

## ESTUDO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO, CULTURA E LAZER DE NÃO-USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO RIO GRANDE DO SUL

### **Eduarda Sophia Neumann Pereira**

Graduanda de Biblioteconomia. Universidade Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
esnpereira@ucs.br.  
<https://orcid.org/0000-0001-9794-9228>

### **Susana Elisabeth Neumann**

Doutora em Administração. Universidade Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
seneumann@ucs.br.  
<http://orcid.org/0000-0002-2581-6183>

### **Lisandra Aliprandini**

Graduanda de Biblioteconomia. Universidade Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
laliprandini@ucs.br.  
<https://orcid.org/0009-0008-8337-2198>

### **João Paulo Borges da Silveira**

Doutor em Educação. Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, Rio Grande do Sul, Brasil.  
Universidade de Caxias, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
jpbsfurg@gmail.com.  
<https://orcid.org/0000-0002-1144-784X>

### RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de identificar os condicionantes que motivam a existência de não-usuários das bibliotecas públicas do Rio Grande do Sul, investigando as necessidades de informação, cultura e lazer dos indivíduos que fazem parte dessa comunidade, considerando que esses espaços desempenham um papel abrangente e demandam uma atuação que seja atualizada de maneira constante. Nesse sentido, os estudos de usuários auxiliam na identificação das necessidades de informação, bem como de cultura e lazer, de indivíduos e comunidades, favorecendo a implementação de melhorias em instituições como as bibliotecas públicas. Para isso, é importante que o fenômeno do não-uso também seja considerado, pois os não-usuários de hoje podem se tornar os usuários de amanhã, demonstrando a relevância desta investigação. Enquanto procedimento metodológico, foi aplicado um questionário on-line e adotada uma amostragem não-probabilística em bola de neve (*snowball*). Nos resultados obtiveram-se 180 respostas válidas, referentes aos residentes de 47 cidades do Rio Grande do Sul. Nelas, os respondentes compartilharam informações sobre faixa etária, ocupação profissional, se fazem uso dos produtos e/ou serviços de bibliotecas que não sejam bibliotecas públicas e quais são essas bibliotecas, como preferem se informar, formas de lazer, motivos para não-uso de uma biblioteca pública e produtos e/ou serviços que essas instituições devem oferecer para que façam uso. Como considerações finais, o estudo aponta para a necessidade da ampliação dos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas públicas e a sua modernização.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários. Não-usuários. Bibliotecas públicas.

## STUDY OF THE INFORMATION, CULTURAL AND LEISURE NEEDS OF NON-USERS OF PUBLIC LIBRARIES IN RIO GRANDE DO SUL

### ABSTRACT

This study aims to identify the conditions that motivate the existence of non-users of public libraries in Rio Grande do Sul, investigating the information, cultural, and leisure needs of individuals who are part of this community, considering that these spaces play a comprehensive role and require a performance with ongoing updates. Thus, user studies help identify the information, cultural and leisure needs of individuals and communities, favoring the implementation of improvements in institutions such as public libraries. To this end, it is important to also consider the phenomenon of non-use, since today's non-users may become tomorrow's users, demonstrating the relevance of this investigation. As a methodological procedure, an online questionnaire was applied, and a non-probabilistic snowball sampling was employed. The results yielded 180 valid responses from residents of 47 cities in the Brazilian state of Rio Grande do Sul. In these responses, respondents shared information about their age range, professional occupation, whether they use library products and/or services other than public libraries and the

type of library, how they prefer to get information, types of leisure, reasons for not using a public library, and the products and/or services that these institutions should offer for them to use them. In the final considerations, the study points to the need to expand the products and services of public libraries and their modernization.

**Keywords:** User studies. Non-users. Public libraries.

Recebido em: 29/09/2025

Aceito em: 27/12/2022

Publicado em: 02/02/2026

## 1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas públicas são centros de informação que disponibilizam espaços e recursos para a produção de conhecimento e o compartilhamento de informações e cultura, além de promoverem o engajamento cívico da população. Sendo assim, são instituições geradoras de comunidades e precisam ser acessíveis fisicamente e/ou digitalmente a todos os membros dessas, buscando proativamente novos públicos e desenvolvendo produtos, serviços e práticas que atendam às necessidades locais e contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos (IFLA *et al.*, 2022).

Considera-se como funções básicas das bibliotecas públicas, a abordagem de Andrade e Magalhães (1979), corroboradas por Greenhalgh e Alvares (2022), que apontam as funções educativa, informativa, cultural e recreativa, sendo esta última renomeada no estudo como lazer, porém mantendo o propósito conceitual apresentado pelas autoras. Assim, a função educativa se alicerça no apoio à educação formal, podendo desenvolver também ações de educação não formal na própria biblioteca; a informativa tem como propósito ofertar informações eticamente confiáveis, rápidas e eficientes; a cultural se propõe à preservação e valorização dos patrimônios, das memórias e das identidades culturais de modo diverso e em diferentes perspectivas; e a função de lazer direciona à leitura recreativa e a oferta de atividades lúdicas para diferentes públicos.

Apesar da literatura especializada indicar as funções educativa, informativa, cultural e recreativa, o panorama das bibliotecas públicas no Brasil revela a predominância na função educativa, devido à inexistência ou precariedade das bibliotecas escolares e à necessidade de que a biblioteca pública assuma esse papel (Cunha, 2003). Dessa forma, podem ser observadas a existência de lacunas na promoção das demais funções básicas que são

atribuídas a essa tipologia de biblioteca, o que pode dificultar a sua adequada integração junto à comunidade em que se insere.

Segundo Ferraz (2015), o cenário das bibliotecas públicas localizadas no Estado do Rio Grande do Sul (RS) encontra-se distante do ideal quando comparado ao cenário dos países desenvolvidos. Entretanto, ao observar a perspectiva da realidade brasileira, pode-se constatar que o Estado é relativamente contemplado com esse tipo de biblioteca. Contudo, as bibliotecas públicas apresentam um papel abrangente e demandam que sua atuação seja constantemente atualizada, não somente para acompanhar a evolução das áreas do conhecimento e das tecnologias, mas também para se adaptar aos conceitos de diversidade e acessibilidade, que devem estar representados em suas ações.

Nesse contexto, questionamentos podem surgir sobre as práticas que devem ser efetuadas para favorecer a mudança desse panorama, especialmente no que diz respeito à ocorrência do não-uso das bibliotecas públicas pela população. De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015), por vários fatores, o não-uso é um fenômeno natural e praticamente inevitável, mas que não deve ser negligenciado, visto que um não-usuário de hoje pode tornar-se um usuário amanhã. Logo, esse é um ponto que, por si, justifica a relevância dos estudos direcionados aos não-usuários de qualquer tipologia de biblioteca.

Para fins de conceituação, os estudos de usuários podem ser compreendidos como estratégias de investigação de fenômenos tangíveis e intangíveis, que estão envolvidos nas relações e formas de comunicação que são ou podem ser estabelecidas entre a informação, os usuários da informação e os ambientes informacionais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Em específico, os estudos de usuários de bibliotecas públicas são, segundo Figueiredo (1994), mais conhecidos como estudos de comunidade, e tem o objetivo de investigar as necessidades de informação e não de documentos em particular. Ademais, “[...] o ambiente social é levado em consideração, e a ênfase da pesquisa é para o estudo dos problemas de trabalho, sociais e ocupação dos usuários” (Figueiredo, 1994, p. 67).

De acordo com o exposto, a seguinte pergunta foi elaborada por este estudo: “Quais as necessidades de informação, cultura e lazer dos não-usuários de bibliotecas públicas localizadas no Estado do RS?”. Em outras palavras: “Quais as necessidades de informação, cultura e lazer da parcela da população que não usa as bibliotecas públicas de suas cidades, ou do Estado do RS, mas que poderia tornar-se usuária desses ambientes de

informação ao terem suas demandas observadas e compreendidas?”. A partir disso, o objetivo geral deste estudo é identificar os condicionantes que motivam a existência de não-usuários das bibliotecas públicas do RS, pesquisando as necessidades de informação, cultura e lazer dos indivíduos que fazem parte dessa comunidade.

Quanto à abordagem metodológica, os dados foram recolhidos por meio de um questionário on-line, com a amostragem não-probabilística em bola de neve (*snowball*). Esse método é utilizado para se estudar populações de difícil acesso aos pesquisadores ou onde não há precisão sobre sua quantidade, sendo iniciado e executado a partir de informantes-chaves, também nomeados como *sementes*, buscando localizar, dentro da população em geral, o coletivo com o perfil da pesquisa (Vinuto, 2014; Costa, 2018).

O período destinado à obtenção dos dados amostrais foi de três semanas correntes, o que pode ser considerado um curto prazo de tempo quando se contempla o tamanho da população do RS, cujo registro do ano de 2022, referente ao último Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indica ser de 10.882.965 pessoas. Contudo, o desenvolvimento deste estudo transcorreu no contexto das atividades previstas pelo cronograma da disciplina de Estudos de Usuários, de caráter semestral, do bacharelado em Biblioteconomia ofertado pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Portanto, este estudo foi desenvolvido objetivando-se obter indicações iniciais sobre os motivos do não-uso das bibliotecas públicas do RS e discorrer brevemente sobre esses obstáculos.

Na sequência, apresenta-se o embasamento teórico deste trabalho, que se divide na abordagem sobre o contexto das bibliotecas públicas no Estado do RS e sobre os não-usuários de bibliotecas. Posteriormente, discorre-se a respeito dos procedimentos metodológicos e discutem-se os resultados obtidos com a aplicação do instrumento de coleta de dados. Por último, encontram-se as considerações finais, culminando com algumas reflexões sobre este estudo.

## 2 O CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO RIO GRANDE DO SUL

As bibliotecas públicas brasileiras são vinculadas ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), órgão que realiza a atualização das informações dessas instituições. Em

sua última atualização, realizada entre 2022/2023, foi apontado o total de 535 bibliotecas públicas, entre municipais e estaduais, no Estado do RS (SNBP, 2023), sendo o Estado composto por 497 municípios. Destaca-se que as três bibliotecas públicas mais antigas do RS são a Bibliotheca Rio-Grandense, fundada em 1846, a Bibliotheca Pública Pelotense, criada em 1875, e a Biblioteca Pública do Estado do RS, instalada em 1877, sendo que, posteriormente, foram inauguradas diversas outras bibliotecas dessa tipologia no Estado (Vicente, 2017).

Em 24 de dezembro de 1981, foi instituído o Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul (SEBPRS), pelo decreto nº 30.497 (Ferraz, 2015), com o objetivo de desenvolver atividades de planejamento, organização, coordenação, apoio e supervisão às bibliotecas públicas gaúchas. Nesse sentido, o SEBPRS apresenta como responsabilidades: orientar a organização das bibliotecas, tanto as existentes quanto as que forem criadas; prestar assistência técnica e treinamento às bibliotecas integrantes; promover iniciativas de empréstimo entre bibliotecas; conscientizar as autoridades quanto à necessidade da biblioteca pública, intercâmbio de publicações e atividades; realizar o levantamento de dados das unidades que o integram; e divulgar as atividades realizadas pelas instituições vinculadas (Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, 2024).

Em 2011, o SEBPRS implementou, por meio da Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Sul (SEDAC) e em conjunto com o Programa Mais Cultura / Biblioteca Viva RS, o Programa de Modernização de Bibliotecas Públicas, que visa a criação e o desenvolvimento de bibliotecas municipais. O programa promove a visibilidade às bibliotecas públicas municipais e a valorização dessas instituições, providenciando suporte e materiais necessários para tal. Além disso, os editais do programa foram desenvolvidos pelo SEBPRS, através da SEDAC, objetivando qualificar as bibliotecas públicas para se tornarem centros culturais (Ferraz, 2015).

As bibliotecas públicas possuem papel na disseminação das informações que são consideradas estratégicas para diversas comunidades. Logo, é fundamental que propiciem informações de interesse aos usuários, fomentando discussões e oferecendo espaços e infraestrutura adequada (Paletta; Vasconcelos; Gonçalves, 2015). Nesse contexto, este estudo contribui para avaliar mecanismos que possam despertar o interesse de uma parcela da sociedade não-usuária de bibliotecas públicas e incentivar sua inserção nesses

ambientes de informação, colaborando também para que a população como um todo possa perceber que pode contar com um serviço público capaz de providenciar informação, cultura e lazer à comunidade na qual se insere.

### 3 OS NÃO-USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS

Para fins de conceituação, o período de um ano sem a utilização dos serviços de uma biblioteca pode ser a característica que diferencia o não-usuário do usuário (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Contudo, é importante considerar que o não-usuário de biblioteca não é, necessariamente, um não-usuário de informação, visto que cada pessoa, desde que nasce, faz uso da informação para poder realizar as atividades do dia a dia e tomar suas decisões (Estela, 2019).

Também é importante diferenciar os termos não-usuário e não-público, onde o primeiro se refere a quem poderia utilizar a biblioteca, contudo, opta por não o fazer, e o segundo, “[...] é conceituado como aquele que não pode fazer uso dos materiais da biblioteca, por lhe faltar algum atributo mínimo e básico para isso” (Rabelo; Almeida Júnior, 2020, p. 13). Como exemplo de não-público, os autores indicam os indivíduos analfabetos em bibliotecas onde todos os materiais são disponibilizados aos indivíduos letrados.

Neste estudo, são investigados os não-usuários das bibliotecas públicas do RS. Assim, de acordo com Araujo (2021, p. 21), “[...] o não-usuário é, sobretudo, alguém que ainda não teve conhecimento sobre as possibilidades que uma biblioteca pode lhe oferecer, em serviços que venham a satisfazer suas demandas”. Para Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 138), “A necessidade de informação é vista como um fenômeno inerente ao ser humano, [...] que, por sua vez, precisa ser satisfeito”. Portanto, é primordial conhecer os usuários sem negligenciar aqueles que não utilizam as bibliotecas, buscando compreender suas necessidades para que essas possam ser satisfeitas (Araujo, 2021).

Segundo Figueiredo (1994), alguns não-usuários fazem uso de outros canais para encontrar informações, como o informal, que é mais conveniente pela facilidade de falar com alguém do que utilizar um índice, catálogo ou bibliotecário de referência. A partir de



uma comparação apresentada por Lubans (1971), do não-usuário de biblioteca a um não-consumidor, a autora aponta que o necessário para tornar o não-usuário um usuário é informá-lo do que a biblioteca lhe oferece, fazer com que ele confie em seu produto, embalar o produto de forma aceitável, e não apenas fornecer respostas, mas sim, respostas úteis.

Lancaster (1979 *apud* Figueiredo, 1994) menciona que o estudo de usuários reais apresenta maior facilidade do que o estudo de não-usuários, visto que, em diversas situações, somente as demandas dos usuários reais são conhecidas e pouco ou nada se sabe das necessidades dos que não utilizam um serviço de informação. Assim, torna-se mais frequente o atendimento das demandas de usuários reais e de usuários mais assíduos, os quais são favorecidos em comparação aos não-usuários e aos usuários menos assíduos, respectivamente. Dessa forma, os estudos de usuário representam parte do todo, pois comumente apresentam apenas as necessidades expressas de informação e não sua totalidade, justificando a importância da realização de estudos de não-usuários.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo, do tipo exploratório e com abordagem quali-quantitativa, teve como instrumento de coleta de dados um questionário no formato on-line, que foi desenvolvido por seus pesquisadores, sendo realizado um pré-teste conforme recomendado (Blair; Blair, 2015). Para isso, realizou-se uma revisão de literatura, visando identificar outros estudos de não-usuários e conhecer questionários já desenvolvidos por outros pesquisadores. Destaca-se a dissertação de Araujo (2021), com um estudo sobre não-usuários da Biblioteca Nacional de Brasília e que foi utilizado como referência teórica.

A abordagem metodológica constituiu-se na amostra em bola de neve (*snowball*), uma forma de amostragem não-probabilística que, segundo Vinuto (2014, p. 204), “[...] mostra-se como um processo de permanente coleta de informações [...]”. O nome bola de neve provém da ideia de que, do mesmo modo que uma bola de neve rola ladeira abaixo e aumenta seu tamanho, a amostra do estudo cresce conforme novos participantes são convidados a responder o questionário. Para isso, os participantes selecionam novos participantes a partir de sua rede de amigos e/ou conhecidos, repassando o instrumento de coleta de dados a partir do uso de recursos on-line (Costa, 2018).

O questionário foi elaborado a partir de questões fechadas, sendo que para a maioria delas também foi incluída uma opção de resposta aberta denominada como “Outros/as. Quais?”, onde os participantes poderiam enviar retornos que não estivessem contemplados nas opções indicadas pelos pesquisadores. Também foi incluída uma solicitação para que os participantes inserissem, de forma não obrigatória, seus contatos de *e-mail*, visando que recebessem, posteriormente, informações sobre o estudo e buscando estabelecer uma relação de proximidade e confiança entre os respondentes e os pesquisadores.

Optou-se por adicionar duas questões de controle, questões 1 e 2, para assegurar que os critérios de validação dos participantes seriam respeitados, mesmo que os requisitos obrigatórios já estivessem indicados no questionário através de um enunciado explicativo, sendo estas: “Você fez uso dos produtos e/ou serviços de alguma biblioteca pública localizada no Rio Grande do Sul neste último 1 ano?” e “Você reside em uma cidade do Rio Grande do Sul? Qual?”. Já nas questões 3 e 4, foram realizadas as perguntas: “Qual a sua faixa etária?” e “Como você ocupa seu tempo?”, por serem considerados dados importantes ao estudo. Ainda, decidiu-se por não estender o número de questões do instrumento, procurando tornar o questionário direto e fácil de ser respondido. Logo, foram elaboradas outras cinco perguntas específicas à temática de investigação, as questões 5, 6, 7, 8 e 9, sendo estas: “Você faz uso dos produtos e/ou serviços de alguma biblioteca que não seja uma biblioteca pública? Se sim, em que local a biblioteca está inserida?”, “Como você prefere se informar?”, “Quais são as suas formas de lazer?”, “Quais são os seus motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?” e “Quais produtos e/ou serviços a biblioteca pública deveria oferecer para que você fizesse uso?”.

O período destinado à aplicação do instrumento de coleta de dados foi de três semanas correntes, entre outubro e novembro de 2024. Utilizou-se a plataforma digital *Jotform*, de criação de formulários personalizados, para desenvolver o questionário on-line e compartilhá-lo por meio de um *link*, o qual permaneceu em funcionamento apenas no período em que os dados foram coletados. Os pesquisadores foram os primeiros a compartilhar o *link* a partir de suas redes de amigos e conhecidos, através das ferramentas *WhatsApp* e *Gmail*, e receberam o suporte de professores e da coordenação do curso de Biblioteconomia da UCS para o compartilhamento do estudo.



O tamanho da amostra foi delimitado a partir das respostas válidas que foram obtidas no período de aplicabilidade do questionário, sendo que os envios que não se enquadraram aos requisitos definidos foram excluídos manualmente da totalidade da amostra. Com relação ao tratamento dos dados, executou-se uma avaliação quantitativa, com auxílio de uma planilha da ferramenta *Microsoft Excel*, apesar da plataforma *Jotform* já disponibilizar uma planilha contendo todas as respostas enviadas. Com isso, objetivou-se garantir a adequada análise dos dados e manter a confiabilidade dos resultados.

Quanto à análise dos dados, obteve-se o total de 225 respostas, das quais 45 foram descartadas em razão de não se enquadrarem nos requisitos propostos para o estudo. Isso significa que 45 respondentes marcaram “Sim” para a pergunta “Você fez uso dos produtos e/ou serviços de alguma biblioteca pública localizada no Rio Grande do Sul neste último 1 ano?” e/ou “Não” para a pergunta “Você reside em uma cidade do Rio Grande do Sul?”. Destaca-se que não foi solicitado, em caso de resposta negativa à segunda pergunta, que os respondentes indicassem a cidade onde residiam, uma vez que não foi considerado um dado relevante para o estudo proposto. De outro modo, em caso de resposta afirmativa, solicitou-se que os respondentes especificassem a sua cidade de residência.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo, a partir do seu questionário, totalizou 180 respostas válidas, que foram enviadas de 47 cidades do RS. Desse modo, a Tabela 1 apresenta as 47 cidades citadas e o total de respondentes em cada cidade:

**Tabela 1 - Você reside em uma cidade do Rio Grande do Sul? Qual?**

Cidades	Número de respondentes
Porto Alegre	65
Caxias do Sul	22
Novo Hamburgo	9
São Leopoldo	8
Canoas	7
Rio Grande	5
Cruz Alta; Passo Fundo; Santa Maria; Santana do Livramento; Viamão	4*
Canela; Sapucaia do Sul	3*
Cachoeirinha; Gravataí; Ijuí; Jaguarão	2*
Arroio Grande; Balneário Pinhal; Bento Gonçalves; Capela de Santana; Encruzilhada do Sul; Esteio; Feliz; Gramado; Ibirubá; Imbé; Ivoti; Nova Petrópolis; Nova Prata;	1*

Pelotas; Santa Cruz do Sul; Santiago; São Marcos; São Sebastião do Caí; Sapiranga; Sinimbu; Tapes; Taquara; Tavares; Teutônia; Torres; Tramandaí; Três Cachoeiras; Três Coroas; Uruguaiana; Vale Real

\*Em cada cidade citada.

Fonte: Autores (2024).

Observa-se que a cidade com o maior número de respondentes foi Porto Alegre, com 65, seguida por Caxias do Sul, com 22 respostas. Além disso, 9 respondentes mencionaram residir em Novo Hamburgo, 8 em São Leopoldo, 7 em Canoas e 5 em Rio Grande. Já as cidades de Cruz Alta, Passo Fundo, Santa Maria, Santana do Livramento e Viamão foram citadas por 4 respondentes cada, sendo seguidas por Canela e Sapucaia do Sul, com 3 respondentes cada, e Cachoeirinha, Gravataí, Ijuí e Jaguarão, com 2 respondentes cada. Por fim, outras 30 cidades foram citadas por 1 respondente em cada.

Os resultados dispostos na Tabela 1 mostram que houve maior participação de respondentes residentes em Porto Alegre e Caxias do Sul, sendo resultados esperados, uma vez que, além de serem duas das mais populosas cidades do RS, foram localidades que receberam maior atenção no compartilhamento inicial do questionário, incluindo os encaminhamentos ao Conselho Regional de Biblioteconomia da 10ª Região e à Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, órgãos alocados em Porto Alegre, e aos acadêmicos da UCS *Campus* Sede, localizada em Caxias do Sul.

Quanto à faixa etária dos participantes, obteve-se as seguintes respostas: 23,89% com idade entre 25 e 34 anos, seguidos de 22,22% com idade entre 35 e 44 anos. Na sequência, 17,78% dos respondentes indicaram ter entre 15 e 24 anos, 16,11% entre 45 e 54 anos, 15,56% entre 55 e 64 anos e 4,44% indicaram ter 65 anos ou mais. Já para a opção “14 anos ou menos”, não se obteve marcação, indicando a ausência do público infanto-juvenil neste estudo.

Ressalta-se que os compartilhamentos iniciais do questionário foram direcionados, em grande parte, para o público acadêmico, o que justifica os maiores percentuais obtidos das faixas etárias de 25 a 34 anos, bem como de 35 a 44 anos, sendo seguidos pela faixa de 15 a 24 anos. Além disso, a ausência de respondentes de 14 anos ou menos indica que os resultados do estudo focam no público adulto, o que demonstra que pesquisas semelhantes, direcionadas ao público infanto-juvenil, são recomendadas para a análise dessa população em particular.

Na Tabela 2 estão apresentados os resultados obtidos para a pergunta “Como você ocupa seu tempo?”, sendo uma pergunta de múltipla escolha que possibilitava aos respondentes a marcação de uma opção ou mais.

**Tabela 2 - Como você ocupa seu tempo?**

Opções de resposta indicadas pelo estudo	Percentual por opção
Trabalho, período integral	38,52%
Estudo, ensino superior	28,79%
Trabalho, meio período diurno	12,06%
Estou aposentado/a	8,17%
Estudo, pós-graduação lato ou stricto sensu	6,23%
Trabalho voluntário	2,33%
Trabalho, meio período noturno	1,56%
Estudo, ensino fundamental ou médio	0,00%
Outros	2,33%

Fonte: Autores (2024).

Verifica-se, pela Tabela 2, que 38,52% das respostas indicam que a principal ocupação dos respondentes é o trabalho em período integral, sendo seguida por estudo em Ensino Superior, com 28,79%, e trabalho em meio período diurno, com 12,06%. Na sequência, encontram-se 8,17% para “Estou aposentado/a”, 6,23% para estudo em pós-graduação, 2,33% para trabalho voluntário e 1,56% para trabalho em meio período noturno. Quanto à opção “Estudo, Ensino Fundamental ou Médio”, não se obteve nenhuma marcação, indicando a ausência do público infanto-juvenil entre os respondentes deste estudo. Ainda, 2,33% dos respondentes apontaram outras ocupações não abordadas nas opções sugeridas pelo estudo.

Observa-se que os resultados encontrados na Tabela 2 complementam a discussão que foi apresentada quanto à faixa etária, visto que a segunda resposta mais marcada quanto à ocupação dos respondentes aponta o estudo em Ensino Superior. Além disso, a indicação de “Trabalho, período integral” como a ocupação mais registrada é um resultado relevante a ser considerado para o estudo, visto que o público respondente abrange os não-usuários de bibliotecas públicas, instituições que normalmente atendem usuários das segundas às sextas-feiras, em horário equivalente ao horário comercial padrão que é adotado no Brasil.

Para a pergunta “Você faz uso dos produtos e/ou serviços de alguma biblioteca que não seja uma biblioteca pública?”, foram obtidos os seguintes resultados: 57,78% dos

respondentes afirmaram que “Sim”, indicando que mais da metade deles, embora não frequentem bibliotecas públicas, utilizam outros tipos de biblioteca. Ainda, 21,11% informaram que já utilizaram outros tipos de biblioteca, mas não o fizeram no último 1 ano, enquanto outros 21,11% relataram não utilizar produtos ou serviços de nenhum tipo de biblioteca. É importante destacar que o maior percentual obtido aponta que, apesar de ser não-usuário de bibliotecas públicas, o público deste estudo frequenta ou já frequentou outras tipologias de bibliotecas e, por isso, pode ser um público propenso a se interessar por ambientes informacionais que estejam atentos em satisfazer suas necessidades.

Ainda, a pergunta foi complementada pelo questionamento “Se sim, em que local a biblioteca está inserida?”, cuja resposta era opcional e objetivava conhecer os ambientes em que os respondentes têm ou já tiveram acesso à informação, a qual foi respondida por 140 pessoas. Os resultados obtidos mostram que a opção que indicava o uso de produtos e/ou serviços de bibliotecas universitárias foi a que obteve maior percentual, com 38,81%, o que mostra que uma parcela relevante dos respondentes frequenta o meio acadêmico ou, ao menos, está familiarizada a ele, corroborando os resultados apresentados para faixa etária e ocupação profissional. Em seguida, aparecem as opções de bibliotecas inseridas no espaço de trabalho, com 24,20%, em espaço virtual, com 21,46%, e em escola, com 12,33%. Outras respostas foram obtidas, com 3,20% do total, apontando 2 bibliotecas inseridas em Centro Espírita, 2 na própria casa, 1 em Centro de Cultura, 1 em clube e 1 em terreiro de Umbanda e Candomblé.

Destaca-se que o percentual significativo de respostas para o uso de bibliotecas em espaço virtual aponta para um movimento a nível global, uma vez que o período pós Segunda Guerra Mundial é identificado como o período de explosão do desenvolvimento tecnológico e de revolução das tecnologias da informação, o que culminou em um novo paradigma que trouxe ao mundo a computação, a Internet e as tecnologias em rede (Araujo, 2021). De acordo com a IFLA *et al.* (2022, p. 3), uma das missões da biblioteca pública é “fornecer serviços às suas comunidades de maneira presencial e remota por meio de tecnologias digitais que permitem acesso a informações, coleções e programas sempre que possível”. Portanto, é importante ter em mente que o uso das bibliotecas públicas no espaço virtual deve também ser priorizado e que o seu uso de forma presencial compete com o uso

de outras bibliotecas digitalmente acessíveis e mais modernizadas, as quais são utilizadas pelos respondentes deste estudo, identificados como não-usuários de bibliotecas públicas.

Quanto à pergunta “Como você prefere se informar?”, os respondentes também poderiam marcar mais de uma opção e as respostas estão apresentadas na Tabela 3:

**Tabela 3 - Como você prefere se informar?**

<b>Opções de resposta indicadas pelo estudo</b>	<b>Percentual por opção</b>
Por redes sociais e/ou sites de notícias	33,99%
Por jornais impressos e/ou on-line	26,75%
Pela televisão e/ou por rádio	19,96%
Por grupos de <i>WhatsApp</i> e/ou <i>Telegram</i>	7,02%
Pelo contato direto e/ou telefônico com familiares e amigos	6,36%
Pelo contato direto e/ou telefônico com órgãos oficiais da minha cidade	5,04%
Outros	0,88%

Fonte: Autores (2024).

Observa-se, na Tabela 3, que as fontes de informação mais prevalentes são as redes sociais e/ou sites de notícias, com 33,99% das respostas marcadas, seguidas por jornais impressos e/ou on-line, com 26,75%, e pela televisão e/ou rádio, com 19,96%. Além disso, 7,02% das respostas marcadas mostram que os respondentes se informam “Por grupos de *WhatsApp* e/ou *Telegram*”, 6,36% “Pelo contato direto e/ou telefônico com familiares e amigos”, 5,04% “Pelo contato direto e/ou telefônico com órgãos oficiais da minha cidade” e 0,88% por outras fontes de informação, entre elas, páginas eletrônicas de instituições oficiais ou de sua confiança, *podcasts* e *newsletters* de notícias como *Zat* ou *Matinal*.

Percebe-se que os jornais impressos e/ou on-line e a televisão e/ou rádio seguem sendo fontes de informação de grande relevância, aparecendo, respectivamente, com o segundo e o terceiro maiores percentuais de respostas indicadas pelos respondentes. Contudo, é importante considerar que os resultados comprovam a discussão apresentada sobre o desenvolvimento tecnológico e a revolução das tecnologias de informação, visto que a fonte mais indicada pelos respondentes foram as redes sociais e/ou sites de notícias, sendo que, logo após os meios de informação mais tradicionais, aparecem os grupos de *WhatsApp* e/ou *Telegram*.

De acordo com Neves e Borges (2020), a Internet pode ser considerada um dos principais meios de comunicação atualmente e, desde o seu surgimento, tem provocado impactos positivos e negativos na sociedade por meio de suas variadas aplicações. As

autoras argumentam que O movimento denominado *Fake News*, que faz referência a notícias falsas, tem sido propagado com o intuito de enganar os leitores e usuários de informação na troca por obter ganhos financeiros e políticos, sendo que, mesmo que as notícias falsas não sejam uma novidade do século XXI, garantiram uma influência recém-difundida devido à facilidade e velocidade com as quais podem se espalhar on-line, especialmente através das redes sociais. Logo, a alfabetização informacional é um processo necessário aos tempos atuais, uma vez que permite às pessoas desenvolverem competências em informação.

Destaca-se que, segundo a IFLA *et al.* (2022, p. 3), “[...] viabilizar o desenvolvimento das habilidades para leitura midiática e alfabetização digital para todas as pessoas em todas as idades, no intuito de promover uma sociedade informada e democrática”, é também uma das missões da biblioteca pública. Nesse sentido, essa instituição pode colaborar para o letramento digital e informacional da comunidade onde está inserida.

A Tabela 4 detalha os resultados que foram obtidos para a pergunta “Quais são as suas formas de lazer?”, sendo que mais de uma resposta poderia ser selecionada:

**Tabela 4 - Quais são as suas formas de lazer?**

Opções de resposta indicadas pelo estudo	Percentual por opção
Programas e filmes de televisão e/ou <i>streaming</i> ( <i>Globoplay, Netflix, MUBI</i> etc.)	17,83%
Leitura em recurso impresso e/ou on-line (livros, jornais, revistas etc.)	16,26%
Passeios e/ou encontros ao ar livre (praças, parques, clubes recreativos etc.)	14,58%
Redes sociais	13,85%
Passeios e/ou encontros em ambientes fechados (cinema, cafés, em casa etc.)	13,13%
Esportes e/ou atividades físicas individuais e/ou em grupos	9,28%
Atividades culturais (saraus, exposições, música ao vivo, teatro etc.)	7,59%
Jogos on-line no computador, <i>tablet, smartphone</i> e/ou <i>videogame</i>	6,14%
Outros	1,32%

Fonte: Autores (2024).

Verifica-se, na Tabela 4, que a forma de lazer mais indicada pelos respondentes foi “Programas e filmes de televisão e/ou *streaming*”, com 17,83% das respostas, seguida por “Leitura em recurso impresso e/ou on-line”, com 16,26%. Na sequência, estão “Passeios e/ou encontros ao ar livre”, com 14,58%, “Redes sociais”, com 13,85%, “Passeios e/ou encontros em ambientes fechados”, com 13,13%, “Esportes e/ou atividades físicas individuais e/ou em grupos”, com 9,28%, “Atividades culturais”, com 7,59%, e “Jogos on-line no computador, *tablet, smartphone* e/ou *videogame*”, com 6,14%. Ainda, em 1,32% das



respostas, foram citadas outras formas de lazer, entre elas atividades manuais como costura, crochê e bordado, atividades artísticas como pintura e desenho, uso de instrumentos musicais, jogos de tabuleiro ou cartas, culinária, jardinagem, viagens e ir à igreja.

Observa-se que, apesar do maior percentual entre as respostas marcadas ter sido para “Programas e filmes de televisão e/ou *streaming*”, o percentual encontrado para “Leitura em recurso impresso e/ou on-line” é bastante relevante. Isso indica que a comunidade não-usuária atingida pelo estudo é alfabetizada, tem acesso aos livros ou outros recursos de informação e não se enquadra na categoria de não-usuários de bibliotecas que são oriundos de comunidades carentes, dependentes de políticas públicas adequadas e políticas educacionais que oportunizam a democratização do acesso à informação e a formação cidadã. Portanto, é importante considerar que a análise dessa categoria particular de não-usuários não está abarcada neste estudo, e se recomenda que sejam realizadas investigações futuras a respeito.

Destaca-se que, segundo Araujo (2021), a biblioteca pública é uma instituição gratuita que pode oferecer um número maior de serviços à comunidade em que se insere e criar um espaço comunitário, buscando a troca de informações e experiências entre as pessoas. Sendo assim, torna-se também importante compreender as necessidades de informação, cultura e lazer dos não-usuários de bibliotecas públicas que são oriundos de comunidades carentes, assim como os motivos pelos quais não fazem o uso dessas instituições, possibilitando caminhos para modificar esse cenário.

Na Tabela 5 são apresentados os resultados correspondentes à pergunta “Quais são os seus motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?”, outro questionamento com a possibilidade da escolha de uma opção ou mais:

**Tabela 5 - Quais são os seus motivos para o não-uso de uma biblioteca pública?**

Opções de resposta indicadas pelo estudo	Percentual por opção
Falta de tempo	17,94%
Utilização de produtos e/ou serviços de bibliotecas de outros locais (escola, trabalho, faculdade/universidade etc.)	13,93%
Falta de divulgação sobre a biblioteca pública da minha cidade	12,60%
Horário de funcionamento pouco flexível	11,26%
Preferência pela compra de livros novos e/ou usados	10,11%
Distância e/ou difícil acesso ao local	7,82%
Desconhecimento sobre os produtos e/ou serviços que a biblioteca pública oferece	6,87%

Estrutura física descuidada e ambiente pouco estimulante	4,77%
Produtos e/ou serviços limitados	4,20%
Desconhecimento sobre a biblioteca pública da minha cidade	3,82%
Desinteresse pela instituição e/ou pelos seus produtos e serviços	3,82%
Falta de acessibilidade	0,57%
Outros	2,29%

Fonte: Autores (2024).

Observa-se, pela Tabela 5, que o motivo mais expressivo entre os respondentes é a falta de tempo, com 17,94% das respostas indicadas. Isso está de acordo com os resultados e a discussão realizada para a Tabela 2, relativa à forma de ocupação, que indicou o trabalho em período integral como a principal ocupação entre os respondentes, mostrando que os não-usuários estudados possuem tempo livre limitado ou tempo livre disponível em horários que podem não coincidir com os horários nos quais a biblioteca pública está aberta ao público. Isso também é indicado através da opção “Horário de funcionamento pouco flexível”, com 11,26% do total das respostas marcadas, sendo a quarta mais apontada entre as 13 opções sugeridas.

A segunda razão principal para o não-uso da biblioteca pública é a utilização de produtos e/ou serviços de bibliotecas de outros locais, como escola, trabalho e faculdade ou universidade, com 13,93% das respostas indicadas, corroborando os resultados que foram obtidos pelo estudo, referente ao uso de produtos ou serviços de alguma biblioteca que não seja uma biblioteca pública, a qual resultou em mais da metade dos respondentes afirmando que “Sim”.

A terceira razão principal para o não-uso é a falta de divulgação sobre a biblioteca pública das cidades de residência dos respondentes, citada em 12,60% das respostas. Essa informação é importante pois se relaciona com a modernização da biblioteca pública e, conseqüentemente, com a possibilidade de divulgação de seus produtos e serviços nas mídias virtuais. Como discutido nos resultados da Tabela 3, sobre como os respondentes preferem se informar, atualmente a Internet é considerada um dos principais meios de comunicação e, portanto, permite estabelecer relacionamentos mais próximos, mesmo à distância, entre pessoas, empresas e instituições, diversificando as formas de interação. Posto que a Tabela 3 indica que os respondentes utilizam as redes sociais e/ou sites de notícias como principal fonte de informação, fica demonstrado que a divulgação dos

produtos e serviços da biblioteca pública nesses meios é relevante para permitir que a instituição se torne mais visível à população, em especial, aos não-usuários.

Na sequência, aparece a preferência pela compra de livros novos e/ou usados, citada em 10,11% das respostas, corroborando a discussão apresentada para a Tabela 4, sobre formas de lazer, que descreve a comunidade não-usuária deste estudo como um público que tem acesso aos livros e não se enquadra numa categoria provinda de comunidades carentes. Ainda, percentuais abaixo de 10% foram obtidos para “Distância e/ou difícil acesso ao local”, com 7,82%, “Desconhecimento sobre os produtos e/ou serviços que a biblioteca pública oferece”, com 6,87%, “Estrutura física descuidada e ambiente pouco estimulante”, com 4,77%, “Produtos e/ou serviços limitados”, com 4,20%, “Desconhecimento sobre a biblioteca pública da minha cidade”, com 3,82%, “Desinteresse pela instituição e/ou pelos seus produtos e serviços”, com 3,82%, e “Falta de acessibilidade”, com 0,57%. Outras razões também foram indicadas, em 2,29% das respostas, entre as quais a biblioteca pública estar fechada ou inoperante na cidade, livros desatualizados, pouca variedade de livros de ficção, mau atendimento no balcão de entrada, prioridade para a leitura de livros que se tem em casa e a baixa visão de um dos respondentes.

A pergunta “Quais produtos e/ou serviços a biblioteca pública deveria oferecer para que você fizesse uso?”, foi a última pergunta do questionário, sendo possível marcar uma opção ou mais entre as 16 alternativas sugeridas. A Tabela 6 apresenta os resultados que foram obtidos:

**Tabela 6 - Quais produtos e/ou serviços a biblioteca pública deveria oferecer para que você fizesse uso?**

Opções de resposta indicadas pelo estudo	Percentual por opção
Atividades culturais e/ou exposições artísticas	10,19%
Atendimento à noite e/ou aos sábados e domingos	9,74%
Biblioteca virtual com livros digitais e audiolivros	9,74%
Cursos (escrita, letramento digital, tipos de fontes de informação etc.)	9,74%
Clube de leitura	8,59%
Encontros com escritores da minha cidade e de outros locais	7,67%
Empréstimo de livros e/ou outros materiais informativos	6,87%
Atividades com biblioterapeuta e/ou arteterapeuta	6,53%
Acesso à Internet e/ou recursos eletrônicos (computador, <i>smartphone</i> etc.)	6,41%
Atendimento presencial e/ou virtual com bibliotecários/as	6,30%
Clube de filmes e/ou seriados	4,93%
Espaço infantil destinado à leitura e contação de histórias	4,01%
Informações sobre questões do dia a dia da minha cidade	3,89%

Empréstimo de jogos para entretenimento (jogo de tabuleiro, quebra-cabeça etc.)	3,78%
Não tenho interesse em nenhum produto e/ou serviço que possa ser oferecido	0,80%
Outros	0,80%

Fonte: Autores (2024).

Na Tabela 6, verifica-se que o produto e/ou serviço mais selecionado foram as atividades culturais e/ou exposições artísticas, com 10,19% das respostas indicadas. Na sequência, aparecem as opções “Atendimento à noite e/ou aos sábados e domingos”, com 9,74%, “Biblioteca virtual com livros digitais e audiolivros”, com 9,74%, e “Cursos”, também em 9,74% das respostas indicadas. Posteriormente, são mencionados “Clube de leitura”, com 8,59% das respostas, e “Encontros com escritores da minha cidade e de outros locais”, com 7,67% das respostas.

Observa-se que os resultados obtidos apontam para um desejo de mudança no panorama das bibliotecas públicas gaúchas, uma vez que os produtos e serviços com maiores percentuais indicados, são considerados não tradicionais de serem encontrados em bibliotecas ou que, se são disponibilizados, são pouco ou mal divulgados. Segundo Ferraz (2015, p. 23), “[...] o papel da biblioteca pública é bastante abrangente, [...] demanda que sua atuação seja constantemente atualizada para garantir a eficácia de sua missão que é atender a todos da maneira mais eficiente possível”, mesmo que seja uma missão difícil de ser atingida, conforme os recursos financeiros e humanos disponíveis.

De acordo com Cunha (2003), é fundamental que se conheça a ecologia social em que se insere a biblioteca pública, para permitir o planejamento de ações e a criação de produtos e serviços que atendam à dona de casa, aos idosos, às comunidades da periferia das cidades, ao trabalhador de longas jornadas que dispõe de horários reduzidos para a leitura e o lazer. Nesse sentido, é importante que as gestões administrativas municipais e estaduais tenham uma participação proativa na busca pela adequada manutenção das bibliotecas públicas gaúchas, para que elas possam acompanhar as transformações do meio social no qual se inserem e atender as demandas que suas comunidades solicitam.

Na sequência, percentuais abaixo de 10% foram obtidos para “Empréstimo de livros e/ou outros materiais informativos”, com 6,87%, “Atividades com biblioterapeuta e/ou arteterapeuta”, com 6,53%, “Acesso à Internet e/ou recursos eletrônicos”, com 6,41%, “Atendimento presencial e/ou virtual com bibliotecários/as”, com 6,30%, “Clube de filmes

e/ou seriados”, com 4,93%, “Espaço infantil destinado à leitura e contação de histórias”, com 4,01%, “Informações sobre questões do dia a dia da minha cidade”, com 3,89%, e “Empréstimo de jogos para entretenimento”, com 3,78%. Destaca-se que em somente 0,80% das respostas foi indicado não se ter interesse em nenhum produto e/ou serviço que possa ser oferecido pelas bibliotecas públicas. Outros produtos e serviços também foram citados pelos respondentes, em 0,80% das respostas, entre as quais acervo on-line para consulta, empréstimos de jogos de computador ou videogame, troca de livros, livros diversificados e atualizados e livros famosos nas redes sociais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um estudo de não-usuários de bibliotecas é considerado um estudo que é pouco realizado e difícil de ser encontrado na literatura científica. De fato, não foram muitos os trabalhos que contribuíram para o embasamento teórico deste estudo, principalmente no que concerne à temática dos não-usuários. Contudo, é possível afirmar que esses estudos foram imprescindíveis para a tomada de decisão acertada quanto aos procedimentos metodológicos e a análise cuidadosa dos resultados obtidos, o que permitiu, assim, a finalização de um estudo relevante à área de Biblioteconomia.

A pergunta inicial apresentada, “Quais as necessidades de informação, cultura e lazer dos não-usuários de bibliotecas públicas localizadas no Estado do RS?”, foi parcialmente respondida. Isso porque a comunidade alcançada foi uma parcela da população que utiliza ou já utilizou outros tipos de biblioteca, tem acesso à Educação Superior, possui recursos financeiros para a aquisição de livros, faz da leitura uma forma de lazer e entende atividades culturais e exposições como necessárias à satisfação de suas necessidades. Sendo assim, fica claro que a comunidade de não-usuários estudada possui um perfil que a caracteriza e que isso deve ser bem assimilado para que os resultados sejam compreendidos, além de que estudos de bibliotecas públicas que considerem outras categorias de não-usuários, em especial, o público não acadêmico, sejam estimulados.

Uma das dificuldades encontradas com a aplicação do questionário on-line foi a falta de interação interpessoal de forma presencial. Isso acarretou uma quantidade significativa de 45 respostas descartadas, que podem ser resultantes de desatenção dos participantes,

impossibilidade de esclarecimentos frente-a-frente e falta de conferência das alternativas marcadas antes do envio. Portanto, mesmo que o uso de recursos on-line tenha sido necessário para atingir localidades distantes daquela onde os pesquisadores estavam, pode também ser vantajoso investir em estudos semelhantes que venham a ser realizados localmente, utilizando ou não questionários impressos e sendo conduzidos de forma presencial por pesquisadores preparados.

O escopo do presente estudo ficou limitado à quantidade de participantes que foram atingidos no período de três semanas, em virtude de seu caráter de trabalho acadêmico. Entretanto, para além da análise e discussão dos resultados que foram obtidos com o estudo, a intenção dos autores deste trabalho é também provocar os pesquisadores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, visando que desenvolvam o interesse pelos estudos de não-usuários e realizem suas próprias investigações.

Com relação aos resultados, eram esperadas informações que indicassem que os não-usuários utilizam recursos digitais para se informar e para o lazer, visto ser uma realidade dos dias atuais. Quanto às indicações referentes aos horários fora do usual que os não-usuários desejariam frequentar as bibliotecas, ainda que pudessem ser deduzidos, são importantes de serem reveladas por meio de uma investigação prática, bem como os serviços que são considerados não-tradicionais de serem encontrados nas bibliotecas qualquer tipologia, como as atividades culturais, as exposições artísticas, os clubes de leitura e os encontros com escritores. Isso, pois, demonstram a necessidade de os gestores de bibliotecas públicas modificarem suas percepções quanto às potencialidades dessas instituições, principalmente em direção da ampliação de seus produtos e serviços e a sua modernização, tornando-as mais atrativas, acolhedoras e funcionais.

A biblioteca pública, se verdadeiramente valorizada pelos gestores públicos, pode se transformar em um espaço que também transforma; que informa, instrui e se comunica com a comunidade em que se insere; que participa da formação de cidadãos conscientes e conscientizados de seus direitos e deveres; e que garante a democratização do acesso à informação à população. Sendo assim, compreender as necessidades de usuários e não-usuários dessas instituições possibilita que possam ser exigidos os recursos financeiros adequados para a implementação de melhorias que sejam compatíveis às expectativas



desses públicos, mostrando que eles têm voz e são escutados. Isso é essencial para que a biblioteca pública faça realmente parte da sua comunidade.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. Objetivos e funções da biblioteca pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 48-59, mar. 1979. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/download/36252/28379/109051>. Acesso em: 27 dez. 2025.

ARAUJO, Marcela Mendes de. **Os não-usuários**: um estudo sobre a Biblioteca Nacional de Brasília. 2021. 106 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação) - Universidade de Lisboa. Lisboa (Portugal), 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/51273>. Acesso em: 05 out. 2024.

BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Sobre o SEBP**. 2024. Disponível em: <https://www.bibliotecapublica.rs.gov.br/sebp/>. Acesso em: 30 nov. 2024.

BLAIR, Edward; BLAIR, Johnny. **Applied survey sampling**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2015.

COSTA, Barbara Regina Lopes. Bola de neve virtual: o uso das redes sociais virtuais no processo de coleta de dados de uma pesquisa científica. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 7, p. 15-37, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/rigs/article/view/24649>. Acesso em: 03 out. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. Rio de Janeiro: Atlas, 2015.

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblos**, Lima (Peru), v. 4, n. 15, p. 67-76, abr./jun. 2003. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16101507>. Acesso em: 03 out. 2024.

GREENHALGH; Mariana Giubertti Guedes; ALVARES, Lillian Maria Araujo de Rezende. As quatro funções da biblioteca pública nas mídias sociais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/114108>. Acesso em: 27 dez. 2025.

FERRAZ, Fabrícia Gouveia. **A implantação do Programa de Modernização de Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul nas bibliotecas Dr. Demétrio Niederauer e José Antônio Lutzenberger**: edital 14/2012. 2015. 48 f. Tese (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/122422>. Acesso em: 28 nov. 2024.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Tabela 1209**: população, por grupos de idade. 2022. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/1209#resultado>. Acesso em: 01 dez. 2024.

IFLA - FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS *et al.* **Manifesto da biblioteca pública IFLA-UNESCO 2022**. Tradução: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições - FEBAB, 2022. Disponível em: <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/2187>. Acesso em: 03 out. 2024.

LUBANS, John. Nonuse of an Academic Library. **College & Research Libraries**, [S.l.], v. 32, n. 5, p. 362-367, set. 1971. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12337>. Acesso em: 01 dez. 2024.

PALETTA, Francisco Carlos; VASCONCELOS, Paula Oliveira; GONÇALVES, Ygor Soares. A biblioteca no contexto das cidades inteligentes. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 10, n. 2, p. 1-18, 2015. Disponível em: <https://www.santoandre.sp.gov.br/pesquisa/ebooks/433555.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2024.

RABELO, Rodrigo; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Usuário de informação e ralé estrutural como não público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-24, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/57350>. Acesso em: 16 dez. 2024.

SILVESTRE ESTELA, Flor de María. **Não-usuário de bibliotecas universitárias**: um estudo de caso na Universidade de Brasília – UnB. 2019. 172 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.realp.unb.br/jspui/handle/10482/35317>. Acesso em: 30 nov. 2024.

SNBP - SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Relação de Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul**. 2023. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecas-rs/>. Acesso em: 30 nov. 2024.

VICENTE, Luciana Prestes. **Bibliotecas públicas do Rio Grande do Sul e o patrimônio edificado**: valor, no fundo, simbólico. 2017. 121 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO/UFRGS). Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/175295>. Acesso em: 30 nov. 2024.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em

aberto. **Temáticas**, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, ago./dez. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/tematicas.v22i44.10977>. Acesso em: 15 jan. 2025.