. Horário: das 8h às 11h30 e das 13h30 às 18h. E-mail: cep-ucs@ucs.br.

Este Termo fica disponível ao participante, que deve mostrá-lo aos pais ou responsável legal, e pode imprimi-lo e guardá-lo.

Caxias do Sul, janeiro de 2021.



Cássio Felipe Immig

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE

Ao ler o presente TALE e mostrá-lo aos meus pais ou responsável legal, e em seguida responder a pesquisa recebida por *e-mail*, eu declaro que fui informado sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios da pesquisa, que esclareci minhas dúvidas e que entendi tudo o que me foi exposto em relação à pesquisa. Desta forma, tendo respondido ao questionário, aceito participar da pesquisa.

Caxias do Sul, janeiro de 2021.