

APRENDIZADO
CULTURA
SOLIDARIEDADE
SILÊNCIO

ESTUDO

BIBLIOTECÁRIO
ALEGRIA
LAZER

LIVRO

CONHECIMENTO

LEITURA
INFORMAÇÃO

PESQUISA

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS
DE BIBLIOTECA PÚBLICA:
A VOZ DOS USUÁRIOS DO INTERIOR
E DA CAPITAL DE MINAS GERAIS**

MARINA NOGUEIRA FERRAZ

2018

Marina Nogueira Ferraz

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE BIBLIOTECA PÚBLICA:
A VOZ DOS USUÁRIOS DO INTERIOR E DA CAPITAL DE MINAS GERAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade.

Orientadora: Lígia Maria Moreira Dumont

Belo Horizonte

2018

Ferraz, Marina Nogueira.
F381r Representações sociais de Biblioteca Pública [manuscrito]: a voz dos usuários do interior e da capital de Minas Gerais. / Marina Nogueira Ferraz. - - Belo Horizonte: 2018.
172f.: il.
Orientador: Lígia Maria Moreira Dumont.
Área de concentração: Produção, organização e utilização da informação.
Tese (doutorado): Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

1. Bibliotecas públicas-Minas Gerais-Teses. 2. Representações sociais--Teses. 3. Ciência da informação. 4. Dissertações Acadêmicas. I. Dumont, Lígia Maria Moreira. II. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 027.4



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

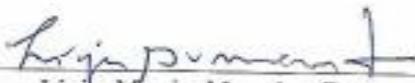
"REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE BIBLIOTECA PÚBLICA: A VOZ DOS USUÁRIOS DO INTERIOR E DA CAPITAL DE MINAS GERAIS"

Marina Nogueira Ferraz

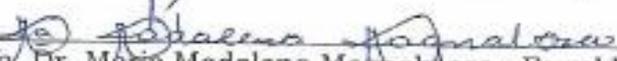
Tese submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "doutora em Ciência da Informação", linha de pesquisa "Informação, Cultura e Sociedade".

Tese aprovada em: 18 de maio de 2018.

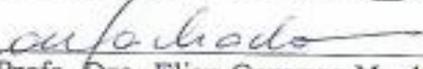
Por:



Profa. Dra. Ligia Maria Moreira Dumont - ECI/UFMG (Orientadora)



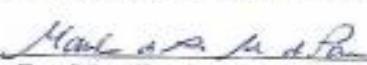
Profa. Dr. Maria Madalena Magnabosco - Faculdade Pitágoras



Profa. Dra. Elisa Campos Machado - UNIRIO

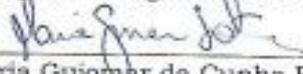


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG



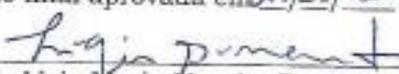
Profa. Dr. Marília de Abreu Martins de Paiva - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Maria Guiomar da Cunha Frota
Coordenadora

Versão final aprovada em 21/05/2018



Profa. Ligia Maria Moreira Dumont
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE TESE DE **MARINA NOGUEIRA FERRAZ**, matrícula: 2016662390

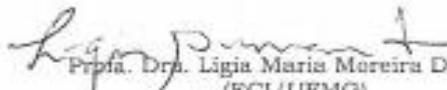
Às 14:00 horas do dia 18 de maio de 2018, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 23/04/2018, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Representações sociais de biblioteca pública: a voz dos usuários do interior e da capital de Minas Gerais**, requisito final para obtenção do Grau de DOUTORA em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

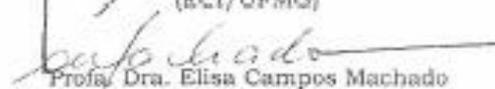
Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont - Orientadora	APROVADA
Profa. Dr. Maria Madalena Magnabosco	APROVADA
Profa. Dra. Elisa Campos Machado	APROVADA
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula	APROVADA
Profa. Dr. Marília de Abreu Martins de Paiva	APROVADA

Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

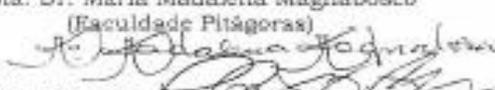
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 18 de maio de 2018.

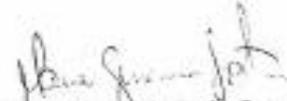

Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Elisa Campos Machado
(UNIRIO)

Profa. Dr. Maria Madalena Magnabosco
(Faculdade Pitágoras)


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
(ECI/UFMG)


Profa. Dr. Marília de Abreu Martins de Paiva
(ECI/UFMG)


Profa. Maria Guilmar da Cunha Frota
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

AGRADECIMENTOS

A Deus, ao Universo e ao Mestre Jesus por abrirem meus caminhos e me concederem tantas graças que não tenho o que dizer, só agradecer.

À minha mãe amada Lúcia, por entender minhas ausências e por cuidar de mim, mesmo que de longe, sempre rezando pela minha vida e fazendo bolos deliciosos que me alimentam o corpo e a alma.

À minha amada irmã Angélica, por estar comigo em todas as jornadas desta existência, por me ajudar sempre e pelas longas conversas sobre a vida, acadêmica ou não, e também sobre outras futilidades necessárias para se viver alegre neste mundo.

À Valquíria, pelo cuidado constante e por me inspirar e guiar, me indicando os melhores caminhos que levam à realização, sempre de forma consciente.

À Lígia, querida orientadora, por abraçar o desafio do tema de pesquisa, por confiar na minha dedicação e por me apontar o que seria o melhor. Obrigada!

À amiga Marília, por militar comigo por melhores bibliotecas há mais de 15 anos e por estar ao meu lado na vida cotidiana, me dando atenção e carinho que só uma boa amiga pode dar.

Às minhas queridas amigas, em especial Fabiana, Fernanda, Giane e Daniela, por me acompanharem nesta jornada e por me proporcionarem momentos de alegria e descontração de quando em vez (carnaval, só vem!).

À minha família pela torcida, em especial ao meu pai Ferraz, e vó Genária, por me acolherem e mostrarem como é a vida no sertão mineiro.

Aos professores da banca de qualificação e defesa (Madalena Magnabosco, Elisa Machado, Daniela Mateus, Cláudio Paixão, Marília Paiva, Dalgiza Andrade e

Fabrcio Silveira), que me fizeram refletir sobre o que poderia mudar e ficar firme no que acreditava ser o melhor.

Aos meus colegas do PPGCI, por me ensinarem vrias formas de ver a Ci4ncia da Informa7o e pelas aulas inesqueciveis que partilhamos juntos. Foi muita peleja, mas tamb4m foi muita diversão.

Aos eternos colegas da SUBSL e BPEMG, por abrirem a casa e o cora7o para minha pesquisa. Agrade7o a cada um de voc4s!

Aos funcionários e usuários das bibliotecas pesquisadas, por fazerem esta pesquisa acontecer e por me ensinarem tanto!

 Emile e Cssio, por tornarem minha estadia em guas Formosas inesquecivel.

s amigas Gláucia, Sylvania Alves, Emanuelle e Rosilene, por dividirem comigo as agruras e alegrias da vida de doutoranda.

Aos meus colegas da UFMG, num primeiro momento da BC/BU e posteriormente na Biblioteca J. Baeta Vianna, por me apoiarem neste perodo de correria e dedica7o.

Aos queridos Fabiene e Gesner, por me motivarem dia a dia nesta empreitada.

Aos professores e funcionários da ECI pelo apoio e incentivo.

À cultura Pop (Anitta, Greys Anatomy, Jane a virgem, Canal da Mari, BBB, novela das 8, etc.), por me proporcionar momentos de lazer e entretenimento barato em meio ao t4dio e solidão da vida acad4mica.

*“Certa palavra dorme na sombra
de um livro raro.
Como desencantá-la?
É a senha da vida
a senha do mundo.
Vou procurá-la.*

*Vou procurá-la a vida inteira
no mundo todo.
Se tarda o encontro, se não a encontro,
não desanimo,
procuro sempre.*

*Procuro sempre, e minha procura
ficará sendo
minha palavra”.*
(ANDRADE, 2018a).

RESUMO

A pesquisa investigou as representações sociais dos sujeitos usuários de uma biblioteca pública de Belo Horizonte e de duas cidades do interior de Minas Gerais, localizadas nos Vales do Mucuri e Jequitinhonha. A Teoria das Representações Sociais, inaugurada por Serge Moscovici, traz amplo material para reflexão e análise dos fenômenos sociais na medida em que parte da premissa de tornar familiar o não familiar. Este estudo está alicerçado sob as bases desta Teoria, pois investigou o papel social das bibliotecas públicas por meio das representações sociais que seus usuários têm das mesmas. Teve como objetivo identificar e analisar as representações sociais das bibliotecas públicas e, a partir da análise crítica dos fatores que submergem à construção destas representações, compreender a atuação contemporânea dessas instituições e seu potencial desenvolvimento diante das demandas da comunidade. Para além deste objetivo geral, buscou-se compreender o papel social desempenhado pelas bibliotecas públicas; investigar como as representações sociais da biblioteca pública por seus usuários influenciam em sua relação com a instituição; reconhecer como as instituições podem ser representadas para além das condições materiais, do espaço e de seu organograma, configurando-se como locais de produção de conhecimento e de encontro; identificar de que forma a apreensão dessas representações pode auxiliar os governos locais no aprimoramento de políticas e diretrizes para o desenvolvimento das bibliotecas públicas; e produzir um quadro qualitativo das bibliotecas públicas de Minas Gerais, auxiliando a consolidação do tema como campo de pesquisa da Ciência da Informação. Para a apreensão da representação, optou-se pela composição de diferentes formas de investigação sendo elas o questionário, a entrevista semiestruturada e a observação. Com o intuito de abarcar o que há de comum na representação social de biblioteca pública de usuários de comunidades com características distintas, optou-se por pesquisar a maior biblioteca pública do Estado, localizada em Belo Horizonte, e duas bibliotecas localizadas no interior do Estado, sendo uma no município de Águas Formosas e uma no município de Rio do Prado, considerando as características sociais e econômicas que distinguem as duas realidades, do interior e da capital. Participaram da pesquisa 50 usuários que responderam ao questionário e 3 usuários que participaram da entrevista semiestruturada. A pesquisa concluiu que as representações sociais mais

salientes referentes à biblioteca pública são livro, lugar de encontro e democratização do acesso. O papel social desenvolvido pelas bibliotecas extrapola o sentido útil de acesso à informação e demonstra sentidos subjetivos evidenciados pelo incentivo à leitura, lugar de saber e conhecimento, lugar de encontro e de lazer.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas. Ciência da Informação. Teoria das Representações Sociais. Minas Gerais.

ABSTRACT

The research investigated the social representations of the users of a public library in Belo Horizonte and two cities in the interior of Minas Gerais, located in the Mucuri and Jequitinhonha Valleys. The Theory of Social Representations, inaugurated by Serge Moscovici, brings ample material for reflection and analysis of social phenomena insofar as it starts from the premise of making the unfamiliar familiar. This study is based on the foundations of this theory, insofar as it investigated the social role of public libraries through the social representations that its users have of them. It aimed to identify and analyze the social representations of public libraries and from the critical analysis of the factors that underlie the construction of these representations, to understand how these institutions act today and their potential development in front of the demands of the community. In addition to this general objective, it sought to understand the social role played by public libraries; to investigate how the social representations of the public library by its users influence in its relation with the institution; recognize how institutions can be represented beyond material conditions, space and its organizational chart, configuring themselves as places of production of knowledge and encounter; to identify how the apprehension of these representations can assist local governments in the improvement of policies and guidelines for the development of public libraries and to produce a qualitative framework of the public libraries of Minas Gerais, helping to consolidate the theme as a field of research in Information Science. For the apprehension of representation, we chose the composition of different forms of investigation, such as the questionnaire, semi-structured interview and observation. In order to understand what is common in the social representation of public libraries of users of communities with distinct characteristics, it was decided to research the largest public library in the state, located in Belo Horizonte and two libraries located in the interior of the State, one in the municipality of Águas Formosas and other one in Rio do Prado, considering the socio-economic characteristics that distinguish the two realities, the interior and the capital. Fifty users who answered the questionnaire and three users who participated in the semi-structured interview participated in the survey. The research concluded that the most salient social representations pertaining to the public library are book, meeting place and democratization of access. The social role developed by libraries extrapolates the useful sense of

access to information and demonstrates subjective senses evidenced by the incentive to read, place of knowledge, place of meeting and leisure.

Keywords: Public libraries. Information Science. Theory of Social Representations. Minas Gerais.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Processo de constituição da representação social	60
Figura 2 - Diferenças entre o Sistema Central e o Sistema Periférico	64
Figura 3 - Mapa mental da Teoria das Representações Sociais	68
Figura 4 Modelo do método de apresentação das evocações através do quadro de quatro casas.....	79
Figura 5 - Gráfico de percentual de usuários por município	83
Figura 6 - Gráfico da faixa etária dos participantes	83
Figura 7 - Gráfico de declaração de sexo	84
Figura 8 - Gráfico do grau de escolaridade	84
Figura 9 - Gráfico do estado civil dos participantes.....	85
Figura 10 - Gráfico da classe econômica dos usuários.....	86
Figura 11 - Gráfico de proximidade de moradia	86
Figura 12 - Mapa de Águas Formosas	89
Figura 13 - Foto da fachada do Centro de Cultura	91
Figura 14 - Hall do Centro de Cultura.....	92
Figura 15 - Foto da entrada da Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho.....	92
Figura 16 - Foto da parte interna da Biblioteca	93
Figura 17 - Foto da parte interna da Biblioteca	93
Figura 18 - Foto dos usuários conversando na Biblioteca.....	94
Figura 19 - Mapa de Rio do Prado	95
Figura 20 - Foto da placa interna da biblioteca	96
Figura 21 - Foto da fachada da biblioteca	97
Figura 22 - Foto do ambiente interno da biblioteca	97
Figura 23 - Foto do ambiente interno da biblioteca	98
Figura 24 - Foto do ambiente interno da biblioteca	98
Figura 25 - Mapa de Belo Horizonte dividido por regionais.....	100
Figura 26 - Foto da fachada da BPEMG	104
Figura 27 - Foto do Setor Braille da BPEMG.....	104
Figura 28 - Foto do Setor Infantojuvenil da BPEMG	105
Figura 29 - Foto do Setor de Referência da BPEMG	105
Figura 30 - Foto do Setor de Periódicos da BPEMG.....	106

Figura 31 - Foto da Galeria Paulo Campos Guimarães	106
Figura 32 - Foto da fechada do Anexo Professor Francisco Iglésias	107
Figura 33 - Quadro das categorias de análise dos resultados	108
Figura 34 - Lista de livros lidos pelo usuário S19	123
Figura 35 - Quadro de quatro casas do sistema central e periférico do núcleo central	148

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAPSO	Associação Brasileira de Psicologia Social
ALAPSO	Associação Latino-Americana de Psicologia Social
BPEMG	Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais
CI	Ciência da Informação
COEP	Comitê de Ética em Pesquisa
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFLA	International Federation of Library Association and Institutions
RS	Teoria das Representações Sociais
SEBPM	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais
SEC-MG	Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais
SUBSL	Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário
TALP	Teste de Associação Livre de Palavras
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TNC	Teoria do Núcleo Central
UC	Universo Consensual
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UR	Universo Reificado

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 OBJETIVOS	23
2.1 Objetivo geral	23
2.1.1 <i>Objetivos específicos</i>	23
3 A BIBLIOTECA PÚBLICA E SEU PAPEL SOCIAL	24
3.1 Pequeno relato sobre o surgimento das bibliotecas públicas.....	26
3.2 Acervo	29
3.3 Serviços	31
3.4 Desenvolvimento do gosto pela leitura.....	32
3.5 Preservação da memória local e ação cultural	35
3.6 Informação utilitária	37
3.7 Aprendizado ao longo da vida	38
3.8 Acesso às novas tecnologias	39
3.9 Conhecimento da comunidade	40
3.10 Interlocução com a comunidade.....	42
3.11 Lugar do encontro.....	43
3.12 Construção da cidadania.....	45
3.13 Função social da biblioteca pública	47
3.14 Perfil do bibliotecário de biblioteca pública	48
4 A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	51
4.1 Teoria das Representações Sociais	52
4.1.1 <i>Ancoragem e objetivação</i>	57
4.2 Teoria do Núcleo Central das Representações Sociais.....	63
5 PERCURSO METODOLÓGICO	69
5.1 Sujeitos de pesquisa e amostra.....	69
5.2 Exploração da pesquisa de campo.....	70
5.2.1 <i>Novo desenho do campo de pesquisa</i>	71
5.3 Técnicas e instrumentos para construção dos dados.....	74
5.3.1 <i>Questionário</i>	74
5.3.2 <i>Entrevista</i>	75
5.3.3 <i>Observação</i>	76
5.4 Metodologia de análise.....	76
5.4.1 <i>Análise de Conteúdo</i>	77
5.4.2 <i>Análise Prototípica</i>	78
5.5 Aspectos éticos da pesquisa	80
6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	82
6.1 Sujeitos entrevistados	87
6.2 Por onde passamos	88
6.2.1 <i>Águas Formosas</i>	88
6.2.1.1 <i>Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho</i>	90
6.2.2 <i>Rio do Prado</i>	94
6.2.2.1 <i>Biblioteca Pública Municipal Marcionílio Ferreira Porto</i>	95
6.2.3 <i>Belo Horizonte</i>	98

6.2.3.1 Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais	101
6.3 Categorias de análise.....	107
6.3.1 Acervo	109
6.3.1.1 Atualização.....	109
6.3.1.2 Organização	111
6.3.1.3 Diversidade	111
6.3.1.4 Seleção	112
6.3.2 Serviços	113
6.3.2.1 Empréstimo e renovação.....	113
6.3.2.2 Competência informacional ou busca e uso da informação	114
6.3.2.3 Informação utilitária	115
6.3.3 Infraestrutura	115
6.3.1.1 Horário de funcionamento	115
6.3.4 Acessibilidade	116
6.3.5 Investimento (política pública/recursos).....	117
6.3.6 Acesso às tecnologias.....	118
6.3.7 Memória e cultura.....	119
6.3.7.1 Preservação da memória local	119
6.3.7.2 Ação cultural.....	120
6.3.8 Leitura	121
6.3.8.1 Incentivo	121
6.3.8.2 Gosto.....	123
6.3.8.3 Escrita	125
6.3.8.4 Conversas sobre livros	125
6.3.8.5 Afeto pelo livro.....	126
6.3.9 Aprendizado ao longo da vida	127
6.3.9.1 Saber e conhecimento.....	127
6.3.10 Biblioteca	128
6.3.10.1 Como parte do cotidiano	128
6.3.10.2 Lazer	129
6.3.10.3 Refúgio.....	130
6.3.10.4 Afeto pela biblioteca	131
6.3.10.5 Bibliotecas vazias	132
6.3.11 Lugar de encontro.....	133
6.3.12 Função social	135
6.3.12.1 Democratização do acesso	136
6.3.13 Perfil do bibliotecário e da equipe.....	139
6.3.13.1 Qualidade no atendimento	139
6.3.13.2 Voluntariado	141
7 RESULTADOS À LUZ DA TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	143
7.1 Uma interpretação à luz da Teoria do Núcleo Central.....	147
8 CONCLUSÕES	150
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	153
REFERÊNCIAS.....	155
APÊNDICES	163

1 INTRODUÇÃO

A quinta lei da Biblioteconomia proposta pelo pesquisador indiano Ranganathan, em 1931 (RANGANATHAN, 2009), diz que a biblioteca é um organismo vivo. Nessa perspectiva, ao se refletir sobre o papel social das bibliotecas públicas, é possível pensar que essa faceta sofre a influência do tempo histórico, das condições econômicas, sociais e culturais do contexto em que estão inseridas, e, como não houve fenômeno epistemológico que quebrasse tal paradigma, esta lei ainda se faz válida.

As bibliotecas públicas vêm se reinventando, na tentativa de acompanhar as mudanças na sociedade. Considerando que, na primeira década nos anos 2000, elas precisaram tomar novos rumos com as demandas advindas da Sociedade da Informação, tais como acesso às novas tecnologias, disseminação seletiva da informação e toda a urgência que acompanha estes processos, já ao final desta segunda década do século XX este cenário ainda parece ser desafiador para a maioria das bibliotecas públicas brasileiras. Somam-se outras demandas sociais que acabam por afetar a atuação das bibliotecas, como o auxílio no combate à violência em cenários urbanos e zonas rurais, a desinformação que gera ameaças à democracia brasileira, ou ainda a dificuldade de acesso aos dados públicos, mesmo com a existência da Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011). Todos esses problemas, que se mostram de diferentes modos, interferem e influenciam a atuação das bibliotecas públicas. Segundo Machado, Elias Junior e Achilles (2014), para pensar a biblioteca pública no contexto da Sociedade da Informação é preciso considerar os:

[...] elementos constituintes dessa configuração social, política, econômica e cultural, ou seja, é refletir sobre os processos relativos ao universo dessas bibliotecas no que tange sua missão, função, organização e administração. Ademais, associar a biblioteca pública ao espaço público significa antes de tudo, pensar esse espaço como um lugar que não se configura como um espaço institucional privado, estático ou simplesmente delimitado pelo Estado, mas sim, um espaço de sentido, de sociabilidade, dinâmico, fluido, compartilhado, que se constrói a partir de ações coletivas (MACHADO; ELIAS JUNIOR; ACHILLES, 2014, p. 124).

Para que elas possam se adaptar às novas demandas sociais, contribuir para o efetivo acesso à informação e se configurar como ambiente de discussão para os

assuntos de interesse de suas comunidades, é necessário conhecer seus usuários e como eles pensam e significam esta instituição, uma vez que “[...] pouco se discute a formação de suas coleções. Muito mais confusos são os caminhos que perpassam pelo estudo de usuários” (AZEVEDO, 2012, p. 4). Desta forma, o que virá a seguir é uma pesquisa que se baseia em teorias e métodos que têm o sujeito como foco principal.

Segundo a pesquisa Retratos da leitura no Brasil (FAILLA, 2016), realizada pelo Instituto Pró-Livro, em 2015, 66% da população respondeu que não frequenta bibliotecas, 14% raramente, 15% às vezes e 5% sempre. Este dado sugere uma situação alarmante: a maioria da população brasileira não frequenta bibliotecas, ainda que 98% dos municípios brasileiros declarem possuir, pelo menos, uma biblioteca pública (FERNANDEZ; MACHADO, 2016). Neste sentido, o estudo das bibliotecas públicas brasileiras, seus usuários, sua interlocução com a comunidade e o reconhecimento de sua atuação como instituição social pode, efetivamente, trazer uma contribuição da academia para a área.

Como referência de boas práticas na contemporaneidade, em alguns países as bibliotecas públicas passaram a ser peça chave para o desenvolvimento social, combate à violência e construção da cidadania, como mostra a pesquisa de Jamarillo (2010). Este estudo demonstrou que cidades da Colômbia, país em desenvolvimento da América Latina, como o Brasil, já alcançaram grande avanço com relação às bibliotecas públicas, tanto em sua universalização como na qualidade dos serviços prestados. O investimento em políticas públicas de médio e longo prazo na área de leitura e bibliotecas e o fortalecimento do sistema de bibliotecas colocou o país como uma das referências de atuação das bibliotecas públicas, impactando diretamente no combate à violência das comunidades.

Em Medellín, no início dos anos 2000, foi criado um plano setorial para a área de leitura e bibliotecas, com o intuito de organizar e avançar os serviços bibliotecários da cidade. Este foi o primeiro passo para a criação das bibliotecas parque, que “propõe-se a uma área da cidade considerando aspectos urbanos, sociais e culturais, onde é necessário elevar a qualidade de vida dos cidadãos e reconstruir o

tecido social para a governança” (PEÑA GALLEGO, 2011, p. 2, tradução nossa¹). Segundo dados do governo de Medellín, a cidade conta hoje com nove bibliotecas parque e mais dezessete bibliotecas públicas espalhadas pela cidade². Essas bibliotecas impactaram positivamente na vida das comunidades, na medida em que modificaram a rotina dos habitantes com seus serviços e espaços, criando sentimentos de pertença e cidadania (PEÑA GALLEGO, 2011).

Para um diálogo teórico e metodológico com a Ciência da Informação, a escolha da Teoria das Representações Sociais, desenvolvida por Serge Moscovici na década de 1960, para o estudo da visão dos usuários sobre as bibliotecas públicas, foi uma busca pelo entendimento deste sujeito, na medida em que esta teoria auxilia a reconhecer o saber do senso comum como uma forma de conhecimento compartilhado, que pode ir além das definições e normativas constantes na literatura sobre a área de biblioteca pública.

Uma das grandes virtudes dos estudos em Representações Sociais está em considerar o contexto social dos sujeitos na pesquisa, em oposição às correntes cognitivas da Psicologia Social, que tentam controlar os aspectos pessoais e ambientais dos sujeitos na coleta e análise das informações. Além do processo de construção de uma representação, a Teoria das Representações Sociais preocupa-se com o conteúdo, ou seja, com as vertentes do social que perpassam a construção da representação. Camargo (2005, p. 19) atenta que a “teoria das representações sociais, além de apresentar uma intenção mais integrativa, tem pressupostos que implicam em considerar o comportamento social enquanto um comportamento simbólico”. O entendimento de como se configura a visão do sujeito que utiliza a biblioteca pública poderá ampliar o entendimento sobre seu verdadeiro papel social e seu impacto na vida da comunidade.

Caminhando para a apresentação do objeto, a presente pesquisa, alicerçada sob as bases da Teoria das Representações Sociais, indica que foi realizada com algum fenômeno de representação social, escolhido por interesse pessoal, relevância

¹ Texto original em espanhol.

² SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN: un programa de la Secretaría de Cultura Ciudadana. Disponível em: <<http://bibliotecamedellin.gov.co/cms/nuestras-bibliotecas/>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

social ou ambos. No entanto, “uma vez escolhido tal fenômeno para pesquisar, o objeto de pesquisa não fica com isso automaticamente estabelecido” (SÁ, 1998, p. 21). Celso Pereira de Sá explica as diferenças entre fenômeno e objeto e o que deve ser considerado em uma pesquisa científica.

Os fenômenos de representação social são mais complexos do que os objetos de pesquisa que construímos a partir deles. Isto quer dizer que há uma simplificação quando passamos do fenômeno ao objeto de pesquisa. A rigor, a simplificação implicada na construção do objeto de pesquisa é da mesma ordem daquela embutida na formação de representação social. Esta última envolve uma simplificação da realidade na medida em que funciona como uma teoria, uma “teoria do senso comum”. Da mesma forma, quando simplificamos o fenômeno da representação social transformando-o em um objeto de pesquisa, fazemos isto através de uma teoria, a teoria das representações sociais. Mas a teoria não apenas simplifica os fenômenos aos quais se aplica; ela também os organiza e os torna inteligíveis (SÁ, 1998, p. 22).

Para a construção do objeto partiu-se de um fenômeno específico, que foi o papel social desempenhado pelas bibliotecas públicas. No entanto, como discutido por Sá (1998) anteriormente, este se mostrou um tema complexo, tendo em vista seu alto grau de subjetividade, e foi preciso simplificá-lo, até configurar-se em objeto de pesquisa. A construção do objeto desta pesquisa passou por um processo de simplificação, que parece pertinente descrevê-lo, a partir da ideia de que a proposição teórica de que uma representação social é sempre de alguém (o sujeito) e de alguma coisa (o objeto), considerando ao mesmo tempo o sujeito e o objeto da representação na construção do objeto de pesquisa.

Neste percurso, definiu-se que o objeto de pesquisa se refere à relação dos sujeitos usuários com as bibliotecas públicas e o que elas podem representar para a vida da comunidade onde estão inseridas, desenvolvendo seu papel social. Esse tema foi desenhado baseando-se em alguns fatores:

- importância de se pensar o impacto das bibliotecas públicas nas comunidades onde elas atuam;
- relevância da análise sobre como seus usuários pensam a instituição e como é possível melhorá-la;

- melhor entendimento do papel desempenhado pelas bibliotecas públicas com o propósito de servir como subsídio para os governos qualificarem suas ações;
- possível contribuição para o aprofundamento das pesquisas sobre bibliotecas públicas na Ciência da Informação;
- interesse profissional da pesquisadora devido à atuação em bibliotecas públicas.

Com o intuito de buscar as representações que digam do papel social das bibliotecas públicas, foram considerados apenas os usuários das bibliotecas, em detrimento dos não usuários, pois

não faz sentido tentar estudar a representação de algum objeto por um dado conjunto social se esse fenômeno não existe, ou seja, se o grupo que selecionamos para o estudo simplesmente não tem uma representação do objeto que resolvemos estudar (SÁ, 1998, p. 46).

Tais elementos permitiram o desenho do objeto de pesquisa, com o potencial de apresentarem as representações sociais das bibliotecas públicas pelos seus usuários, baseadas em sua experiência dentro das bibliotecas que frequentam.

As comunidades escolhidas foram as de usuários das bibliotecas públicas de Águas Formosas, Rio do Prado e Belo Horizonte, especificamente a Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais. Não com intuito comparativo, mas a intenção foi de tentar entender o que há de comum na visão de diferentes comunidades. Os métodos e técnicas escolhidos para a pesquisa no universo dessas bibliotecas públicas serão comentados com mais profundidade no Capítulo 5.

A escolha das teorias que embasaram a pesquisa está em consonância com o interesse da pesquisadora, cuja formação perpassa pelas áreas da Biblioteconomia e Psicologia, e também pela proposta de diálogo entre a Psicologia e a Ciência da Informação. A opção pela Psicologia Social se deu em função de ser uma área que se preocupa e debruça seus estudos na sociedade e na atuação do sujeito dentro desta. Por ser uma área ampla, a Teoria das Representações Sociais de Serge Moscovici se configurou como a que melhor dialogava com o problema levantado,

cuja questão se faz por quais as representações sociais dos sujeitos usuários das bibliotecas públicas e de que forma estas visões da instituição podem atuar como instrumento político e contribuir no aprimoramento de suas práticas, permitindo ampliar a compreensão de seu papel e atuação no desenvolvimento das comunidades?

Para pensarmos na atuação das bibliotecas públicas e em uma política pública de biblioteca, informação e leitura democrática, a participação social faz-se primordial. A escuta dos usuários sobre sua representação pode ser uma forma de participação social e de estudo das necessidades de sua comunidade.

Estruturalmente, a pesquisa está dividida da seguinte forma: após este capítulo de introdução, serão apresentados os objetivos geral e específicos no capítulo 2. No capítulo 3 será apresentado o tema das bibliotecas públicas, perpassando por seu conceito, atuação e a necessidade de mudança a partir do século XXI, inseridos em diferentes dimensões de análise. No capítulo 4 será exposta e discutida a Teoria das Representações Sociais, com conceitos e aspectos que foram importantes para esta investigação, entre eles a Teoria do Núcleo Central. O percurso metodológico será discutido no capítulo 5. No capítulo 6 serão apresentados e discutidos os resultados, divididos em categorias e subcategorias de análise. No capítulo 7 serão discutidos os resultados à luz da Teoria das Representações Sociais e no capítulo 8 estão as conclusões. As considerações finais se encontram no capítulo 9 e, posteriormente, as referências utilizadas e os apêndices elaborados ao longo da pesquisa.

2 OBJETIVOS

A presente pesquisa teve como objetivos:

2.1 Objetivo geral

- Identificar e analisar as representações sociais das bibliotecas públicas e, a partir da análise crítica dos fatores que submergem à construção destas representações, compreender como essas instituições atuam hoje e seu potencial desenvolvimento diante das demandas da comunidade.

2.1.1 *Objetivos específicos*

- Compreender o papel social desempenhado pelas bibliotecas públicas nas comunidades em que estão inseridas, a partir do estudo das representações sociais;
- investigar como as representações sociais da biblioteca pública por seus usuários influenciam em sua relação com a instituição;
- reconhecer como as instituições podem ser representadas para além das condições materiais, do espaço e de seu organograma, configurando-se como locais de produção de conhecimento e de encontro;
- identificar de que forma a apreensão dessas representações pode auxiliar os governos locais no aprimoramento de políticas e diretrizes para o desenvolvimento das bibliotecas públicas;
- produzir um quadro qualitativo das bibliotecas públicas de Minas Gerais, auxiliando a consolidação do tema como campo de pesquisa da Ciência da Informação.

3 A BIBLIOTECA PÚBLICA E SEU PAPEL SOCIAL

Para iniciar esta exposição sobre a biblioteca pública e seu papel social, será abordado seu conceito, de forma que haja um entendimento base para as discussões posteriores.

Em 1994, a Federação Internacional de Associação de Bibliotecários e Bibliotecas³ (IFLA), organismo internacional que representa os interesses dos serviços bibliotecários e reconhecida mundialmente como referência para a área, publicou, em conjunto com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura⁴ (UNESCO), o Manifesto IFLA/UNESCO (1994) para a biblioteca pública. Tal Manifesto, que foi uma evolução do Manifesto de Caracas (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 1985), tornou-se referência para a área, e continua a ser citado em diversas publicações, definindo assim a biblioteca pública.

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

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes como, por exemplo, minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

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

As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 1994, p.1).

O caráter generalista, democrático e diverso das bibliotecas públicas fica claro nessa definição, exaltando a diversidade de públicos, serviços e acervos. A finalidade da biblioteca pública, explicitada em outra publicação da IFLA (2012, p. 2), avança

³ International Federation of Library Associations and Institutions.

⁴ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

nesta definição, uma vez que entende a instituição como a que “desempenha importante papel no desenvolvimento e preservação de uma sociedade democrática ao oferecer ao cidadão o acesso a uma ampla e diversificada variedade de conhecimentos, ideias e opiniões”.

Nota-se que seu conceito e sua finalidade apontam para um importante papel social a ser desempenhado nas comunidades e que se apresenta em diferentes dimensões. No entanto, apesar das orientações da IFLA serem um marco para as bibliotecas públicas, a realidade parece bem mais cruel com relação à qualidade dos acervos e serviços prestados, e na visão pessimista de Milanesi (2013), as bibliotecas brasileiras ainda vivem no século XIX.

O professor David Lankes, da Universidade de Syracuse nos Estados Unidos, publicou em 2012 o livro *Expect More: melhores Bibliotecas para um mundo complexo*, publicado em português em 2016, no qual propõe uma nova visão e atuação para as bibliotecas, incluindo as públicas, mostrando seu potencial de inovação de atuação, impactando positivamente no desenvolvimento de suas, sob o argumento de que necessitamos de melhores bibliotecas.

Em uma cidade ou numa das 500 melhores companhias eleitas pela Fortune, a biblioteca deve moldar-se ao contexto e adotar os mesmos objetivos. Se a sua comunidade se esforçar para crescer, a biblioteca também precisa crescer. Se você se preocupa com o futuro, ou com a economia, ou com o futuro da democracia em seu país, sua biblioteca também deve se preocupar. Se você torna pública estas preocupações, se prepara com o possível e com o impossível, então a biblioteca e bibliotecários podem abraçar estes ideais e objetivos (LANKES⁵, 2016).

Outro documento importante recentemente publicado pela IFLA, com o título de *Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas* (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2017), destaca a importância das bibliotecas para cumprir os objetivos de desenvolvimento sustentável, uma vez que:

⁵ A tradução do livro para português ocorreu a partir de 2015 e foi disponibilizada pela internet, dividida em capítulos, portanto, as páginas não se encontram numeradas.

O acesso público à informação permite que as pessoas tomem decisões conscientes que podem melhorar suas vidas. As comunidades que têm acesso à informação relevante e no tempo certo estão melhor posicionadas para erradicar a pobreza e a desigualdade, melhorar a agricultura, proporcionar educação de qualidade e promover a saúde, a cultura, a pesquisa e a inovação (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2017).

Algumas facetas das bibliotecas públicas serão abordadas a seguir, com a intenção de, ao final deste capítulo, demonstrar a importância das bibliotecas públicas para a criação e manutenção de sociedades mais justas e igualitárias, contribuindo para o avanço das pesquisas nesta área.

3.1 Pequeno relato sobre o surgimento das bibliotecas públicas

As bibliotecas públicas, desde seu surgimento na era moderna, foram criadas segundo interesses políticos, econômicos e culturais, sofrendo todo o tipo de pressão que esses interesses são capazes de produzir, uma vez que a informação e o conhecimento configuram-se como objeto de poder e moeda de barganha das classes dominantes.

Na Inglaterra do século XIX as bibliotecas públicas foram criadas com um pensamento utilitário, para que a população tivesse entretenimento barato e assim onerar pouco o estado, como aponta Mueller:

Sua defesa ressaltava o baixo custo de um investimento que permitiria dar ao povo acesso à boa literatura, fazendo das bibliotecas públicas o meio mais econômico de se tentar manter homens exaustos e sem dinheiro entretido em prazeres inocentes, e, portanto fora das prisões, tribunais e asilos (MULLER, 1984, p. 9).

Sua contribuição era de auxiliar na “ordem social”, “progresso da nação” e “manutenção da democracia”, com ações voltadas para a leitura e educação (SILVEIRA, 2014, p.80). Com o passar do tempo, percebeu-se que as bibliotecas públicas poderiam também contribuir para a socialização de seus usuários e para o desenvolvimento intelectual dos sujeitos e das comunidades. Percebe-se que a motivação de sua criação e desenvolvimento envolvia um caráter utilitário para as bibliotecas públicas.

Nos Estados Unidos, também no Século XIX, as bibliotecas públicas foram criadas com finalidade diferente. A intenção de educar o povo e promover a manutenção da democracia justificava a criação das bibliotecas públicas.

O movimento de auto-educação estava enraizado na crença da perfeição inata do homem. A educação era vista como uma cura para todos os problemas sociais. Segundo esta filosofia, a biblioteca pública era considerada um meio capaz de espalhar a educação, tratando a todos como iguais e colocando os recursos da nação ao alcance de todos, independentemente de capacidades individuais (MUELLER, 1984, p. 11).

Segundo esses relatos de criação das primeiras bibliotecas públicas, nota-se o viés educacional e político presente desde seus primórdios. A essas duas facetas soma-se a cultural, que foi reconhecida posteriormente devido ao seu acervo generalista e por estar diretamente em contato com a população.

O aparecimento das bibliotecas públicas foi estimulado por objetivos bem definidos, que representavam uma mudança radical dos objetivos tradicionais das bibliotecas eruditas. Essa visão tradicional, assim como a função educacional que a seguiu, não desapareceu no processo de mudança. O que aconteceu foi antes uma adição de novos objetivos. Como em qualquer mudança, houve aceitação e rejeição (MUELLER, 1984, p. 17).

No século XX começou uma mudança no entendimento de seu papel, que passou de uma visão educacional, ampliando para a cultural em geral (MUELLER, 1984, p. 14). O papel do bibliotecário também começou a mudar na medida em que se responsabilizava não só em preservar os acervos, mas também em estimular que as pessoas usassem as bibliotecas e que estas se fizessem conhecidas por todos.

No Brasil, a primeira biblioteca foi a Biblioteca Real, aberta em 1808, com acervo trazido de Portugal, juntamente com a corte, e instalada no Rio de Janeiro. Era uma propriedade da coroa e foi aberta ao público somente em 1814 (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p. 37).

Na Bahia, em 1811 o coronel Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco apresentou o *Plano para o estabelecimento de uma bibliotheca pública na cidade de Salvador*, oferecido a aprovação do Sr. Conde dos Arcos, capitão general em Salvador (AZEVEDO, 2012, p. 9). Em 13 de maio do mesmo ano foi inaugurada a primeira

biblioteca pública brasileira, em Salvador, por iniciativa de um senhor de engenho, com inspiração nas bibliotecas americanas e europeias.

Ainda no século XIX outras bibliotecas foram sendo criadas nas capitais, iniciando, neste momento, a história das bibliotecas públicas brasileiras.

Desde o surgimento das primeiras bibliotecas públicas, elas primaram pela constituição de acervos diversos para públicos diversos, primeiro com o intuito de preservação e também educacional e com o passar do tempo com intenção cultural e de lazer, mas sempre desempenhando um papel social relevante.

Perrotti e Pieruccini (2008), em uma reflexão sobre os paradigmas que moldaram a atuação das bibliotecas, ponderam sobre a ampliação do acesso, mas também controle das massas por uma elite cultural.

Ideais- e lutas- como a dos Iluministas resultaram, pois, na criação de instituições pautadas pelo novo paradigma da difusão cultural, referência que se estenderá até os dias que correm, em que pesem evidências de seu esgotamento face às novas circunstâncias históricas que colocaram a modernidade em crise. Nesse sentido, se as instituições de difusão cultural, como por exemplo as bibliotecas públicas estimuladas pelos filantropos ingleses do século XIX, significaram possibilidade de acesso a informações e conhecimentos negados até então a diferentes segmentos populacionais, de outro lado, representaram também ferramenta, visando à assimilação pelas massas dos valores e comportamentos das elites culturais (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008).

Historicamente, o primeiro paradigma seguido pelas bibliotecas públicas era o paradigma da Conservação Cultural, seguindo uma lógica da preservação do patrimônio material e imaterial. Neste paradigma as palavras-chaves seriam o controle e a reprodução cultural. O segundo paradigma seguido foi o da Difusão Cultural, ligado à lógica da circulação da informação, que visava a regulação social para uma assimilação cultural. Este paradigma da disseminação ainda é seguido pela maioria das bibliotecas públicas brasileiras. O terceiro paradigma, que se faz conhecido mais recentemente e por isso pouco seguido na realidade das bibliotecas brasileiras é, o da Apropriação Cultural, no qual a mediação do saber é caminho para o Protagonismo Cultural.

Na medida em que o sujeito entra em contato com culturas diversas e se apropria desta cultura, que passa por transformações decorrentes do seu contexto, seu mundo simbólico e seus conceitos, torna-se um novo saber, que contribui para a construção de sua identidade cultural.

Para os autores, as bibliotecas oscilam entre ideais conservacionistas e difusionistas e acabam não respondendo às demandas do conhecimento que auxiliem na relação com os signos. Para romper com estes ideais, os autores propõem o paradigma da apropriação cultural, no qual o protagonismo dos sujeitos é o objetivo.

Dessa forma, nem os dispositivos concebidos sob os ideais conservacionistas, herdados da Antiguidade e da Idade Média, nem aqueles pautados pelo difusionismo moderno atendiam aos nossos propósitos, o que nos obrigou a romper com o conservacionismo e o difusionismo do passado, atribuindo novos valores à assimilação e à difusão. Foi assim que nomeamos e adotamos o paradigma da apropriação cultural como referência de trabalho. Segundo ele, conservação e difusão são categorias-meio, instrumentais, e não categorias-fim nos processos culturais que nos interessavam. Em tal circunstância, instituições de memória como as do passado, não serão vistas como depósitos inertes a serem cultuados, mas repositórios culturalmente marcados, onde contemporâneos podem se alimentar para protagonizar o presente e o futuro (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008).

No paradigma da Apropriação Cultural os sujeitos não são meramente receptores da informação, mas são capazes de utilizá-la de forma crítica. Este novo sujeito é um ser atuante, que vai em busca da informação, que tem um projeto de conhecimento, que se responsabiliza por suas escolhas e por seu caminho e extrapola a visão utilitária da informação.

A seguir, serão abordados alguns atributos das bibliotecas públicas, passando por seu acervo, serviços e características, que são importantes para pensar seu papel social e sua atuação nas comunidades.

3.2 Acervo

O caráter social das bibliotecas públicas se inicia em suas portas abertas para a rua, mas também em seu acervo, pois é nele que se encontra a informação em diversos suportes, possibilitando contemplar a população em suas necessidades e gostos e

também em suas demandas ainda não identificadas, mas que é seu papel fomentá-las. Nesse sentido, “a biblioteca pública deve atuar como órgão social, de modo a propiciar material bibliográfico sobre todos os assuntos e de todas as linhas de pensamento [...]” (ARAÚJO, 1985, p. 110).

A variedade de suportes e temas foi abordada por Santa Maria.

Em uma biblioteca se oferece a todos os visitantes e usuários oportunidades de leitura, de aprendizagem e de informação, colocando à livre disposição materiais em diferentes mídias e formatos: livros de literatura, histórias em quadrinhos, obras de ciência e tecnologia, acesso à internet, conferências, exposições, filmes, bases de dados, livros de referência, revistas, jornais, música, informações sobre a área, entre outros (SANTA MARIA, 2011, p. 11, tradução nossa⁶).

Para Pérez Iglesias (1999, p. 26), o livre acesso que a biblioteca pública proporciona favorece a permanência de diversos grupos e dá a oportunidade de vivenciar o acervo em sua variedade, contribuindo para atitudes criativas.

Essa bênção chamada "livre acesso" podemos navegar, ler à toa, passando de um título para outro e de assunto para outro em um processo não-instrumental, mas criativo, que nos tira da pressa e tem muito a ver com essa sensação de paz e relaxamento que muitos usuários valorizam como uma das principais qualidades de bibliotecas (PÉREZ IGLESIAS, 1999, p. 26, tradução nossa⁷).

Bem mais que os clássicos da literatura universal, a biblioteca pública precisa contemplar os gostos e desejos da população, para além de suas necessidades explicitadas. Vergueiro (2010, p.13) aponta a importância de se considerar as características do usuário real ou potencial para a definição do material que será incorporado ao acervo, pois esta questão envolve um “conhecimento aprofundado dos usuários, suas características e preferências”. Essa diversidade precisa ser constantemente atualizada e, preferencialmente, isenta de gostos, ideologias dos que fazem a seleção do acervo, além de pressões dos governos e administrações. Essa é uma das características mais valiosas da biblioteca pública, na medida em que atende a diferentes grupos da população e sua coleção deve refletir esta diversidade, na medida em que oferece diferentes suportes, formatos, gêneros e títulos (SANTA MARIA, 2011).

⁶ Texto original em espanhol.

⁷ Texto original em espanhol.

3.3 Serviços

O serviço de empréstimo domiciliar é um dos mais frequentes nas bibliotecas públicas, estando presente desde o início de sua história. No entanto, oferece também outros tipos de serviço para suprir as necessidades de uma comunidade.

Nesse processo de globalização, de novos paradigmas tecnológicos e sociais e do modelo de desenvolvimento sustentável, caberá à biblioteca pública trabalhar no sentido de corrigir as deficiências do passado, como criar uma interação adequada com a comunidade e implantar produtos que de fato facilitem o acesso à Sociedade da Informação (SUAIDEN, 2000, p. 57).

A oferta de serviços deve perpassar pela satisfação das necessidades informacionais, estando atenta às mudanças da sociedade, pois “com a oferta de serviços, a biblioteca pública procura atender às necessidades de informação e leitura da comunidade e atrair aqueles que não frequentam a biblioteca” (SANTA MARIA, 2011, p. 50, tradução nossa⁸).

As diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas atentam para a importância desta instituição resistir às pressões externas e de seus serviços estarem sempre alinhados às necessidades da comunidade atendida.

Os serviços da biblioteca pública não devem sujeitar-se a qualquer forma de pressão ideológica, política, religiosa ou comercial. É preciso que esses serviços possam se adaptar e desenvolver de modo a refletir as mudanças na sociedade, como, por exemplo, variações nas estruturas familiares, padrões de emprego, alterações demográficas, diversidade cultural e métodos de comunicação (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2012, p. 42).

Este é um desafio para as bibliotecas públicas brasileiras, pois uma vez que são mantidas pelo poder público, não é raro que sofram pressão política para constituição de serviços e acervos, especialmente em locais onde não há uma política pública de Estado para a área.

⁸ Texto original em espanhol.

3.4 Desenvolvimento do gosto pela leitura

O incentivo à leitura se configura como um serviço primordial das bibliotecas públicas, uma vez que o acesso à informação na sociedade está consolidado, basicamente, pela letra registrada. Percebe-se que, na maioria das bibliotecas, essas ações de incentivo à leitura são voltadas para as crianças, o que representa uma grande missão e deve ser cuidada para que se tornem, realmente, um meio de contato com o objeto livro e também com o mundo de possibilidades que nele residem.

As implicações da leitura para bebês e crianças são objeto de estudo de inúmeros pesquisadores, que consideram os aspectos subjetivos, cognitivos, sociais e de experiência com a linguagem e com as narrativas. Todas estas vertentes contribuem para que os programas de incentivo à leitura nas bibliotecas públicas sejam cada vez mais debatidos e cuidadosamente pensados. Ler para as crianças se mostra como uma das formas mais valorosas de aproximá-las dos livros e de toda a atmosfera que os envolve.

Talvez, por sermos parte de uma saga escrita com palavras, precisamos ser nutridos não só leite, mas também com estes invólucros - histórias, contos, poemas – onde se encontram os que estão chegando agora, os que chegaram há muito tempo e os que já se foram. Ler é, no fundo, estabelecer diálogos entre os que estão aqui e agora com os que moram longe ou morreram e os que estarão vivos quando estivermos mortos. É tornar visível e audível o invisível e o inaudível: por isso, talvez, as crianças peçam, queiram, necessitem que leiamos para elas. Precisam ser envolvidas, decifradas, acompanhadas, consoladas pelas palavras. Precisam também dar nomes a tantas sombras e tantas coisas indizíveis (REYS, 2017, p. 47).

A relação entre o bebê e o objeto livro pode ser iniciada nos primeiros momentos de aprendizagem, por meio da dimensão sensorial, o que fortalecerá este vínculo, como comenta Baptista.

Já nesses momentos iniciais de aprendizagem e de brincadeiras com os sons e as palavras, podemos introduzir o livro infantil. No início, os livros serão objetos a serem explorados nas suas dimensões físicas. O bebê buscará perceber a textura, o peso, o formato, o tamanho e até mesmo o seu sabor. Entretanto, sob a mediação de leitor proficiente, os bebês vão descobrindo que aquele objeto cultural possui especificidades e, sobretudo, maneiras muito diferentes de ser usado, que requer estratégias diferenciadas de interação. Ao ser motivado a relacionar o que vê no livro com aquilo que o mediador lhe apresenta, inicia-se o bebê na representação, condição eminentemente humana (BAPTISTA, 2017, p. 65).

A pesquisadora Tereza Colomer, especialista em literatura infantil e juvenil discute em seus livros o papel da escola e das bibliotecas no incentivo à leitura para crianças e adolescentes. Em uma de suas passagens ela declara que a criança deve dedicar tempo à leitura silenciosa e solitária, e a escola e os pais devem proporcionar estes momentos.

As vantagens de dedicar um tempo à leitura individual e silenciosa podem resumir-se às seguintes:

Permite a prática autônoma da escolha do livro e proporciona a percepção de si mesmo como leitor.

Concede tempo necessário para desenvolver as distintas habilidades do ato de leitura.

Desafia o leitor a resolver sozinho as dificuldades do texto, com a vantagem de que pode recorrer facilmente ao professor ou aos colegas para solucioná-las.

A possibilidade de reler algumas das obras, ou de ler alguns títulos de uma mesma série, promove a rapidez da leitura e assimilação dos progressos realizados (COLOMER, 2017, p. 102).

Farias, Renó e Medina (2017, p. 156) se aprofundam na discussão, introduzindo a questão do tempo mediado pelo consumo e pela exigência de produtividade, e que na relação com a leitura deve ser deixado em segundo plano para que o contato verdadeiro com o texto aconteça.

A leitura exige suspensão do tempo produtivo, pelo menos desse que tem que render e demonstrar resultados a todo momento. Para ler com e para uma criança, é necessário parar. É preciso calma para manusear e apresentar a ela o livro, as ilustrações, os autores. A própria leitura se faz com vagar, escutando a criança, observando seus gestos, convidando-a a participar daquele momento. Todas as interrupções, falas, risos e comentários precisam ser ouvidos e considerados. E isso exige tempo [...] Assim, entendemos que a suspensão do tempo produtivo é a primeira condição para a leitura com crianças. Na biblioteca, isso significa ter pessoas que compreendam essa questão e que se dediquem, afetivamente, à infância, ouvindo as crianças, falando com elas, compartilhando leituras, conversando sobre livros e despertando nelas o interesse de conhecer o mundo imenso guardado pela escrita. Tudo isso na medida do desejo e do desenvolvimento cognitivo dos pequenos, mediado e estimulado pela boa formação dos profissionais (FARIAS; RENÓ; MEDINA, 2017, p. 156).

Apesar do público infantil ser o foco principal das ações de incentivo à leitura nas bibliotecas, esta atividade também deve voltar seu olhar para todos os públicos que a frequentam.

Seria conveniente que as bibliotecas públicas desenvolvessem programas motivadores da leitura entre os diferentes segmentos da sociedade, especialmente para os leitores relutantes e cujo nível de autonomia do comportamento de ler seja baixo (ARAÚJO, 1985, p. 109).

Essa diversidade de público e a necessidade de se contemplar todos eles com ações de incentivo à leitura, também foi alertada por Santa Maria (2011).

A promoção da leitura não se limita às atividades com as crianças. Outros públicos da biblioteca como os jovens, mães, adultos, idosos, pessoas reclusas em prisões e hospitais, todos a partir do nascimento até a velhice podem se beneficiar de tais programas (SANTA MARIA, 2011, p. 57, tradução nossa⁹).

O papel social da leitura ganha relevância quando se considera que a leitura é:

Um dos meios mais eficazes para a expansão do pensamento crítico e de acesso à cultura e aquisição de experiências [...] bem como a possibilidade de melhor posicionamento crítico e tomada de decisões, assegurando, assim, sua maior participação na sociedade (ARAÚJO, 1985, p. 116).

Os programas de incentivo à leitura, assim como todos os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas, sofrem a influência das características da sociedade em que estão inseridos. E ainda que existam características que homogeneizem os sujeitos, a experiência leitora é particular e subjetiva. Dumont discute esse assunto.

Os paradigmas da leitura, válidos para uma comunidade de leitores, num momento e num lugar determinados, comportam modos específicos. A sua caracterização é, portanto, indispensável a toda abordagem que vise reconstruir o modo como os textos podem ser apreendidos. Torna-se imprescindível lembrar que essas singularidades não advêm necessariamente de uma homogeneidade: são pessoas bem diferentes que se assemelham porque são obrigadas a pertencer a uma classe [...]. Porém, o real sentimento de pertencer a uma comunidade- os companheiros, a cidade, a turma- não destrói, não elimina as diferenças de sensibilidade, de sistemas de valores (DUMONT, 2001, p. 47).

Lankes (2016) também alerta que a biblioteca pública, por ser um local democrático de leitura, deve permitir as pessoas lerem o que for de sua escolha e que não é papel da biblioteca dizer o que deve ou não ser lido.

O incentivo à leitura é um trabalho constante e importante nas bibliotecas públicas e para muitos sujeitos pode ser a única oportunidade de ser inserido na cultura

⁹ Texto original em espanhol.

mediada pela letra registrada. A biblioteca pública não está sozinha na cadeia de formação de leitores, que conta também com a família e com as bibliotecas escolares. No entanto, ao considerar uma família não leitora, além da deficiência de grande parte das bibliotecas escolares, a biblioteca pública se coloca como a principal responsável por este papel.

Estou convencida de que a leitura, em particular a leitura de livros, pode ajudar os jovens a serem mais autônomos e não apenas objetos de discursos repressivos ou paternalistas. E que ela pode representar uma espécie de atalho que leva de uma intimidade um tanto rebelde à cidadania (PETIT, 2009, p. 19).

3.5 Preservação da memória local e ação cultural

Para se discutir a biblioteca pública como lugar de preservação da memória local é preciso pensar na ideia de memória como uma possibilidade de reelaboração da experiência da vida humana ao passo que reconhece e atualiza uma lembrança (SILVEIRA; REIS, 2011). Para os autores, a memória não é apenas um “decalque do passado”, pois os acontecimentos não são lineares e cada lembrança é colorida com significados pessoais, fazendo da memória um terreno de incertezas. Ainda assim, o homem conseguiu criar sistemas de significação que dessem coerência à instabilidade da memória e conseqüentemente criou instituições que pudessem se ocupar da preservação da memória coletiva (SILVEIRA; REIS, 2011). Igrejas, museus, escolas, arquivos e bibliotecas são exemplos de lugares de memória.

É o que acontece com as bibliotecas, especialmente com as públicas, cuja função social está diretamente ligada à missão de preservar, organizar e disseminar os elementos culturais e os saberes concebidos pela ação racional dos homens. Enquanto “lugares de memória”, as bibliotecas públicas tendem a reafirmar os saberes e a torná-los móveis, traduzíveis, permutáveis. São instituições que nos permitem acessar, por intermédio de seus acervos, as experiências comuns a toda humanidade, bem como as razões e os intentos de cada um de seus usuários em particular (SILVEIRA; REIS, 2011, p. 44).

A produção cultural e histórica da cidade encontra, neste espaço, um lugar de preservação e disseminação, uma vez que guarda a produção dos cidadãos. Segundo a IFLA (2012, p. 19) “a biblioteca pública deve ser uma instituição indispensável para a comunidade local no que se refere à coleta, preservação e promoção da cultura local em toda a sua diversidade”. Cesarino descreve os tipos

de materiais que a biblioteca pública pode guardar, fortalecendo a preservação da memória.

Se a biblioteca pública municipal é também o centro de memória da cidade, dever ter em seu acervo obras que retratem a história local, obras literárias escritas por pessoas da comunidade, jornais, revistas, boletins, cartazes, objetos, fotos, depoimentos, cartas e outros documentos que retratam a história do município, seus benfeitores, de sua gente, de seu desenvolvimento e de suas raízes (CESARINO, 2007, p. 81).

Um dos objetivos das Nações Unidas para 2030 é tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. Nesse sentido, a IFLA entende que:

Bibliotecas desempenham um papel fundamental na preservação de um patrimônio cultural inestimável, em todas as suas formas, para as futuras gerações. A cultura fortalece as comunidades locais e favorece o desenvolvimento inclusivo e sustentável das cidades (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2017, p. 14).

As bibliotecas públicas são hoje o equipamento cultural mais presente em todo o Brasil, “mesmo com toda a precariedade que a falta de investimentos públicos locais impõem” (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p.14). A função de ser o ponto central do desenvolvimento cultural das comunidades se enseja como um dos pilares de sua atuação.

A Biblioteca Pública, em seu verdadeiro sentido de atuação, livre, aberta, democrática, socializadora, que ao mesmo tempo em que cuida da preservação da memória investe na construção do conhecimento e soma esforços para que transforme e seja transformada para e pelo usuário, e que, em razão deste, possa se tornar um ambiente vivo e efervescente de cultura (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011b, p. 34).

As diversas manifestações artísticas, ao estarem presentes na biblioteca, dialogando com o livro, transformam-se em potencial transformador da sociedade, pois podem contribuir com a melhora da “qualidade de vida social mais do que outras, que se limitam a prestar serviços de depósito e empréstimo” (ARAÚJO, 1985, p. 109).

Torna-se função da biblioteca pública apoiar e dar visibilidade às manifestações culturais humanas “sem se levar em consideração critérios ligados à etnia, crença religiosa, condição financeira, questões sexuais ou políticas, propiciando a qualquer

usuário amplo acesso aos vários signos preservados em seus acervos” (SILVEIRA; REIS, 2011, p. 39).

3.6 Informação utilitária

Por ser uma instituição referência para as comunidades no que diz respeito à disseminação de informação de qualidade, as bibliotecas públicas desenvolvem um serviço de grande valia para a população: a informação utilitária. Pela característica de um público diversificado, diferentes pessoas precisam encontrar as informações de seu interesse. Segundo Vieira (2011) nas décadas de 1970 a 1990, o público-alvo deste tipo de informação eram as pessoas de baixa renda. No entanto, a informação utilitária supre demandas informacionais de qualquer pessoa. Esse tipo de informação fortalece a construção da cidadania e o desenvolvimento pessoal, como demonstra Santa Maria (2011):

Serviço de informação local: O fornecimento de informações de caráter local e comunitário se relaciona com aspectos tais como saúde, habitação, impostos, direitos humanos, transportes, educação, procedimentos, cultura, recreação, turismo, etc. A biblioteca coleta essas informações, organiza e divulga para que os cidadãos conheçam os seus direitos e deveres e possam participar efetiva e democraticamente no futuro de sua comunidade (SANTA MARIA, 2011, p. 58, tradução nossa¹⁰).

Suaiden (2008) vai além, colocando este serviço como o maior objetivo das bibliotecas públicas.

O serviço de informação à comunidade é o mais valioso instrumento de que dispõe a biblioteca pública para atender eficientemente seus usuários, e pode chegar a ser, sem dúvida, o meio mais eficaz de atração e conquista de usuários, logrando assim seu principal objetivo: o serviço à comunidade (SUAIDEN, 2008, p. 80).

No documento da IFLA de 2017, no objetivo de assegurar a disponibilidade da água e saneamento para todos e também assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível de energia para todos propostos pelas Nações Unidas, as bibliotecas podem, pois:

¹⁰ Texto original em espanhol.

Oferecem o acesso público à informação sobre água, uso da energia e saneamento. Muitas bibliotecas públicas e comunitárias de todo o mundo são o único lugar onde as pessoas têm acesso confiável a eletricidade para ler, estudar e candidatar-se a um emprego (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2017, p. 10).

É importante destacar que, apesar da importância do serviço de informação utilitária, no Brasil ainda é pouco encontrado, ao menos “oficialmente”.

3.7 Aprendizado ao longo da vida

Para aqueles que estão vinculados a uma escola e principalmente para os que não estão, a biblioteca pública configura-se como a principal porta de acesso à informação, pois “vai além dos limites de apoio à escola, quando estimula essa clientela, ou seja, o educando, a uma frequente e permanente busca do conhecimento, mesmo não havendo mais qualquer vínculo com a escola” (ARAÚJO, 1985, p.109).

Por não estar vinculada à educação formal, seu papel se faz por outras vertentes.

A biblioteca pública, sendo parte do complexo educacional, desempenha sua função educativa através da educação denominada não formal. Esta, por sua vez, é dissociada do sistema educacional regular; no entanto, lhe é inerente o papel de educar os indivíduos num processo permanente, estando relacionada com a aprendizagem não sistemática, adquirida através de meios de comunicação de massa e de órgãos sócio-culturais (ARAÚJO, 1985, p. 108).

Os manifestos de Caracas (1985) e UNESCO (1994) para as bibliotecas públicas já contemplavam em seus textos a importância do apoio à educação permanente nas bibliotecas públicas.

Apoiar a aprendizagem ao longo da vida em todos os níveis - formal e não-formal- dando ênfase na erradicação do analfabetismo e nos serviços para crianças, jovens, neoleitores e leitores impedidos física e socialmente (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 1985, p. 1, tradução nossa¹¹).

Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 1994, p. 2).

¹¹ Texto original em espanhol.

A função educativa também está vinculada ao desenvolvimento da competência informacional, à erradicação do analfabetismo e ao acesso no uso das novas tecnologias. Para Santa Maria (2011), a biblioteca deverá estar comprometida com “o ensino/aprendizagem de competências e habilidades relacionadas à recuperação da informação e à gestão das tecnologias, a fim de adquirir conhecimento e habilidade para transmiti-los” (SANTA MARIA, 2011, p. 59, tradução nossa¹²).

3.8 Acesso às novas tecnologias

Na chamada Sociedade da Informação, na qual a globalização das informações e a dissolução das fronteiras geográficas possibilitaram um aumento na produção e velocidade da disseminação da informação, um desafio ainda se faz presente em países em desenvolvimento, como o Brasil: o acesso universal às tecnologias da informação. Para Araújo (1985), as bibliotecas “devem participar do desenvolvimento da ciência e tecnologia, difundir os conhecimentos profissionais e favorecer a iniciativa criadora do homem” (ARAÚJO, 1985, p. 109).

Silvia Castrillon, bibliotecária colombiana, interessada e pesquisadora das bibliotecas públicas, aprofunda ainda mais na temática, propondo que o uso das tecnologias pode contribuir para a composição de redes que auxiliem na construção da cidadania.

As bibliotecas têm, então, outro papel importante a desempenhar: contribuir para recuperar a universalidade como valor, criar a consciência de que os benefícios da globalização não podem, de maneira alguma, limitar-se ao capital transacional. Para países pobres como os nossos, as tecnologias da informação, que permitem o estabelecimento de diferentes tipos de redes que se cruzam por todo o mundo, constituem, este caso, uma vantagem, especialmente porque os custos de comunicação são infinitamente menores (CASTRILLON, 2011, p. 81).

Os usuários encontram nas bibliotecas públicas um espaço para a apropriação das novas tecnologias, podendo se configurar como o único meio de acesso a computadores e a internet que algumas pessoas têm acesso (SANTA MARIA, 2011). Para Betancur (2002), a oferta de novas tecnologias é uma das missões da biblioteca pública.

¹² Texto original em espanhol.

Como impulsores deste serviço, nos acompanha a convicção de que devemos incentivar uma nova etapa no desenvolvimento das bibliotecas públicas, onde a tecnologia está a serviço do local; bancos de dados se alimentam de informação que incentive a participação e transformação das comunidades e os serviços e ações das bibliotecas públicas permitam a descoberta de novos indivíduos, capazes de encontrar e apropriar de informações que eles mesmos produzem e que o mundo produz (BETANCUR, 2002, p. 7, tradução nossa¹³).

No entanto, Lankes alerta que não basta ofertar tecnologia, é preciso prover meios para capacitar as pessoas para seu uso.

Qualquer tecnologia precisa de algumas instruções básicas para o modo de usar. Não aprendemos a ler dormindo em cima de livros. Acesso não é o suficiente. Precisamos acreditar que nossas bibliotecas ajudem a preparar a comunidade a se engajar num aprendizado sempre ativo (LANKES, 2016).

3.9 Conhecimento da comunidade

Para a oferta de produtos e serviços que atendam às necessidades de seus usuários, é importante que a biblioteca conheça a comunidade em que está inserida, pois “um conhecimento mais sistemático do leitor ajuda o bibliotecário a satisfazer melhor suas necessidades, a aperfeiçoar os programas já existentes na biblioteca, a diversificar seus serviços aos usuários no tocante a programas culturais” (ARAÚJO, 1985, p. 115).

Somente a partir da investigação do que a população precisa, deseja e espera é que será possível pensar as ações, ou seja, investigar a situação educacional, social e cultural da comunidade (ARAÚJO, 1985).

A medida em que a biblioteca se vincula com o conjunto de seus usuários – reais e potenciais - os conhece, interage e trabalha com eles de maneira individual e grupal, conta com melhores elementos para oferecer serviços adaptados às suas necessidades e exigências. Desta maneira pode propor atividades e produtos em horários apropriados e em lugares adequados (SANTA MARIA, 2011, p. 70, tradução nossa¹⁴).

Cunha (2003, p. 69) chamou a atenção para a necessidade de se conhecer a “ecologia social em se insere a biblioteca pública”, para que sejam criados produtos e serviços que atendam a todos os tipos de público.

¹³ Texto original em espanhol.

¹⁴ Texto original em espanhol.

A integração com a comunidade pressupõe conhecê-la para permitir o planejamento de ações e a criação de produtos e serviços adequados às necessidades dos usuários da biblioteca pública. Servir de mediadora entre a sociedade para a qual foi criada e o patrimônio cultural da humanidade, é papel do qual a biblioteca pública não pode abdicar. O processo de mediação é o reflexo de sua responsabilidade social com a formação e desenvolvimento da cidadania no espaço físico ou virtual de que se utilize para atender ao seu público (CUNHA, 2003, p. 70).

Nos últimos tempos temos visto o alargamento da tipologia de usuários atendidos pelas bibliotecas públicas. Esses grupos, específicos em faixa etária ou característica cultural, sempre existiram, mas provavelmente estavam invisíveis na sociedade e não eram contemplados nas políticas públicas. São eles os bebês, que já contam com acervos e serviços específicos, os ciganos, grupos quilombolas, indígenas, imigrantes e, mais recentemente, os refugiados.

Estudos indicam que o migrante que se utilizou da Biblioteca Pública de Nova York teve melhores condições para se adaptar à vida na grande cidade. Para propiciar uma melhoria de condições, obviamente, a biblioteca teve antecipadamente que diagnosticar as necessidades do migrante, correlacionar os problemas e planejar uma estrutura adequada e útil (SUAIDEN, 2008, p. 18).

Em 2015 a IFLA, atenta à atual situação dos refugiados na Europa, publicou um documento sobre a contribuição das bibliotecas públicas nos países que mais têm recebido essas pessoas. Nesse documento constam experiências como a da Finlândia, que oferece panfletos em diversas línguas e também ajuda os refugiados na navegação pela internet. Já a França realizou um diagnóstico e implantou um serviço de um mediador poliglota presente na biblioteca três vezes por semana, com experiência para questões sociais, legais e administrativas. Ainda na França, foram criados *workshops*, com cerca de duas horas de duração, para trocas de experiências e conhecimento uns dos outros. Há também a exibição de filmes em francês, com legenda em francês para os que não dominam a língua poderem treiná-la (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2015). A importância de conhecer a comunidade onde atua torna-se primordial para a oferta de serviços de qualidade.

O bibliotecário deve reconhecer que entre os diferentes tipos de visitantes ou usuários da biblioteca, estão também as pessoas que sofreram ou fizeram parte de circunstâncias diferentes associadas com o conflito armado ou violência. Estas pessoas em processo de reintegração social, fazendo parte da comunidade, podem encontrar na biblioteca pública não só um

lugar de reparação e re-socialização através da reconstrução da memória e atividades para crianças, jovens e adultos que se insiram em projetos de formação como leitores e escritores, mas também um centro de informação e orientação para ajudá-los a compreender os seus direitos e legislação e as legislações e disposições adotadas para restaurar os direitos das vítimas do conflito armado no país (SANTA MARIA, 2011, p. 20, tradução nossa¹⁵).

Como organismo vivo, influenciado pelas mudanças sociais e temporais, as bibliotecas públicas têm procurado adaptar sua atuação com o intuito de atender a todos os tipos de público, em suas diversas demandas.

3.10 Interlocação com a comunidade

A construção da cidadania, o fortalecimento da democracia e o desenvolvimento pessoal encontram solo fértil nas bibliotecas públicas, que possibilitam, por meio da informação e da cultura, lazer, acesso a diversidade de visões e opiniões. Mas para que, efetivamente, possa desenvolver esse papel, é preciso que haja um reconhecimento da população com relação à instituição e essa se dará por meio da interlocação com a comunidade.

Portanto, à medida que a biblioteca pública se vincular adequadamente com a comunidade, ela passará a ser o caminho que possibilitará a participação efetiva na sociedade da informação. Isso é de extraordinária importância em um país onde a desinformação atinge altas proporções, e, sem essa oportunidade, milhares de pessoas jamais terão oportunidade de entender e de ter noção dos seus direitos e deveres em uma sociedade globalizada, pois o acesso à informação, nos novos tempos, significa o investimento adequado para diminuir as desigualdades sociais e as formas de dominação que foram dominantes na história contemporânea (SUAIDEN, 2000, p. 60).

Essa interlocação se faz com os usuários individuais, mas também com outras instituições, grupos, lideranças, organizações de todas as áreas. A partir do fortalecimento dessas relações é que será possível construir um caminho de atuação que faça diferença na comunidade onde está inserida a biblioteca pública.

A atividade de uma biblioteca pública, como qualquer outro serviço social, concentra-se nas relações que estabelece com sua comunidade. Isto inclui indivíduos, grupos organizados e instituições com quem trabalham e interagem constantemente. A ligação e o compromisso com esferas educacionais, culturais, econômicas e políticas da comunidade fazem com que a biblioteca seja chamada de uma instituição social (SANTA MARIA, 2011, p. 70, tradução nossa¹⁶).

¹⁵ Texto original em espanhol.

¹⁶ Texto original em espanhol.

Tal fortalecimento da relação com a comunidade parece ser a possibilidade de sucesso no futuro das bibliotecas, como destaca Suaiden (2008):

Os especialistas que trabalham com a área de tendências em bibliotecas públicas afirmam frequentemente que o futuro e o sucesso da instituição dependem basicamente da sua capacidade de se interagir com a comunidade. Assim sendo, os estudos sobre a comunidade, o trabalho com as lideranças comunitárias e o diagnóstico aplicado às necessidades de informação são instrumentos fundamentais com as quais a biblioteca pública pode contar para se vincular e até melhorar os níveis de educação e cultural da comunidade (SUAIDEN, 2008, p. 12).

A convocação de Lankes (2016) para se criar bibliotecas melhores passa essencialmente pela interlocução e participação da comunidade na biblioteca pública, pois os usuários “não são consumidores passivos de conteúdo da biblioteca, eles são a própria razão da biblioteca existir”.

3.11 Lugar do encontro

Para além de suprir demandas informacionais, as bibliotecas públicas, especialmente as localizadas em pequenas comunidades, tornam-se lugares de encontro e socialização da comunidade, nomeadas pela IFLA como “sala de visita”.

A biblioteca pública desempenha importante papel como espaço público de encontro. Isso é particularmente importante em comunidades onde há poucos lugares de encontro. Ela é às vezes chamada de “sala de visitas da comunidade”. O uso da biblioteca para pesquisa, ensino e lazer aproxima as pessoas graças a contatos informais, proporcionando uma experiência social positiva (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2012, p. 11).

Por sua característica democrática, o livre acesso oferece a possibilidade de transitar por um espaço de socialização, em um tempo de intervalo entre a escola e a casa para os estudantes (PÉREZ IGLESIAS, 1999), favorecendo o compartilhamento e proporcionando a construção de uma sociedade mais igualitária. Dessa forma, Pérez Iglesias (1999) salienta a necessidade das bibliotecas estarem afinadas às demandas da comunidade para poderem atuar neste sentido.

As bibliotecas públicas, enquanto instituições flexíveis e adaptadas às necessidades de sua comunidade, tornam-se parte ativa na construção de uma sociedade cívica. O fato de que elas são locais abertos e de que se pode entrar sem necessidade de permissão, as torna em locais privilegiados de socialização. Para muitas crianças, ter uma carteira de biblioteca é a primeira maneira de ser reconhecidos como cidadãos individualizados (PÉREZ IGLESIAS, 1999, p. 25, tradução nossa¹⁷).

Ainda que para alguns estudantes a biblioteca pública se torne prioritariamente um local para realização da tarefa escolar, o encontro que ali se faz com outras pessoas, com muitas informações em diversos suportes, e até consigo mesmo por meio da leitura, torna esta experiência de socialização, para muitos, uma das poucas oportunidades no dia a dia.

A biblioteca não é apenas um lugar para fazer lição de casa. É um lugar para conhecer outras pessoas e um lugar para reunir-se consigo mesmo através da leitura, com autores vivos e mortos, com obras de arte, com o conhecimento científico e com informação de qualquer tipo. A biblioteca é o lugar para formar leitores, para compartilhar leituras, para crescer como cidadãos. Hoje, graças à tecnologia de informação e comunicação, também é um lugar onde é possível se apropriar de conteúdo adequado, participar em redes sociais, culturais ou de conhecimento (SANTA MARIA, 2011, p. 10, tradução nossa¹⁸).

A biblioteca pública também possui como característica ser um ambiente físico seguro. Para Lankes (2016) essa “segurança pode ter diferentes vieses: os dois que as bibliotecas mais se preocupam é o da segurança física e o da segurança intelectual. Bibliotecas muitas vezes são citadas como locais seguros”.

Uma biblioteca pública do município de Taguatinga, Distrito Federal, tem relatos sobre a segurança que seus diferentes usuários sentem na instituição. Desde um pai e uma filha que aguardavam o fim da aula da mãe no período noturno até um homem em situação de rua que entrava às oito da manhã e só saía às vinte duas horas, buscavam na biblioteca um ambiente seguro e com possibilidade de acesso à informação e à leitura, sempre de portas abertas¹⁹.

¹⁷ Texto original em espanhol.

¹⁸ Texto original em espanhol.

¹⁹ BORGES Priscilla. Além dos livros: as múltiplas funções de uma biblioteca pública. Disponível em: <<http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/alem-dos-livros-as-multiplas-funcoes-de-uma-biblioteca-publica/n1597369382299.html>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

Desenha-se assim uma nova maneira de pensar produtos e serviços para as bibliotecas públicas, que não podem fugir à premissa de atender seu público e suas demandas, sejam elas quais forem.

3.12 Construção da cidadania

O conceito de cidadania, segundo um dos autores mais representativos da área (MARSHALL, 1967), possui três dimensões: a civil, a política e a social. Os direitos civis, relacionados à liberdade individual, o político, que se relaciona ao exercício de eleitor e os sociais, que têm a ver com o bem-estar econômico e segurança e com a possibilidade de participar da vida social. Segundo Mangué (2011, p. 41) cidadania é “uma ação crucial para se promover a justiça social e o bem comum, especialmente no contexto atual em que interesses meramente econômicos primam por turvar a visão e compreensão dos cidadãos”.

O acesso à informação parece se configurar como um passo essencial para a construção da cidadania. Neste sentido, Mangué salienta que:

É fundamental que todos os cidadãos sejam informados e munidos de conhecimentos acerca, não só dos mecanismos de participação disponíveis numa democracia representativa (que resumem-se em quase sua totalidade à escolha dos representantes), como também acerca das novas possibilidades que têm surgido como conquista da sociedade civil organizada no sentido de se implementar uma democracia mais participativa e deliberativa que atue numa perspectiva mais abrangente em termos de garantia de direito (MANGUE, 2011, p. 41).

Além das informações essenciais para a sobrevivência, como é o caso das informações utilitárias discutidas anteriormente, a construção da cidadania também ocorre pelo conhecimento de si mesmo, possibilitando o desenvolvimento de valores importantes para a convivência em comunidade.

Os livros e recursos que oferecem bibliotecas públicas podem reduzir a sensação de solidão, valorizar a diferença e fazer que a vida seja digna de ser vivida. Além disso, todos estes documentos estão disponíveis sem juízos de valor sem restrições (PÉREZ IGLESIAS, 1999, p. 27, tradução nossa²⁰).

²⁰ Texto original em espanhol.

Castrillon (2011) convoca as bibliotecas públicas a atuarem como espaços contra a exclusão social, tendo em vista seu caráter diverso, tanto de público, como de informações disponíveis.

Um país requer bibliotecas que possam ir mais além desse plano mínimo de trabalho. Bibliotecas que, em primeiro lugar, se convertam em meios contra a exclusão social, isto é, que se constituam em espaços para o encontro, para o debate sobre os temas que dizem respeito a maiorias e minorias; bibliotecas onde crianças, jovens e adultos de todas as condições, leitores e não leitores, escolares e não escolares, encontrem respostas a seus problemas e interesses e lhes sejam abertas a novas perspectivas (CASTRILLON, 2011, p. 36).

Segundo a autora, as bibliotecas públicas devem promover oportunidades de debate sobre temas que são de interesse da comunidade e que “provoquem a reflexão, a crítica e o questionamento, e sejam instrumentos capazes de apoiar, sem qualquer tipo de pressão, a tomada de consciência e a real formação cívica e cidadã” (CASTRILLON, 2011, p. 36).

Suaiden (2002) alerta para outro fator ainda mais grave que a desinformação, que é a manipulação das informações, causando graves consequências para a sociedade, sendo papel das bibliotecas preservar a veracidade das informações disponibilizadas. As consequências podem ser não saber discernir, criticar e decidir em favor de seu próprio desenvolvimento, indicando que a exclusão social é também um processo de desinformação.

A desinformação não é apenas a falsa divulgação de propósito geral de propaganda. São ações calculadas tendo em vista atingir o objetivo. A desinformação não se limita apenas a dados políticos acessíveis às pessoas. A desinformação de alto nível falsifica informação especializada e técnica de relevância incomparavelmente maior (SUAIDEN, 2002, p. 336, tradução nossa²¹).

Parece pertinente citar Betancur (2002), que dimensiona a grandeza do papel das bibliotecas públicas em todas as suas práticas, reconhecendo as facetas que elas devem desempenhar para a “construção de um projeto de futuro” em sociedades democráticas.

²¹ Texto original em espanhol.

A partir desta perspectiva, o compromisso da biblioteca pública para o desenvolvimento local é baseada na biblioteca pública que é uma instituição que a partir de suas práticas culturais, sociais e educacionais têm uma forte nuance política que normalmente não é reconhecida e exercida pelo bibliotecário. Esta nuance política que eu quero dizer, pode ou deve gerar contribuições das bibliotecas públicas para os processos de participação cidadã na comunidade; a formação de indivíduos e grupos, de atitudes positivas para com o coletivo, o público, o comum; a capacidade de motivar as pessoas a transformar o seu papel de espectadores e se tornar atores no processo de desenvolvimento de sua comunidade, de projetos comunitários que coordenam os recursos e atores em um dado território que exige, mais do que nunca, que a biblioteca ofereça à comunidade uma informação adequada e relevante para projetar o futuro (BETANCUR, 2002, p. 4, tradução nossa²²).

3.13 Função social da biblioteca pública

Todos os tópicos acima discutidos permitem refletir, justamente, na dimensão social da biblioteca pública como força constituinte de sua atuação. Para Betancur (2002), as dimensões da leitura, da informação e da cultura formam a essência que justifica sua existência.

Para abordar o papel social das bibliotecas públicas como instituições que se dizem democráticas, deve-se notar que, das muitas funções que são internacionalmente disseminadas, estão três razões do trabalho da biblioteca pública: em primeiro lugar promover a leitura como uma prática social e cultural. Em segundo, garantir o acesso a informação internacional, nacional e local em várias mídias e formatos, com uma visão democrática e justa; e, em terceiro lugar, a divulgação de manifestações artísticas e culturais, contribuindo para a construção de uma cultura própria com sentido universal (BETANCUR, 2002, p. 3, tradução nossa²³).

As poucas e descontínuas políticas públicas brasileiras específicas para a área das bibliotecas (PAIVA, 2008), o pouco reconhecimento das administrações locais sobre sua relevância e a falta de legitimação da população advinda destes fatores (FERNANDEZ; MACHADO, 2016) acarretou no Brasil uma situação precária para as bibliotecas públicas. Elas se tornaram, na maioria dos casos, salas cheias de livros, sem nenhuma conexão com seu entorno e com a realidade que atuam, sendo apenas portas abertas para alguns usuários acidentais.

Em Minas Gerais, segundo a pesquisa realizada por Ferraz (2015), que investigou as políticas públicas para as bibliotecas públicas no Estado entre os anos de 1984 a

²² Texto original em espanhol.

²³ Texto original em espanhol.

2014, as políticas públicas avançaram timidamente durante este período, configurando-se como políticas de governo e não políticas de estado. Detectou também que grande parte dos projetos foram desenvolvidos com recursos federais, sendo pouco o investimento do Estado.

A biblioteca pública como instituição social parece ter um grande desafio ao pensar em acervo, serviços, interlocução com a comunidade, acesso às tecnologias, entre outros. Para Tello (2013), este “perfil sociológico” se apresenta de três maneiras.

A premissa referente à biblioteca pública como uma instituição social apresenta um valioso perfil sociológico, que pode ser resumido da seguinte forma: 1) adota ideologicamente a estrutura de uma organização social que nasceu com a biblioteca moderna não apenas como um recurso, mas também como uma solução reguladora para a seleção, coleta, organização e implementação para um amplo uso social da informação; 2) assegurou a sobrevivência de uma sociedade por ter se tornado a principal agência para que a informação seja facilmente acessível para os membros da sociedade, e 3) é o legado cultural mais significativo para sociedade (TELLO, 2013, p. 161, tradução nossa²⁴).

3.14 Perfil do bibliotecário de biblioteca pública

Parece complexo pensar em uma biblioteca pública atuando como instituição social, com vistas à construção da cidadania e auxiliando na vida democrática das sociedades, se não contar com um profissional capacitado para pensar e executar todas estas ações. Dessa forma, o perfil do bibliotecário que atua em uma biblioteca pública deverá contemplar características que perpassem pela técnica biblioteconômica de organização da informação, mas também é preciso um vasto conhecimento de estudos de usuários, das políticas públicas e também uma simpatia para as causas sociais, pois “é com espírito de socialização que o bibliotecário desempenhará o seu papel de agente social” (ARAÚJO, 1985, p. 120).

A única forma de obter bibliotecas que cumpram esses novos desafios é contar com um bibliotecário que se apresente como um intelectual capaz de assumir um compromisso ético e político com seu país e com a sociedade, e que responda pela administração de um instrumento público, que, por sua vez, deva estar a serviço de um mundo mais justo para todos os cidadãos (CASTRILLON, 2011, p. 39).

²⁴ Texto original em espanhol.

A conexão do bibliotecário com seus usuários se faz pelo reconhecimento de suas necessidades de leitura e informação, mas também de suas necessidades sociais, além de suas potencialidades, pois ele “poderá, desta forma, melhor servir aos indivíduos e aos grupos de pessoas nos seus diversos interesses: culturais, educacionais ou profissionais” (ARAÚJO, 1985, p.118).

O atendimento ao usuário que busca a biblioteca e a organização do espaço não devem ser as únicas tarefas deste profissional, que deve buscar interlocução com a comunidade e tornar os processos de disseminação da informação mais eficazes.

O seu papel vai muito além: conhecer pessoas de sua comunidade, fazer esforços para inserir o projeto de biblioteca em planos de desenvolvimento local, propor atividades em torno de leitura e informação, promover, conseguir recursos para melhorar a tecnologia e instituições relacionadas e se relacionar com os grupos comunitários, participar de seus projetos; também conhecer a coleção, explorar, saber com que materiais se pode contar, de que se tratam, onde estão, o que falta, o que é mais utilizado e que é necessário para adquirir (SANTA MARIA, 2011, p. 24, tradução nossa²⁵).

O desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades para a atuação nas bibliotecas públicas inicia na formação acadêmica, mas se faz necessário avançar em sua formação continuada e atualização permanente.

Pensar no desempenho do profissional da informação bibliotecário significa refletir na sua formação básica e continuada, visto que a formação e o desempenho são fatores interdependentes. O bibliotecário da biblioteca pública contemporânea está à procura de uma nova identidade em razão das profundas mudanças na sociedade, que vêm determinando a necessidade de inovação de produtos e serviços, novos padrões, outras estratégias para satisfazer às demandas de um público que clama por cidadania, redução das desigualdades sociais (CUNHA, 2003, p. 70).

Lankes (2016), entende que a comunidade se constitui como centro da biblioteca, e que ela deve trabalhar para atender esta comunidade.

Comunidades têm aspirações e sonhos, a biblioteca pode ajudar a realizar estes sonhos. Comunidades também se deparam com problemas e desafios e a biblioteca também deve estar lá para ajudar [...]. Elas devem ser espaços para criação e compartilhamento de conhecimento, não somente um espaço cheio de livros. Sabemos que a função de uma biblioteca deve transcender as quatro paredes. As comunidades devem acreditar que as bibliotecas podem cada vez mais criar serviços que as motivem (LANKES, 2016).

²⁵ Texto original em espanhol.

É grande o desafio do profissional bibliotecário, uma vez que deverá concatenar habilidades profissionais e pessoais para lidar com a complexidade de seu trabalho e desenvolvê-lo com relevância. No interior do país é comum que o bibliotecário seja o único agente dentro da biblioteca pública, necessitando flexibilidade e adaptação para alcançar seus objetivos. Sobre este profissional imprescindível para as bibliotecas, Sánches Sánches (2017) faz sua reverência ao bibliotecário.

[...] tenho especial estima pelos bibliotecários e bibliotecários que trabalham solitariamente em uma biblioteca pública e se tornam verdadeiros cúmplices e amigos de seus usuários. Tenho que reconhecer publicamente minha admiração por esses colegas que em condições tão difíceis quebram a rotina todos os dias com programas inovadores e apostas para desenvolver hábitos de leitura, promover a informação como um valor, alcançar um clima de verdadeira convivência e encontro daqueles que vêm às bibliotecas municipais sabendo que são o melhor serviço e o mais próximo de todos os cidadãos. Eles são o coração da biblioteca (SÁNCHEZ SÁNCHEZ, 2017, p. 53).

A partir da exposição das diversas facetas das bibliotecas públicas que apresentam a variedade e importância das bibliotecas e do papel do bibliotecário, o próximo capítulo apresentará a Teoria das Representações Sociais como recurso para a apreensão das representações dos usuários sobre a instituição.

4 A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

*“Se procurar bem você acaba encontrando.
Não a explicação (duvidosa) da vida,
Mas a poesia (inexplicável) da vida”.*
(ANDRADE, 2018b).

A Psicologia Social teve sua origem em uma base positivista, alicerçada por uma visão behaviorista dos processos sociais, privilegiando a distinção sujeito x objeto, especialmente na vertente estadunidense. O método experimental constituía a via de acesso para a investigação dos fenômenos sociais (BERNARDES, 2002). Era denominada como Psicologia Social Psicológica, que centrava-se no indivíduo e mais dedicada à “pesquisa pura” do que “à aplicada” (SÁ, 1984, p. 24) e foi disseminada largamente no período pós II Guerra Mundial.

No Brasil e na América Latina, a influência da visão americana dominou por longo período, até o início dos anos de 1960 com a criação da Associação Latino-Americana de Psicologia Social (ALAPSO) e em 1980 com a fundação da Associação Brasileira de Psicologia Social (ABRAPSO), rompendo então com as abordagens teórico-metodológicas americanas dominantes (BERNARDES, 2002, p. 30-31).

Essa nova concepção de Psicologia Social trazia em seu bojo uma base teórica do materialismo histórico dialético²⁶, colaborando para a criação de uma Psicologia Social Sociológica. No Brasil, passou-se a conceber o “ser humano como produto histórico social e, ao mesmo tempo, construtor da sociedade e capaz de transformar a sociedade por ele construída” (JACQUES *et al.*, 2002, p. 14).

Para Alexandre:

O fundamental no estudo da Psicologia Social é o que ela tem de original, que é questionar a separação entre o individual e o coletivo, contestando a dualidade entre o psíquico e o social, sem deixar de compreendê-los como campos interdependentes (ALEXANDRE, 2004, p. 130).

²⁶ O materialismo dialético entende que não existem oposições dualistas/dicotômicas entre as instâncias sociais e individuais, objetividade-subjetividade, interno-externo. ALVES, Álvaro Marcel. O método materialista histórico dialético: alguns apontamentos sobre a subjetividade. *Revista de Psicologia da UNESP*, Assis, v.9, n. 1, 2010. p. 2.

A nova Psicologia Social Sociológica influenciou psicólogos que percebiam nas interações sociais mais do que meras expressões individuais.

A contribuição da vertente francesa à Psicologia está fundamentada na ampliação dos objetivos e limites da Psicologia Social, alcançando bons resultados na compreensão do processo da elaboração psicológica e social da realidade, integrando aspectos explícitos e implícitos do comportamento à explicação das condutas (ALEXANDRE, 2004, p. 125).

Foi neste momento que surge na Europa a Teoria das Representações Sociais, que se tornou uma maneira de aproximar a Psicologia das Ciências Sociais.

A Teoria das RS conduz a um novo modo de olhar a Psicologia Social, estreitando os laços entre as ciências psicológicas e as ciências sociais em um enfoque interdisciplinar, preenchendo as lacunas das teorias que negligenciavam os fenômenos psicológicos dos pontos de vista cultural e social (SARAIVA, 2005, p. 13).

4.1 Teoria das Representações Sociais

Enquanto nos Estados Unidos da América a Psicologia Social Cognitiva era fortemente motivada pelo viés experimental de Gordon Allport²⁷, na Europa a Psicologia Social sofria grande influência da Sociologia, culminando no surgimento da Teoria das Representações Sociais, que “enquanto objeto de estudo da Psicologia Social, permite a articulação do social e do psicológico, tornando-se um instrumento de compreensão e de transformação da realidade” (ALEXANDRE, 2004, p. 130). Até este momento o que acontecia era uma clara divisão entre o individual ser tratado pela Psicologia e o coletivo pela Sociologia. O principal teórico da Teoria das Representações Sociais foi o psicólogo romeno Serge Moscovici (1925-2014) e seu estudo base para esta teoria foi o “La Psychanalyse: son image et son public” (1961).

O que motivou Moscovici a desenvolver o estudo das Representações Sociais dentro de um trabalho científico foi, principalmente, sua crítica aos pressupostos positivistas e funcionalistas das demais teorias que não davam conta de explicar a realidade em outras dimensões, principalmente na dimensão histórico-crítica (OLIVEIRA; WERBA, 2002, p. 105).

²⁷ Psicólogo estadunidense, viveu de 1897 a 1967.

O conceito das representações sociais foi criado a partir do conceito de representações coletivas de Durkheim²⁸, no qual ele “propôs, como condição essencial na elaboração do conhecimento, a formação de conceitos que são repartidos pelos membros do grupo, com origem nas características da vida na coletividade” (ALEXANDRE, 2004, p. 131). As representações coletivas não são somente uma junção de representações individuais, mas sim um novo conhecimento formado, que transcende a mera soma dos indivíduos.

Moscovici não substituiu, simplesmente, o termo *coletivo*, de Durkheim, para *social*. Esta mudança tem raízes mais profundas, como pode-se ver a seguir:

Enquanto Durkheim vê as representações coletivas como formas estáveis da compreensão coletiva, com o poder de obrigar que pode servir para integrar a sociedade como um todo, Moscovici esteve mais interessado em explorar a variação e a diversidade das ideias coletivas nas sociedades modernas. Essa própria diversidade reflete a falta de homogeneidade dentro das sociedades modernas, em que as diferenças refletem uma distribuição desigual de poder e geram uma heterogeneidade de representações (MOSCOVICI, 2012, p. 15).

Para Moscovici a teoria das representações sociais “é uma ferramenta cujo objetivo é compreender o processo de construção do conhecimento no decorrer das relações sociais” (MOSCOVICI *apud* ALVARO; GARRIDO, 2006, p. 296). A Teoria das Representações Sociais teve início em uma pesquisa realizada por Moscovici na década de 1950, sobre a difusão da psicanálise na população francesa (ALVARO, GARRIDO, 2006). A intenção era investigar quais e como os conceitos da teoria psicanalítica eram usados no dia a dia das pessoas a partir da difusão dos mesmos pelos meios de comunicação. Identificou-se que conceitos como *repressão* e *inconsciente* tornaram-se ideias do senso comum e sua utilização servia para dar sentido à realidade e, nas palavras do autor, “descrever a conduta psicológica”.

Para Moscovici as representações sociais são uma forma de produzir conhecimento na modernidade.

A transição para a modernidade é também caracterizada pelo papel central de novas formas de comunicação, que se originam com o desenvolvimento da imprensa e com a difusão da alfabetização. A emergência das novas formas de meios de comunicação de massa gerou tanto novas possibilidades para a circulação de ideias, como também trouxe grupos sociais mais amplos para o processo de produção psicossocial do conhecimento (MOSCOVICI, 2012, p. 17).

²⁸ Sociólogo e filósofo francês viveu de 1858 a 1917, foi um dos principais pensadores da Sociologia.

O conhecimento socialmente construído a que Moscovici se refere, e que é transmitido de geração para geração, é influenciado também por valores, motivações e normas sociais. Mas não é qualquer conhecimento que pode ser definido como representação social.

[...] Mas somente aquele que faz parte da vida cotidiana das pessoas, através do senso comum, que é elaborado socialmente e funciona no sentido de interpretar, pensar e agir sobre a realidade. É um conhecimento prático que se opõe ao pensamento científico, porém se parece com ele, assim como aos mitos, no que diz respeito à elaboração destes conhecimentos a partir de um conteúdo simbólico e prático (ALEXANDRE, 2004, p. 127).

A produção do conhecimento, que para a Biblioteconomia e Ciência da Informação é também objeto de grande interesse, para Moscovici não é realizada de modo desinteressado, uma vez que é produzido por humanos, que estão sujeitos a paixões e interesses específicos.

O conhecimento emerge do mundo onde as pessoas se encontram e interagem, no mundo onde os interesses humanos, necessidades e desejos encontram expressão, satisfação ou frustração. Em síntese, o conhecimento surge das paixões humanas e, como tal, nunca é desinteressado; ao contrário, ele é produto dum grupo específico de pessoas que se encontram em circunstâncias específicas, nas quais elas estão engajadas em projetos definidos (MOSCOVICI, 2012, p. 9).

O contexto histórico e as relações sociais são, para a Teoria das Representações Sociais, peças chave para seu estabelecimento e para sua compreensão. A premissa de tornar familiar o não familiar foi discutida por Moscovici e se dá por meio de dois processos, a ancoragem e a objetivação, que serão tratadas com mais vagar a frente. Neste momento, salienta-se a definição posta pelo teórico em 1976.

Um sistema de valores, ideias e práticas, com uma dupla função: primeiro, estabelecer uma ordem que possibilitará às pessoas orientar-se em seu mundo material e social e controlá-lo; e, em segundo lugar, possibilitar que a comunicação seja possível entre os membros de uma comunidade, fornecendo-lhes um código para nomear e classificar, sem ambiguidade, os vários aspectos de seu mundo e da sua história individual e social (MOSCOVICI, 1976 *apud* MOSCOVICI, 2012).

Esse conhecimento que influencia e é influenciado pelo social, na teoria das representações sociais se configura como aquele saber do senso comum, originado na vida diária, cotidiana, partilhado por um grupo social e que representa aquela

comunidade, em um determinado momento histórico, e por isso um saber em constante transformação.

As Representações Sociais são “teorias” sobre saberes populares e do senso comum, elaboradas e partilhadas coletivamente com a finalidade de construir e interpretar o real. Por serem dinâmicas, levam os indivíduos a produzir comportamentos e interações com o meio, ações que, sem dúvida, modificam os dois (OLIVEIRA; WERBA, 2002, p. 105).

O movimento de produção do conhecimento por meio de tornar familiar o não familiar, para Moscovici advém da linha divisória entre o conhecimento científico, ou *Universo Reificado* (UR), e o conhecimento popular, ou do senso comum, chamado de *Universo Consensual* (UC).

Nos UR, que são mundos restritos, circulam as ciências, a objetividade, ou as teorizações abstratas. Nos UC, que são as teorias do senso comum, encontram-se as práticas interativas do dia-a-dia e a produção de RS. No UC a sociedade é vista como um grupo de pessoas que são iguais e livres, cada uma com possibilidade de falar em nome do grupo. Nenhum membro possui competência exclusiva. Já no UR, a sociedade é percebida como um sistema de diferentes papéis e classes, cujos membros são desiguais (OLIVEIRA; WERBA, 2002, p. 108).

A própria divisão de universos reificado e consensual foi comparada por Moscovici com o que anteriormente chamava-se de ciências sagradas e ciências profanas. Para ele “todo conhecimento pressupõe tal divisão da realidade e uma disciplina que estivesse interessada em uma das esferas era totalmente diferente de uma disciplina que estivesse interessada na outra” (MOSCOVICI, 2012, p. 49).

No *universo consensual* a sociedade é uma criação visível, que possui uma voz e o ser humano é a medida de todas as coisas. Essa trama se dá por meio especialmente da conversação, que cria nós de estabilidade e recorrência, uma base comum de significância entre seus praticantes. Essa conversação acaba por promover comentários permanentes sobre todas as coisas, acontecimentos, características, etc. (MOSCOVICI, 2012).

As regras dessa arte mantêm todo um complexo de ambiguidades e convenções, sem o qual a vida social não poderia existir. Elas capacitam as pessoas a compartilharem um estoque implícito de imagens e de ideias que são consideradas certas e mutuamente aceitas. O pensar é feito em voz alta. Ela se torna uma atividade ruidosa, pública, que satisfaz a necessidade de comunicação e com isso mantém e consolida o grupo, enquanto comunica a característica que cada membro exige dela (MOSCOVICI, 2012, p. 51).

Já no *universo reificado* existem papéis e classes, e os membros são desiguais. Seu grau de participação será de acordo com seu mérito e com organizações preestabelecidas, com regras e regulamentos.

Cada situação contém uma ambiguidade potencial, uma vagueza, duas interpretações possíveis, mas suas conotações são negativas, elas são obstáculos que nós devemos superar antes que qualquer coisa se torne clara, precisa, totalmente sem ambiguidade. Isso é conseguido pelo processamento da informação, pela ausência de envolvimento do processador e pela existência de canais adequados (MOSCOVICI, 2012, p. 52).

Esse contraste entre os dois universos ocasionará o que Moscovici chamou de “impacto psicológico” e constatou que as ciências são as formas de alcançar o universo reificado e as representações sociais o universo consensual.

A finalidade do primeiro é estabelecer um mapa das forças, dos objetos, dos acontecimentos que são independentes de nossos desejos e fora da nossa consciência e aos quais nós devemos reagir de modo imparcial e submisso [...] As representações, por outro lado, restauram a consciência coletiva e lhe dão forma, explicando os objetos e acontecimentos de tal modo que eles se tornam acessíveis a qualquer um e coincidem com nossos interesses imediatos (MOSCOVICI, 2012, p. 52).

Há um esforço contínuo de tornar familiar o não familiar, tornar comum o incomum, de dar sentido. E é por isso que “através delas [representações sociais] nós superamos o problema e o integramos em nosso mundo mental e físico, que é, com isso, enriquecido e transformado” (MOSCOVICI, 2012, p. 58).

No entanto, Moscovici alerta para um aspecto do estudo das representações sociais. No movimento de compreender o não usual e acessar modelos já conhecidos, como um sentimento de *dejà vu*, por vezes acontece de, ao se deparar com algo estranho ou não usual, procura-se algum recurso para reestabelecer a ordem, e esse não usual também deve ser considerado pelo pesquisador.

É como se, ao ocorrer uma brecha ou rachadura no que é geralmente percebido como normal, nossas mentes curem a ferida e consertem por dentro o que se deu por fora. Tal processo nos confirma e nos conforta; restabelece um sentido de continuidade no grupo ou no indivíduo ameaçado pela descontinuidade e falta de sentido. É por isso que, ao se estudar uma representação, nós devemos sempre tentar descobrir a característica não familiar que a motivou, que a absorveu. Mas é particularmente importante que o desenvolvimento de tal característica seja observada no momento exato em que ela emerge na esfera social (MOSCOVICI, 2012, p. 59).

Além dos conceitos de universo reificado e universo consensual, a Teoria das Representações Sociais possui outro aspecto central, que são os processos de pensamento baseados na memória e em conclusões passadas pelos quais se geram as representações: *ancoragem* e *objetivação*.

4.1.1 Ancoragem e objetivação

A *ancoragem* é basicamente um processo de classificação, ou seja, tentamos encaixar o que não é familiar em um lugar familiar e nesse movimento geralmente há um juízo de valor.

Esse é um processo que transforma algo estranho e perturbador, que nos intriga, em nosso sistema particular de categorias e o compara com um paradigma de uma categoria que nós pensamos ser apropriada [...]. No momento em que determinado objeto ou ideia é comparado ao paradigma de uma categoria, adquire características dessa categoria e é re-ajustado para que se enquadre nela [...]. Ancorar é, pois, classificar e dar nome a alguma coisa. Coisas que não são classificadas que não possuem nomes são estranhas, não existentes e ao mesmo tempo ameaçadoras (MOSCOVICI, 2012, p. 61).

Nessa explanação de Moscovici, nota-se que ele distingue o processo de ancoragem em dois momentos, ou seja, na classificação e no dar nome às coisas, ou denominação. Para ele “classificar algo significa que nós o confiamos a um conjunto de comportamentos e regras que estipulam o que é, ou não é permitido, em relação a todos os indivíduos pertencentes a essa classe” (MOSCOVICI, 2012, p. 63).

Outra particularidade do processo de classificação da ancoragem se dá por meio da utilização de protótipos, ou seja, um modelo que age como representante de uma classe.

Desse modo, nós não podemos nunca dizer que conhecemos um indivíduo, nem que nós tentamos compreendê-lo, mas somente que nós tentamos reconhecê-lo, isto é, descobrir que tipo de pessoa ele é, a que categoria pertence e assim por diante. Isso concretamente significa que ancorar implica também a prioridade do veredicto sobre o julgamento e do predicado sobre o sujeito. O protótipo é a quintessência de tal prioridade, pois favorece opiniões já feitas e geralmente conduz a decisões superapressadas (MOSCOVICI, 2012, p. 64).

As decisões sobre as opiniões serão conseguidas, segundo Moscovici (2012), de duas maneiras: generalizando ou particularizando. A generalização será um meio de reduzir distâncias, ou seja, “nós selecionamos uma característica aleatoriamente e a usamos como categoria; judeu, doente mental, novela, nação agressiva, etc.” (MOSCOVICI, 2012, p. 65). Desta maneira uma característica será usada a todos os membros desta categoria. Se for uma característica positiva, será aceita, e se é negativa, será rejeitada. Já na particularização, quando algo é divergente do protótipo mantém-se em certa distância e sob análise.

De fato, a tendência para classificar, seja pela generalização, ou pela particularização, não é, de nenhum modo, uma escolha puramente intelectual, mas reflete uma atitude específica para com o objeto, um desejo de defini-lo como normal ou aberrante. E isso é que está em jogo em todas as classificações de coisas não familiares – a necessidade de defini-las como conformes, ou divergentes da norma (MOSCOVICI, 2012, p. 65).

No processo de ancoragem, ao mesmo tempo que se faz a classificação, dá-se nomes às coisas e no processo de “nomear algo, nós o libertamos de um anonimato perturbador, para dotá-lo de uma genealogia e para incluí-lo em um complexo de palavras específicas, para localizá-lo, de fato, na *matriz de identidade* de nossa cultura” (MOSCOVICI, 2012, p. 66). Para o teórico, este não é um processo puramente intelectual, que existe somente para dar clareza e coerência. É também uma “operação relacionada com a atitude social”.

Sistemas de classificação e de nomeação (classificar e dar nomes) não são, simplesmente, meios de graduar e de rotular pessoas e objetos considerados como entidades discretas. Seu objetivo principal é facilitar a interpretação de características, a compreensão de intenções e motivos subjacentes às ações das pessoas, na realidade, formar opiniões (MOSCOVICI, 2012, p. 70).

Outra forma de processamento do pensamento pelo qual se constroem as representações sociais é por meio da *objetivação*. Esse é o processo pelo qual “procuramos tornar concreto, visível, uma realidade. Procuramos aliar um conceito com uma imagem, descobrir a qualidade icônica, material, de uma ideia, ou de algo duvidoso. A imagem deixa de ser signo e se torna uma cópia da realidade”. (OLIVEIRA; WERBA, 2002, p. 110).

Um exemplo dado por Moscovici de objetivação é quando chamamos a Deus de “pai”, mesmo sem nunca termos visto Deus. Assim, objetiva-se uma ideia em uma imagem conhecida (pai). Na objetivação, a transformação de uma ideia em imagem, Moscovici chamou de *transformação icônica*.

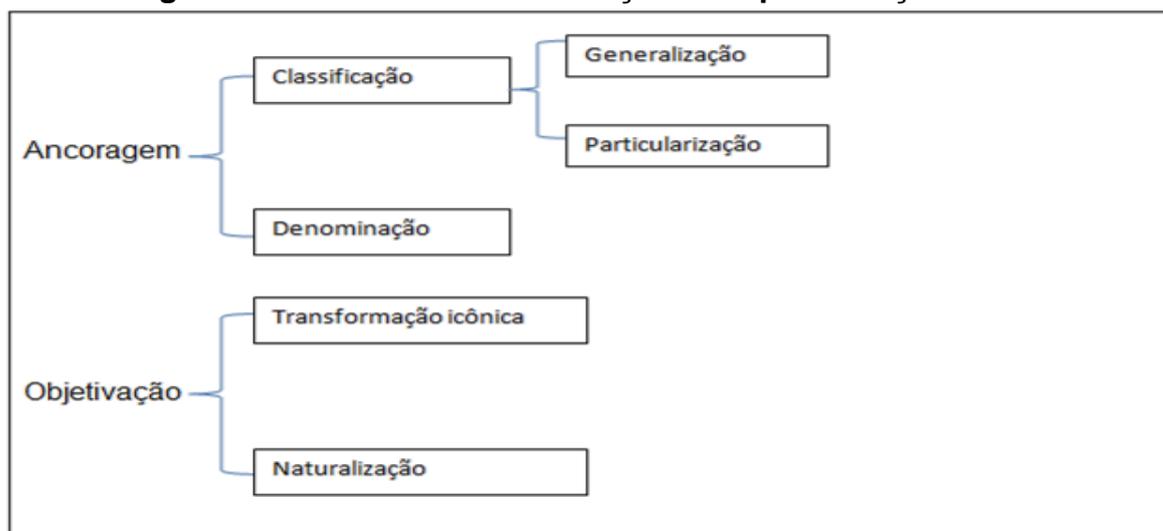
Um enorme estoque de palavras, que se referem a objetos específicos, está em circulação em toda sociedade e nós estamos em constante pressão para provê-los com sentidos concretos equivalentes [...]. Mas nem todas as palavras, que constituem esse estoque, podem ser ligadas a imagens, seja porque existem imagens suficientes facilmente acessíveis, seja porque as imagens que são lembradas são tabus (MOSCOVICI, 2012, p. 72).

Na transformação icônica há o que Moscovici chamou de *núcleo figurativo*, que seria um complexo de imagens que reproduzem visivelmente um complexo de ideias. Esses núcleos figurativos podem ser ou não aceitos pela sociedade, podendo ser negados por um tabu, por exemplo. O autor exemplifica com a sua pesquisa sobre os conceitos psicanalíticos, no qual termos como consciente ou inconsciente são largamente disseminados, no entanto, outros como libido ou sexualidade são bem menos, ainda que estejam mais presentes no cotidiano das pessoas. Para ele, certamente esses complexos sofreram uma repressão pelo tabu que representam (MOSCOVICI, 2012).

Uma vez que a sociedade tenha aceito tal paradigma, ou núcleo figurativo, ela acha fácil falar sobre tudo o que se relacione com esse paradigma e devido a essa facilidade as palavras que se referem ao paradigma são usadas mais frequentemente. Surgem, então, fórmulas e clichês que o sintetizam e imagens, que eram antes distintas, aglomeram-se ao seu redor. Não somente se fala dele, mas ele passa a ser usado, em várias situações sociais, como um meio de compreender outros e a si mesmo, de escolher e decidir (MOSCOVICI, 2012, p. 73).

A partir do momento que se forma o núcleo figurativo, a representação se *naturaliza*, de modo que conceitos abstratos adquirem uma realidade objetiva. Para melhor assimilação dos dois processos de desenvolvimento das representações sociais, elaborou-se o esquema representado na Figura 1, no qual o processo de constituição da representação está esquematizado em suas fases e subfases.

Figura 1 - Processo de constituição da representação social



Fonte: Elaborado pela autora.

Pensando na Teoria das Representações Sociais indo na contramão da ciência, uma vez que ela parte do senso comum para sua investigação, e não do conceito como ponto de partida para a pesquisa, pode-se questionar, neste momento, qual o objetivo das representações sociais. Moscovici esclarece esse objetivo quando diz que:

A teoria das representações sociais, por outro lado, toma, como ponto de partida, a diversidade dos indivíduos, atitudes e fenômenos, em toda sua estranheza e imprevisibilidade. Seu objetivo é descobrir como os indivíduos e grupos podem construir um mundo estável, previsível, a partir de tal diversidade (MOSCOVICI, 2012, p. 79).

Outro tema abordado por Moscovici são as motivações da Teoria das Representações Sociais. Para ele, age-se baseado em dois conjuntos distintos de motivações, ou seja, o pensamento é bicausal e não monocausal. E é nele que a Teoria das Representações Sociais se distingue da ciência (MOSCOVICI, 2012, p. 80). Esse tipo de pensamento parece acontecer da seguinte forma:

Quando um fenômeno se repete, nós estabelecemos uma correlação entre nós mesmos e ele, e então encontramos alguma explicação significativa que sugere a existência de uma regra ou lei, ainda não descoberta. Nesse caso, a transição da correlação para a explicação não é estimulada por nossa percepção da correlação, ou pela repetição dos acontecimentos, mas por nossa percepção de uma discrepância entre esta correlação e outras, entre o fenômeno que nós percebemos e o que nós temos que prever, entre um caso específico e um protótipo, entre a exceção e a regra; na verdade, para usar termos que eu empreguei anteriormente, entre o familiar e o não familiar (MOSCOVICI, 2012, p. 81).

Quando se depara com algo que não se enquadra nas representações conhecidas, ou seja, que não coincide com o protótipo, por exemplo, uma mulher presidenta, logo somos convocados a achar uma explicação. Por uma falta de reconhecimento, falta de identidade e de não-identidade “somos sempre obrigados a parar e pensar e finalmente admitir que não sabemos por que essa pessoa se comporta desse modo, ou que esse objeto tenha tal e tal efeito” (MOSCOVICI, 2012, p. 81).

Na *causalidade primária*, procura-se sempre uma causa para o fenômeno, especialmente nas relações humanas. Com relação às coisas é um pouco diferente, pois não se pensa com que propósito uma televisão estragou, e sim porquê ela estragou, ou seja “a procura de causa se torna a procura de motivos e intenções [...]. Nós estamos sempre convencidos que as pessoas não agem por acaso, que tudo o que fazem corresponde a um plano prévio” (MOSCOVICI, 2012, p. 82).

Já a *causalidade secundária* não é espontânea, pois é influenciada pela educação, linguagem, visão científica do mundo, dentre outros. O julgamento se faz baseado em todas as informações que se tem, para então classificá-lo em uma determinada categoria.

Assim, para sintetizar a maneira como o processo de atribuição opera, podemos dizer que, primeiro e principalmente, existe ali um protótipo que serve como uma barra de mediação, para acontecimentos ou comportamentos que são considerados como efeitos. Se o efeito se coaduna com o protótipo, assume-se que ele possui uma causa exterior; se não se coaduna, assume-se que a causa seja específica ou interna (MOSCOVICI, 2012, p. 83).

Moscovici ainda alerta que, nas representações sociais, estas causalidades agem conjuntamente, se misturando e fazendo saltar de uma para outra. Essa transição entre a causalidade primária e secundária, ou atribuição e inferência, Moscovici chamou da teoria da causalidade social.

Eis um exemplo concreto: o desemprego, nesse momento, é geral e cada um de nós tem ao menos um homem ou uma mulher desempregados entre nossos amigos mais íntimos [...] Para alguns, os desempregados, na verdade, não se preocupam em procurar trabalho, são muito exigentes ou, no mínimo, não têm sorte. Para outros, eles são vítimas da recessão econômica, ou de sobreposição injustificada de empregos ou, mais comumente, de uma injustiça inerente à economia capitalista. O primeiro, assim, atribui a causa do desemprego ao indivíduo, a sua atitude social, enquanto o segundo a atribui à situação econômica e política, a seu status social, a um ambiente que torna essa situação inevitável. As duas explicações são totalmente opostas e obviamente provêm de representações sociais distintas (MOSCOVICI, 2012, p. 85).

A essas causalidades pessoais e situacionais, Moscovici (2012, p.84) chegou a uma proposição que parece um tanto pertinente ao momento político que vive o Brasil hoje, em 2018. Para o pesquisador, “nas sociedades que vivemos hoje, a causalidade pessoal é uma explicação de direita e causalidade situacional é uma explicação de esquerda”, e ele ainda alerta que a Psicologia Social não pode ignorar que o mundo está “estruturado e organizado de acordo com tal divisão e que existe uma divisão permanente”.

Classes dominantes e dominadas não possuem uma representação igual à do mundo que elas compartilham, mas o veem com olhos diferentes, julgam-no de acordo com critérios específicos e cada uma faz isso de acordo com suas próprias categorias. Para as primeiras o indivíduo é que é responsável por tudo o que lhe acontece e especialmente seus fracassos. Para as segundas, os fracassos se devem sempre às circunstâncias que a sociedade cria para o indivíduo (MOSCOVICI, 2012, p. 87).

A teoria das Representações Sociais, cunhada por Moscovici, foi sendo desenvolvida por outros pesquisadores em outras partes do mundo, passando a ser chamada de “a grande teoria”, enquanto as outras teorias derivadas foram chamadas de “teorias complementares”, como é o caso da Teoria do Núcleo Central.

Parece adequado considerar a teoria das representações sociais proposta por Moscovici como uma “grande teoria” psicossociológica, em relação à qual a teoria do núcleo central constituiria uma abordagem complementar. Nesse sentido, esta última deve proporcionar descrições mais detalhadas de certas estruturas hipotéticas, bem como explicações de seu funcionamento, que se mostrem compatíveis com a teoria geral (SÁ, 2002, p. 51).

A Figura 3, ao final deste capítulo, apresenta um mapa mental com os principais conceitos e aspectos da Teoria da Representações Sociais, como forma de auxiliar

o entendimento desta teoria. A seguir será apresentada a Teoria do Núcleo Central, eleita como uma das formas de análise das representações sociais nesta pesquisa.

4.2 Teoria do Núcleo Central das Representações Sociais

A Teoria do Núcleo Central foi desenvolvida em 1976 pelo chamado Grupo do Midi (que foi a expressão dada ao conjunto de pesquisadores do Sul da França que desenvolveram esta teoria), salientando as contribuições de Jean-Claude Abric. No Brasil, Celso de Sá se configurou como um dos maiores pesquisadores da Teoria do Núcleo Central, com sua tese de doutorado em 1996, sobre a organização interna das Representações Sociais (SÁ, 2002).

A grande novidade da Teoria do Núcleo Central foi seu viés experimentalista, pois foi justamente para superar esta característica que a Teoria das Representações Sociais foi pensada, em detrimento do experimentalismo que até então vigorava na Psicologia Social, como já discutido anteriormente.

Ao contrário, entretanto, da prática mais comum nos estudos da tradição estritamente “experimentalista”, incluindo aqueles relativos à cognição social, o espaço experimental não é tomado pelos pesquisadores das representações sociais como cumprindo a função de controlar ou eliminar a influência de variáveis sócio-culturais sobre os processos psicológicos que se queria eventualmente estudar. Ao invés disso, a influência das representações nutridas pela participação na cultura sobre o comportamento no laboratório é ela própria explicitamente testada por meio de um *design* experimental (SÁ, 2002, p. 53).

No entanto, ainda que os pesquisadores do Grupo do Midi utilizem o método experimental, eles estão “plenamente de acordo quanto à necessidade de uma “abordagem plurimetodológica” das representações” (SÁ, 2002, p. 61).

Para Abric, a representação de um objeto ou fenômeno é organizada em torno de um núcleo central, que é constituído de elementos que dão o significado à representação. Esse núcleo pode ser acessado diante de uma característica comportamental, por ele chamada de reatividade. Esse núcleo seria a parte mais estável da representação, determinando seu significado e sua organização. Sem esses elementos centrais, a representação teria um significado completamente diferente (SÁ, 2002).

Para os pesquisadores, as representações sociais possuem características aparentemente contraditórias, tais como: são ao mesmo tempo estáveis e móveis, rígidas e flexíveis; são consensuais, mas também possuem diferenças interindividuais (SÁ, 2002). No intuito de apreender essas contradições, a Teoria do Núcleo Central propõe que a Representação Social é internamente organizada por um sistema duplo.

O primeiro deles é chamado de *sistema central*, constituído pelo núcleo central:

Está diretamente ligado às condições históricas, sociológicas e ideológicas [...] possui uma base comum, coletivamente partilhada e sua função é consensual. Ele é estável, coerente, resistente à mudança, assegurando a função de permanência e continuidade da representação (SÁ, 2002, p. 73).

Já o *sistema periférico*, constituído pelos elementos periféricos da representação, “promove a interface com a realidade concreta e o sistema central” (SÁ, 2002, p. 73), atualiza e contextualiza o que está constituído no sistema central, dando flexibilidade e expressão individual às representações sociais. Abric (1994) citado por Sá (2002, p. 73) explica que “se o sistema central é *normativo*, o sistema periférico é *funcional*; quer dizer que é graças a ele que a representação pode se ancorar na realidade do momento”.

Na Figura 2 encontra-se adaptado o quadro elaborado por Abric (1994), com o intuito de esclarecer as diferenças entre os dois sistemas:

Figura 2 - Diferenças entre o Sistema Central e o Sistema Periférico

Sistema central	Sistema periférico
Ligado à memória coletiva é à história do grupo	Permite a integração das experiências e histórias individuais
Consensual; define a homogeneidade do grupo	Suporta a heterogeneidade do grupo
Estável	Flexível
Coerente	Suporta as contradições
Rígido	Maleável
Resistente à mudança	Evolutivo
Pouco sensível ao contexto imediato	Sensível ao contexto imediato
<i>Funções</i>	<i>Funções</i>
Gera a significação da representação	Permite a adaptação à realidade concreta
Determina sua organização	Permite a diferenciação do conteúdo
	Protege o sistema central

Fonte: Adaptado de Abric (1994).

Para Sá (2002, p. 82), “o núcleo central é, portanto, constituído por prescrições absolutas ou incondicionais, enquanto que os elementos periféricos envolvem prescrições condicionais”. Celso Pereira de Sá discute longamente na publicação de 2002 esta teoria. Tal texto, que foi uma das referências desta pesquisa, salienta que o estudo das Representações Sociais se baseará em métodos que consigam levantar os elementos que constituem a representação, ou seja, seu **conteúdo** e sua **organização**, esta última o foco da Teoria do Núcleo Central. Este método deverá então identificar os elementos constitutivos das RS, mas por outro lado conhecer a organização hierárquica destes elementos e delimitar o núcleo central. Para que fosse possível, foi necessária uma abordagem multimetodológica, que será detalhada no capítulo sobre o percurso metodológico.

A Teoria do Núcleo Central foi apenas uma de outras teorias complementares que surgiram posteriormente à criação da grande Teoria das Representações Sociais, proposta por Moscovici. Sá discorre no trecho a seguir sobre essas teorias.

A grande teoria das representações sociais – como chamamos (Sá, 1996) as proposições originais básicas de Moscovici – desdobra-se em três correntes teóricas complementares: uma mais fiel à teoria original, liderada por Denise Jodelet, em Paris; uma que procura articulá-la com uma perspectiva mais sociológica, liderada por Willem Doise, em Genebra; uma mais que enfatiza a dimensão cognitivo-estrutural das representações, liderada por Jean-Claude Abric, em Aix-em-Provence. É possível ainda que se esteja configurando uma quarta alternativa complementar, através das recentes releituras teóricas que estão fazendo alguns autores sensíveis às críticas pós-modernistas às representações (SÁ, 1998, p. 65).

A teoria das representações sociais inaugurada por Serge Moscovici traz amplo material para reflexão e análise com relação às bibliotecas públicas e as representações sociais que seus usuários têm das mesmas.

Importante trabalho sobre biblioteca pública, mais especificamente sobre a Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa²⁹, que se alicerçou na teoria das representações sociais, foi o de Silveira (2014), em sua pesquisa de doutoramento. Para pensar a biblioteca pública como “lugar de memória”, Silveira buscou as representações de alguns usuários sobre esse tema (material, simbólico e

²⁹ Teve seu nome alterado para Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais a partir de maio de 2017.

funcional), que se configuraram como dimensões importantes para construção identitária destes sujeitos.

Conjunto de atributos que, certamente, se aplicam às bibliotecas públicas, instituições que, desde suas origens, passaram a ocupar um lugar de destaque no imaginário de seus usuários. Razão pela qual enunciados do tipo Depósito de livros, Templo do saber, Refúgio das musas, Catedral do conhecimento são evocadas de maneira recorrente para fazer menção a esses espaços e enaltecer sua aptidão de “lugar de memória” e pólo edificador de referenciais mnêmicos compartilhados social e relacionalmente. Constatação que nos incita a avaliar o potencial simbólico que tais representações comportam e o que elas são capazes de nos dizer acerca do lugar social ocupado pelas bibliotecas públicas em períodos históricos e em paisagens culturais específicas (SILVEIRA, 2014, p. 102).

Desde a criação da Teoria das Representações Sociais na década de 1950, o campo de pesquisa cresceu em desdobramentos teóricos e metodológicos, em diferentes áreas do conhecimento. Com a expansão, vieram também as críticas que:

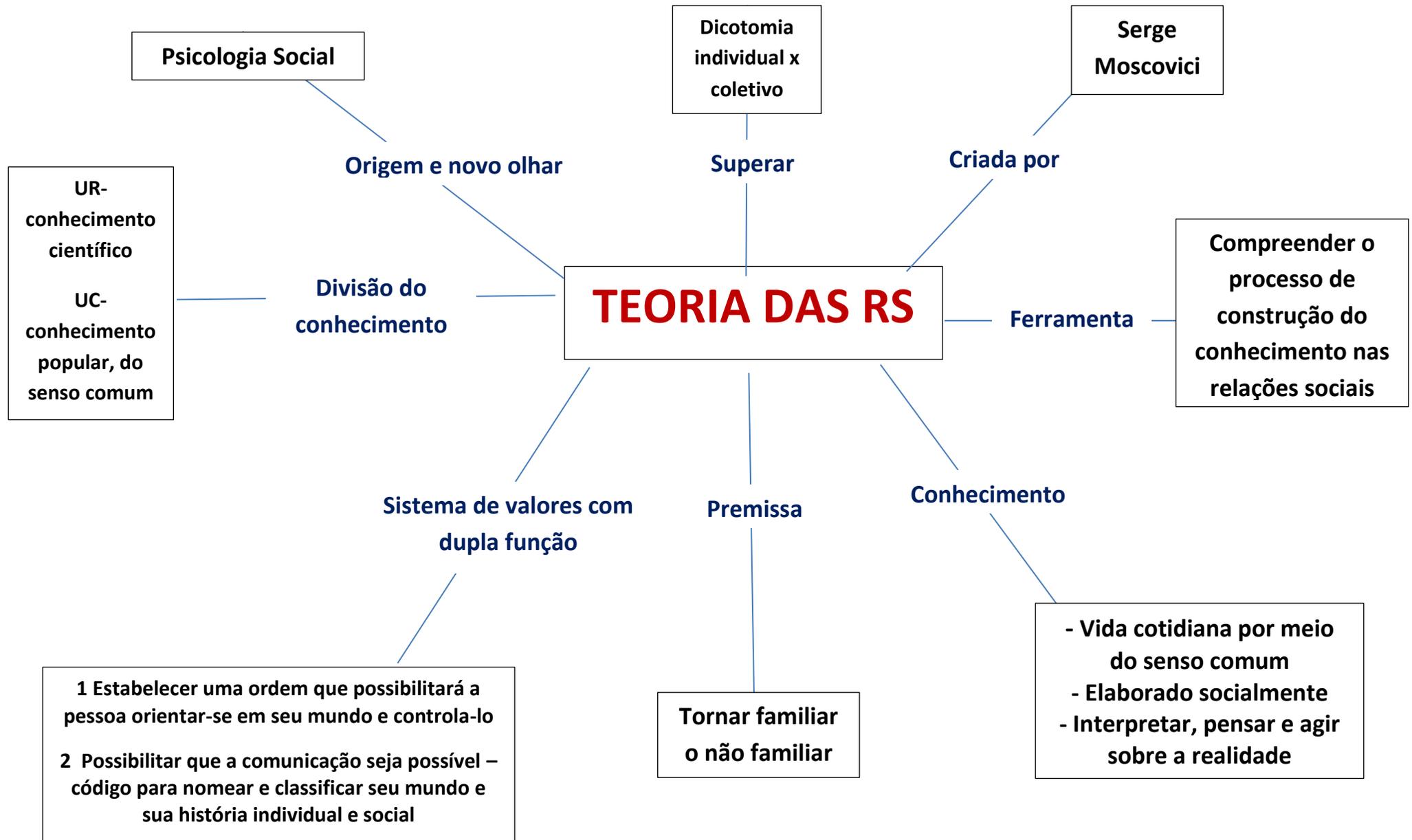
Manifestam desacordos acerca de questões relevantes para a sistemática da produção do conhecimento nos universos reificados: pressupostos ontológicos e epistemológicos, consistência lógica na construção de teorias, validade e fidedignidade metodológica etc. (SÁ, 1998, p. 42).

Outra crítica que a teoria passou foi por seu viés cognitivista, confundindo-a com outras teorias cognitivas, especialmente a teoria de esquemas. As críticas à teoria de Moscovici e o diálogo que o autor fez com seus críticos estão amplamente discutidos na publicação organizada por Spink (1993).

A escolha de aliar o estudo das bibliotecas públicas à Teoria das Representações Sociais se fez pela pressuposição de que, ao entender qual a visão destes sujeitos sobre a instituição, que é influenciada por questões individuais e coletivas, conseguir-se-á desenhar um quadro das bibliotecas públicas mineiras mais perto da realidade de quem realmente as utiliza. Desta maneira, é possível pensar no que as motiva, mas também no que falta nas bibliotecas e no que elas oferecem no dia a dia, comungando ou não com o que os gestores ou pesquisadores da área pensam sobre as bibliotecas.

É transformar, nas palavras de Moscovici, o universo consensual em universo reificado, e assim auxiliar os gestores das políticas públicas da área de bibliotecas a considerarem as demandas da sociedade.

Figura 3 - Mapa mental da Teoria das Representações Sociais



Fonte: Elaborado pela autora

5 PERCURSO METODOLÓGICO

*Lustrar os móveis
Sonegar detalhes
Não.
Encalhes, não.
Escolho o espanador e o som dos bastidores
(FACION, 1983).*

A presente pesquisa investigou as representações sociais dos sujeitos usuários de três bibliotecas públicas mineiras, tendo como referencial teórico a Teoria das Representações Sociais. O caminho metodológico percorrido nesta pesquisa, assim como qualquer caminho, teve seus percalços, espaços de fluidez e também desvios significativos que foram importantes para os resultados e conclusões da pesquisa. A pesquisa se caracteriza com uma base qualitativa e descritiva, uma vez que a descrição resulta diretamente dos dados colhidos (CARMO; FERREIRA, 2008).

A seguir será apresentada a definição da amostra, o campo de pesquisa, explicando a escolha das bibliotecas pesquisadas, os critérios utilizados, bem como o percurso e as alterações feitas ao longo do processo. No item seguinte serão abordados os instrumentos utilizados para a coleta de dados, indicando a relação com a teoria escolhida. Em seguida, serão apresentadas as metodologias de análise dos dados e os aspectos éticos relacionados à pesquisa.

5.1 Sujeitos de pesquisa e amostra

A escolha da amostra do estudo foi não-probabilística, por conveniência, uma vez que esta “utiliza-se um grupo de indivíduos que esteja disponível ou um grupo de voluntários” (CARMO; FERREIRA, 2008, p. 215). Desenhou-se, a princípio, uma amostra para coleta de 100 questionários e 3 entrevistas semiestruturadas em profundidade com usuários acima de 12 anos. A escolha por não pesquisar o público infantil se deu pelo entendimento de que este público poderia apresentar dificuldades em responder ao Teste de Evocação Livre, que será explicitado mais à frente. Segundo Wachelke, Wolter e Matos (2016), para a análise do núcleo central da representação social, amostras de 200 e 100 participantes possuem mais chance

de se chegar ao núcleo central da representação, enquanto amostras de 50 e 25 “não são recomendáveis, por terem alta variabilidade e baixa coincidência com a amostra maior” (WACHELKE; WOLTER; MATOS, 2016, p. 1).

As características das bibliotecas e de seu público-alvo são abordadas em outro capítulo desta pesquisa, no entanto, é importante destacar as dificuldades encontradas neste caminho, sendo uma delas a variável **disponibilidade de usuários** para participação na pesquisa, uma vez que nossa amostra era por conveniência.

Mesmo com disponibilidade para ficar alguns dias observando a rotina das bibliotecas, aplicando os questionários e realizando entrevistas, não havia usuários o bastante para completar a amostra necessária. Em um dos municípios (Rio do Prado), por exemplo, foi necessário solicitar aos funcionários da biblioteca o nome e endereço de alguns usuários mais assíduos e sair de porta em porta convidando as pessoas para participarem da pesquisa. Nos depoimentos dos usuários revelou-se, inclusive, uma percepção de que as bibliotecas estão vazias, fato que se configurou um dos temas presentes nos resultados e será discutido posteriormente. Em Belo Horizonte, o número de usuários era bem maior, por isso o número de questionários aplicados foi maior também. Este fato não impossibilitou a pesquisa, porém foi necessária a remodelação da amostra e da abordagem de análise das representações sociais, conforme detalhado a seguir, onde será explicada a ideia inicial do projeto e as mudanças realizadas para ajustamento da teoria à realidade mineira.

5.2 Exploração da pesquisa de campo

O planejamento inicial da investigação era pesquisar 10 bibliotecas da região metropolitana de Belo Horizonte, com a intenção de buscar uma representação geral de biblioteca pública desta região.

Um aprofundamento nos estudos da Teoria das Representações Sociais por meio da participação e apresentação da autora da tese na X Jornada Internacional sobre

Representações Sociais³⁰ e a consulta a professores e pesquisadores da área de Representações Sociais permitiu a compreensão de que uma representação não pode ser generalizada, pois ela é fruto da visão de uma determinada comunidade sobre um fenômeno, em um tempo histórico específico. Sendo assim, a pesquisa foi direcionada para o que haveria de comum na representação social de biblioteca pública de usuários de lugares com características marcadamente distintas³¹, não com o intuito de comparar realidades diferentes, mas o propósito de compreender o que havia de comum na visão dos usuários.

5.2.1 Novo desenho do campo de pesquisa

Após o delineamento do perfil das bibliotecas desejado, foram eleitas, inicialmente, o universo de 2 bibliotecas públicas para a pesquisa: Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, em Belo Horizonte e Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho, em Águas Formosas. Posteriormente foi inserida a Biblioteca Pública Municipal Marcionílio Ferreira Porto, em Rio do Prado.

Definiu-se, devido aos objetivos traçados pela pesquisa, buscar municípios em que as bibliotecas tivessem perfis diferentes, ou seja, o perfil socioeconômico, o tamanho e o tipo de comunidade atendida. Optou-se por pesquisar a **Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais**, por ser a maior biblioteca pública do Estado, localizada na região centro-sul de Belo Horizonte, capital de Minas Gerais, e uma biblioteca pública municipal do interior de Minas Gerais, preferencialmente da região dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, onde se localizam as cidades que possuem menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)³². Outro requisito eleito, preferencialmente, era que a biblioteca deveria contar com um profissional bibliotecário na equipe, supondo que a presença do profissional bibliotecário poderia garantir o desenvolvimento de ações com mais consistência e constância.

³⁰ Evento internacional, sediado em países da América Latina, mas tendo o Brasil como referência. A Jornada Internacional sobre Representações Sociais tem sido realizada em conjunto com a Conferência Brasileira sobre Representações Sociais.

³¹ Inicialmente foram eleitas 10 bibliotecas públicas de um universo de 853 municípios mineiros, mas devido às limitações de tempo, deslocamento e viabilidade de execução da pesquisa, que seria realizada por uma pesquisadora apenas, a amostra foi adaptada.

³² O IDH é indicado para analisar a qualidade de vida de uma determinada população considerando grau de escolaridade, renda e nível de saúde e realizado a cada dez anos.

Para a escolha dos municípios, recorreu-se ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais (SEBPM). As bibliotecas públicas de Minas Gerais compõem o Sistema, sendo este órgão uma das diretorias da Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário (SUBSL), unidade da Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais (SEC-MG). Segundo Ferraz (2015, p. 34), “em 1984 o Decreto 23.512 de 6 de abril, que organizou o Sistema Operacional da Cultura, demandou à recém criada Diretoria de Assistência a Biblioteca Públicas a criação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas”. Mesmo antes de sua institucionalização, as bibliotecas mineiras eram coordenadas pela Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais. A partir da década de 1980 o SEBPM passou a cadastrar as bibliotecas públicas mineiras e presta assessorias técnicas em diversas áreas relativas à sua estrutura, organização e atuação. Segundo o SEBPM, Minas Gerais possui 745 municípios com bibliotecas, dos 853, num total de 814 bibliotecas. Destas 814, apenas 15% possuem bibliotecário, perfazendo 122 profissionais distribuídos pelo Estado (SECRETARIA, 2015, p. 8-9). Na consulta ao banco de dados do SEBPM foi utilizado o filtro para as bibliotecas dos territórios do Mucuri, Alto Jequitinhonha, e Médio e Baixo Jequitinhonha. Hoje, o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais utiliza a divisão administrativa por territórios de desenvolvimento, implantados pelo Governo do Estado, em 2015. Desta maneira foi preciso adequar a seleção de municípios. Muitas informações fornecidas pelo SEBPM foram obtidas por meio do recadastramento bianual realizado pelo órgão, declaradas pelos gestores dos municípios. Os dados sobre as bibliotecas públicas de Minas Gerais constantes neste projeto foram fornecidos pelo SEBPM, em pesquisa realizada pessoalmente na sede do órgão, em junho e outubro de 2017.

A única biblioteca do universo de bibliotecas dos Vales do Mucuri e Jequitinhonha que se mostrava atuante no último ano, com os dados atualizados e que contava com uma bibliotecária era a **Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho** do município de **Águas Formosas**, no Vale do Mucuri. Desta maneira, eleita a biblioteca, iniciou-se a coleta de dados no mês de novembro de 2017. Após uma semana presente na biblioteca de Águas Formosas, durante todo seu horário de funcionamento, notou-se que apareciam poucos usuários para participação na pesquisa que já não haviam participado, tendo em vista que grande parte do público era infantil e este não estava no escopo. A própria bibliotecária, em determinado

momento de nossa estadia, alertou que já se havia conversado com a maioria dos usuários assíduos da biblioteca. Eventualmente poderiam aparecer novas pessoas, mas era improvável. Decidiu-se então partir de Águas Formosas.

Uma vez que já se estava na região, tendo assim a possibilidade de cobrir a amostra desejada, decidiu-se visitar outra cidade, desta vez no Vale do Baixo e Médio Jequitinhonha. Foi escolhida a **Biblioteca Pública Municipal Marcionílio Ferreira Porto** no município de **Rio do Prado**, como possibilidade de pesquisar outro município com características similares as de Águas Formosas. Em Rio do Prado também não foi possível completar a amostra desenhada, pois os problemas foram os mesmos da cidade anterior. As amostras dos Vales do Mucuri e Jequitinhonha foram menores do que era esperado (esperávamos, pelo menos, 50 questionários e conseguimos 17).

Após o retorno para Belo Horizonte, os dados foram colhidos na **Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais**. Apesar de não haver indisponibilidade de usuários para pesquisa em Belo Horizonte, obteve-se um número menor do que o planejado (33 questionários) inicialmente (50 questionários), visto que não fazia sentido trabalhar com uma amostra muito díspar em relação aos dados coletados no interior de Minas. Neste momento, decidiu-se parar a coleta de dados, pois mesmo que se aplicasse os questionários na BPEMG, a amostra ficaria desigual, pois preponderaria a visão dos usuários da capital.

É importante salientar que houve grande auxílio por parte dos funcionários de todas as bibliotecas pesquisadas, que intermediaram a abordagem com os usuários, nos indicando as pessoas que frequentavam as bibliotecas com regularidade. Para citação dos participantes da pesquisa utilizou-se a identificação **S** para sujeitos que responderam ao questionário (S1, S2, etc.), **E** para as pessoas que concederam entrevistas em profundidade (E1, E2 e E3), **B** para o comentário dos bibliotecários (B1, B2) e as siglas **AF** para designar Águas Formosas, **RP** para designar Rio do Prado e **BH** para designar Belo Horizonte.

A adaptação dos objetivos demandou humildade acadêmica e visão holística da pesquisa para reavaliar e identificar a nova proposta metodológica, mais adequada para a realidade identificada nas comunidades escolhidas.

5.3 Técnicas e instrumentos para construção dos dados

A pesquisa investigou, portanto, as representações sociais dos sujeitos usuários das bibliotecas públicas das cidades de Águas Formosas, Rio do Prado e Belo Horizonte, tendo como referencial teórico a Teoria das Representações Sociais. Na literatura sobre Representações Sociais há uma grande discussão sobre os métodos de apreensão da realidade sob sua perspectiva. Diferentes pesquisas utilizam diferentes métodos, sendo quantitativos ou qualitativos. Segundo Oliveira *et al.* (2005, p. 573), “observa-se um crescente interesse pelo campo de estudos das representações sociais em várias áreas do saber [...] e em decorrência dele, verifica-se a utilização de uma diversidade de métodos e técnicas de coleta e análise de dados”.

Para esta pesquisa optou-se pela composição de diferentes formas de investigação, uma vez que “a escolha de uma metodologia diversificada pode contribuir para cercar a complexidade do fenômeno estudado” (NASCIMENTO-SCHULZE; CAMARGO, 2000, p. 288). Foram utilizados o questionário, tendo como conteúdo o teste de evocação de palavras, informações socioeconômicas e questões abertas; a entrevista semiestruturada em profundidade e a observação da rotina das bibliotecas.

5.3.1 Questionário

Um roteiro estruturado foi construído para a obtenção de diferentes conjuntos de informação, no qual teve como conteúdo questões de evocação de palavras, questões abertas e de múltipla escolha. Para a identificação do núcleo central e sistema periférico da representação, foi inserido no questionário o teste de evocação de palavras. Com o intuito de aproveitar a oportunidade de contato com os sujeitos e economizar o tempo, devido ao tamanho da amostra e as condições de pesquisa, a técnica de evocação livre e as demais perguntas presentes no roteiro do

questionário foram aplicadas no mesmo encontro. Para Oliveira *et al.* (2005, p.587), é prudente aplicar a técnica evocação livre “primeiro, para que o conteúdo não seja contaminado pelos outros conteúdos abordados, que também dizem respeito ao objeto de estudo”. Recomendam também que, antes da aplicação da técnica de evocação livre, seja realizado um treinamento prévio com o entrevistado, utilizando termos indutores que não tenham relação com o objeto de pesquisa, pois auxiliará no entendimento da técnica e na aproximação entre o pesquisador e o pesquisado. Somente em alguns casos foi necessário recorrer a esta técnica, pois na maioria das vezes os usuários responderam ao teste com facilidade.

O roteiro teve como conteúdo os seguintes itens:

- dados socioeconômicos (múltipla escolha) (Apêndice A);
- termo indutor para evocação de palavras: “biblioteca pública”. Evocar cinco palavras ou expressões sobre “biblioteca pública”.
- hierarquização das palavras ou expressões citadas;
- identificação de frequência de visita à biblioteca pública (questão aberta);
- os principais motivos que fazem você frequentar esta biblioteca (questão aberta);
- algum caso marcante para contar que tenha acontecido na biblioteca pública (questão aberta);
- o que considera mais importante na biblioteca pública (questão aberta);
- o que gostaria de ver na biblioteca pública (questão aberta);

As informações obtidas foram registradas em um formulário impresso, preenchido pela entrevistadora.

5.3.2 Entrevista

A pesquisa poderia ser enriquecida e aprofundada se se recorresse às entrevistas em profundidade, pois seria uma oportunidade para mergulhar nos universos dos entrevistados, ajudando a compreender as representações. Desta maneira, foi elaborado um roteiro para entrevista semiestruturada, com perguntas sobre a

história de vida dos usuários, englobando sua vida escolar e profissional e situando o livro, a leitura e a biblioteca nesta caminhada. Para Gil (2008, p.110), entre as vantagens da entrevista como técnica de coleta de dados estão a possibilidade de obter dados relativos a diferentes aspectos da vida social, obter dados em profundidade acerca do comportamento humano, além destes serem suscetíveis à classificação. É também uma técnica flexível, pois permite ao pesquisador se adaptar às pessoas e circunstâncias da pesquisa. Entre as desvantagens, podem estar presentes a falta de motivação do entrevistado em responder as perguntas ou o fornecimento de respostas falsas, por razões conscientes ou inconscientes. O roteiro da entrevista está no Apêndice B.

5.3.3 Observação

Pensando que a estadia nas bibliotecas seria relativamente longa, foi montado um roteiro para observação e conversa com bibliotecários e funcionários das bibliotecas, para facilitar a construção do quadro qualitativo das bibliotecas visitadas e, conseqüentemente, do contexto social das comunidades. Para Carmo e Ferreira (2008, p. 122), a observação participante pode atuar como técnica principal ou como instrumento auxiliar. Sua principal vantagem em relação às outras técnicas, segundo Gil (2008), é a de que “os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação. Desse modo, a subjetividade, que permeia todo o processo de investigação social, tende a ser reduzida. Entretanto, Gil também alerta para o fato de que a presença do pesquisador pode provocar alterações comportamentais nos observados, tirando um pouco da espontaneidade. As reações às observações devem ser consideradas, mas não tiram a relevância da abordagem. Este roteiro também se encontra no Apêndice C.

5.4 Metodologia de análise

As análises utilizadas nesta pesquisa foram escolhidas tendo como foco a pertinência com relação à teoria e aos métodos de coleta de dados, sendo eles o questionário, as entrevistas semiestruturadas e a observação.

5.4.1 Análise de Conteúdo

Para analisar o conteúdo das questões abertas do questionário e também das entrevistas e das observações, utilizou-se a análise de conteúdo. Para Bardin (2008, p. 44), trata-se de um,

conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

A análise de conteúdo é uma escolha pertinente para analisar as representações sociais na medida em que “trabalha a fala, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis” (BARDIN, 2008, p. 45). As representações emergem das falas dos sujeitos e a análise de conteúdo auxilia a compreender “aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça”.

Para a análise, as informações foram categorizadas utilizando critérios semânticos, ou seja, categorias temáticas, selecionando nos textos o que eles tinham de comum e agrupando-os. Surgiram também subcategorias, que foram criadas para melhor entendimento do corpus textual e para sua organização. Para Bardin (2008, p. 145), as categorias “são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos sob um título genérico, agrupamento este efectuado em razão das características comuns destes elementos”. A análise categorial é composta de 3 etapas:

- 1) a pré-análise;
- 2) a exploração do material;
- 3) o tratamento dos resultados e interpretação.

O modelo de planilha utilizado para inserir os dados brutos, divididos em categorias e subcategorias, sem refinamento ou análise, está no Apêndice E.

5.4.2 Análise Prototípica

Na Teoria do Núcleo Central, partindo da premissa de identificar o conteúdo e também a organização da representação, Abric (1994), propõe processos de identificação dos elementos constitutivos e de sua organização e para isso a utilização de métodos que propiciem sua obtenção de forma mais rápida.

A técnica de evocação livre tem sido amplamente utilizada nas pesquisas de identificação do núcleo central (OLIVEIRA *et al.*, 2005) e é baseada no teste projetivo de Associação de Palavras, que tem origem na Psicologia Clínica. Para Pierre Vergès³³, citado por Sá (2002), configura-se como bastante ilustrativa a tentativa de combinar a frequência da emissão das palavras e/ou expressões com a ordem que são evocadas, para identificação do núcleo central, pois “a combinação desses dois critérios, frequência de evocação e ordem média de evocação de cada palavra, possibilitam assim o levantamento daquelas que mais provavelmente pertencem ao núcleo central da representação” (SÁ, 2002, p. 117). Segundo Pereira (2005, p. 36), solicita-se às pessoas para evocarem palavras ou frases curtas, num mínimo de três e num máximo de oito, colocando-as numa folha de notação. No entanto:

Recomenda-se que esse número não exceda a seis palavras, pois a prática tem mostrado que a partir de sete palavras evocadas há um declínio na rapidez das respostas, evidenciando um trabalho mental lógico para as produções subsequentes, descaracterizando o caráter natural e espontâneo das evocações livres (OLIVEIRA *et al.*, 2005, p. 578).

Na primeira fase, de identificação (conteúdo), há a indicação de métodos associativos, como a técnica de evocação livre, associação de palavras ou mapas associativos. “Tais métodos não são obviamente específicos da pesquisa das representações segundo a teoria do núcleo central, e sua utilização no levantamento inicial dos conteúdos segue as mesmas orientações, e precauções técnicas gerais” (SÁ, 1998, p. 107). É um processo baseado:

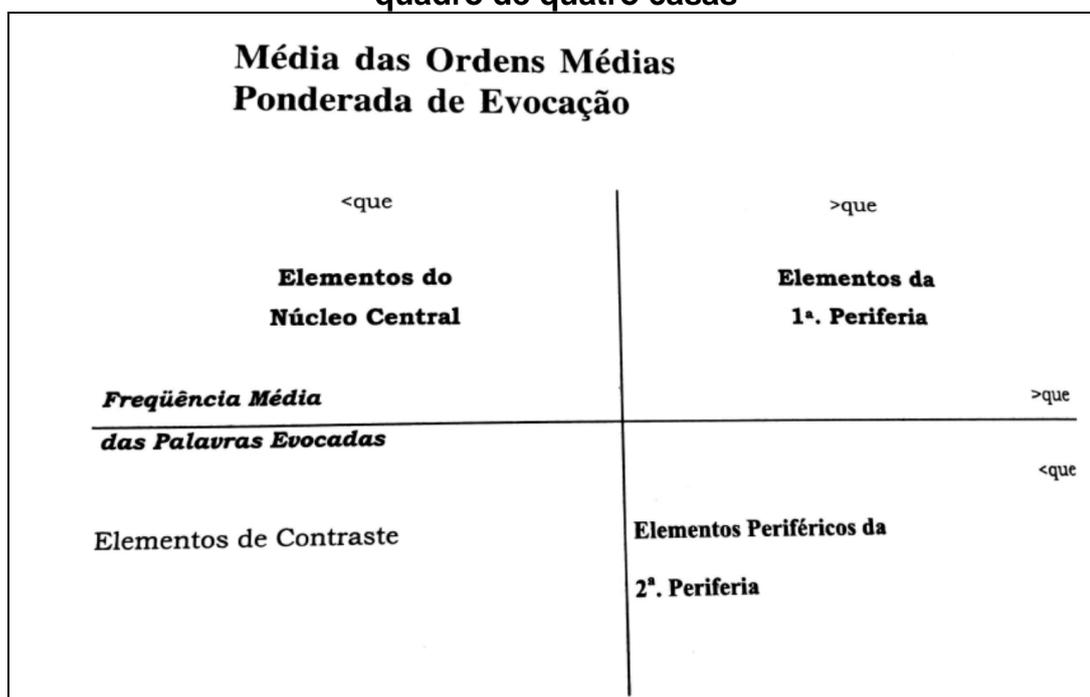
³³ VERGÈS, P. L'évocation de l'argent: une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*, Paris, n. 45, v. 405, p. 203-209, 1992.

No simples cruzamento das frequências dos conceitos associados ao objeto da representação, com a sua ordem de evocação. Permite determinar os elementos do núcleo central e do sistema periférico obtidos pela produção discursiva de forma livre e espontânea. Estes são confirmados ou não a partir da importância que essas evocações possuem para o sujeito em termos de representação. A primeira representa a disponibilidade da informação na mente do sujeito, a segunda representa o processamento controlado da informação relativamente ao objeto (PEREIRA, 2005, p. 33).

Na segunda fase de identificação da representação pela Teoria do Núcleo Central, há o balizamento da organização interna, que será o levantamento dos elementos que provavelmente irão compor seu núcleo. É um momento “onde se introduz alguma subjetividade, é efetuado a partir de uma organização dos dados em categorias numa base prototípica. Com essa organização dos dados constrói-se uma matriz de semelhança baseada em índices de semelhança” (PEREIRA, 2005, p. 33).

A partir da frequência das evocações e da ordem média de cada palavra obtida, é utilizada a técnica da construção do quadro de quatro casas. Os termos são distribuídos conforme descrito na Figura 4:

Figura 4 - Modelo do método de apresentação das evocações através do quadro de quatro casas



Fonte: Oliveira et al. (2005. p. 582).

Primeiramente, a ocorrência e frequência das palavras foram tratadas pelo *software* IRAMUTEQ.

O IRAMUTEQ é um software gratuito e desenvolvido sob a lógica da *open source*, licenciado por GNU GPL (v@). Ele ancora-se no ambiente estatístico do software R e na linguagem python. Este programa informático viabiliza diferentes tipos de análise de dados textuais, desde aquelas bem simples, como a lexicografia básica (cálculo de frequência das palavras), até análises multivariadas (classificação hierárquica descendente, análise de similitude). Ele organiza a distribuição do vocabulário de forma facilmente compreensível e visualmente clara (análise de similitude e nuvem de palavras) (CAMARGO; JUSTO, 2013, p. 515).

A partir do ‘dicionário’ das palavras produzidas pelos sujeitos, este software calcula a frequência de ocorrência de cada palavra e as médias ponderadas da ordem de evocação e a média das ordens médias ponderadas do conjunto de termos evocados (OLIVEIRA et al., 2005). A frequência de ocorrência e a média das ordenas médias forma os valores x e y do quadro (FIG. 4).

As palavras que se situam no quadrante superior esquerdo são, muito provavelmente, elementos do núcleo central da representação estudada; aquelas situadas no quadrante superior direito são elementos da 1ª periferia; aquelas situadas no quadrante inferior esquerdo são elementos de contraste; e aquelas localizadas no quadrante direito são elementos mais claramente periféricos ou pertencentes a 2ª periferia (OLIVEIRA et al., 2005, p. 581).

O quadro de quatro casas produzido com as evocações dos participantes da pesquisa, bem como sua análise, estão demonstrados no capítulo 7.

5.5 Aspectos éticos da pesquisa

De acordo com o Comitê de Ética em Pesquisa (COEP), órgão institucional da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), é necessária a aprovação do órgão para os projetos de pesquisa cuja fonte primária de informação seja o ser humano, individual ou coletivamente, direta ou indiretamente – incluindo suas partes³⁴. Em todas as pesquisas desta natureza é necessária a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A pesquisa foi aprovada pelo Parecer

³⁴ Informações disponíveis no site do COEP: < <https://www.ufmg.br/bioetica/coep/>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

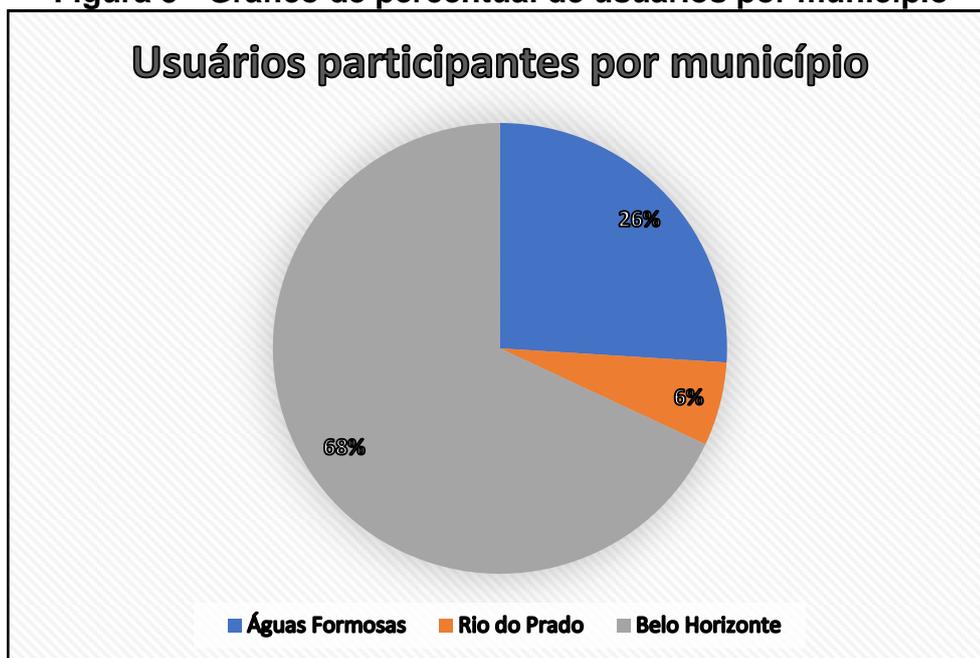
Consubiandado do CEP, número 2.395.603 e o TCLE utilizado na pesquisa encontra-se no Apêndice D.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Biblioteca Pública. Uma primeira palavra, cuja etimologia informa que se trata de um espaço para coleções de livros, e uma segunda palavra, que abre esse espaço para o povo. Portanto, a cultura democratizada, sem qualquer conotação elitista. Verdade que o livro, entre nós, é considerado objeto de luxo ou supérfluo, como, aliás, qualquer outro veículo de arte. Somos ainda carentes de recursos na área do conhecimento, enfrentando graves problemas de analfabetismo, educação rígida e divorciada da realidade sócio-econômica, paternalismo ou tutela intelectual, omissão ou descaso pelo patrimônio histórico, equívocos políticos e distorções operacionais. No entanto, a cultura – que é tudo isso – não é isso apenas: é o cotidiano do homem, ser criador e transformador do universo em que se insere. E é para demonstrar esta afirmação que existem as bibliotecas. Especificamente, as bibliotecas públicas. A nossa. (ARAÚJO, 1983).

Serão apresentadas a seguir as informações e impressões colhidas na pesquisa de campo, bem como a discussão dos resultados. Inicialmente serão apresentados os dados socioeconômicos colhidos pelos questionários, demonstrados por gráficos. Em 6.1 serão apresentados os sujeitos que participaram das entrevistas semiestruturadas em profundidade. Em 6.2 serão apresentados os municípios e as bibliotecas e na seção 6.3 as categorias de análise, contextualizando os discursos dos sujeitos participantes de acordo com o tema das categorias. Mais ao final do capítulo, será discutido o resultado à luz da Teoria das Representações Sociais.

Dos usuários participantes na pesquisa, a maioria (68%) estavam na Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, 26% em Águas Formosas e apenas 6% em Rio do Prado, como demonstrado na Figura 5.

Figura 5 - Gráfico de percentual de usuários por município

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação à faixa etária, a maioria está na faixa entre 30 e 59 anos, seguido de usuários entre 12 e 29 anos com 31% e 16% dos entrevistados ficou com as pessoas acima de 60 anos, como ilustrado na Figura 6.

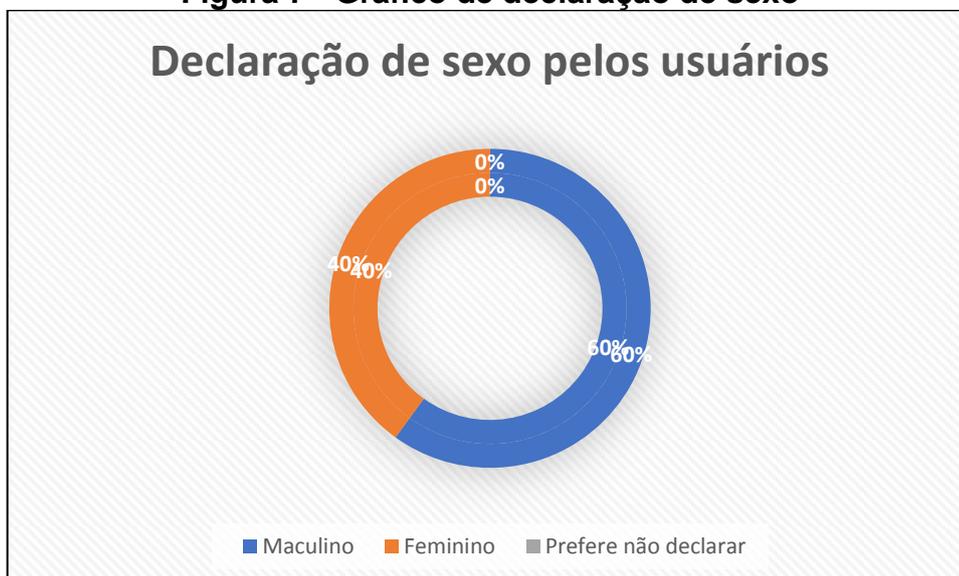
Figura 6 - Gráfico da faixa etária dos participantes

Fonte: Elaborado pela autora.

Sobre a declaração de sexo dos participantes, a quantidade ficou equilibrada, mas ainda com predominância do sexo masculino, com 60%. Declarados como do sexo

feminino, 40% e nenhum participante se recusou a declarar, como demonstrado na Figura 7.

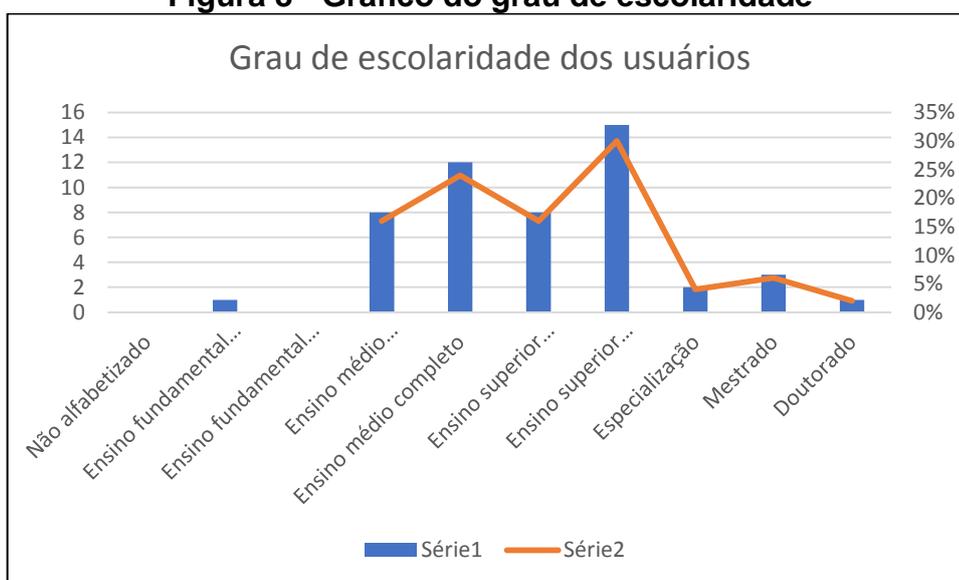
Figura 7 - Gráfico de declaração de sexo



Fonte: Elaborado pela autora.

O grau de escolaridade está concentrado entre o ensino médio incompleto e o superior completo. Apenas um usuário possui fundamental incompleto. No extremo oposto, também somente um usuário possui o título de doutor. A Figura 8 ilustra o perfil de escolaridade dos usuários participantes.

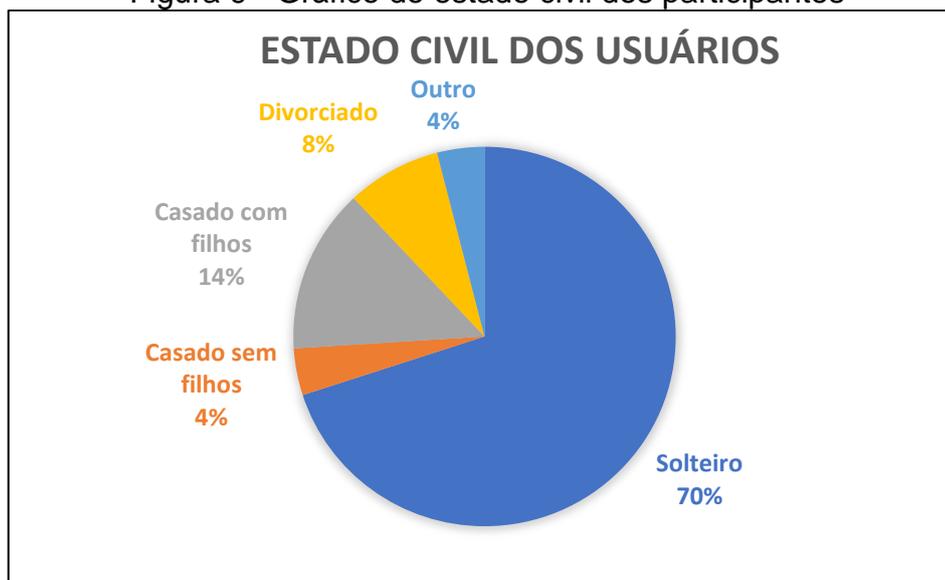
Figura 8 - Gráfico do grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora.

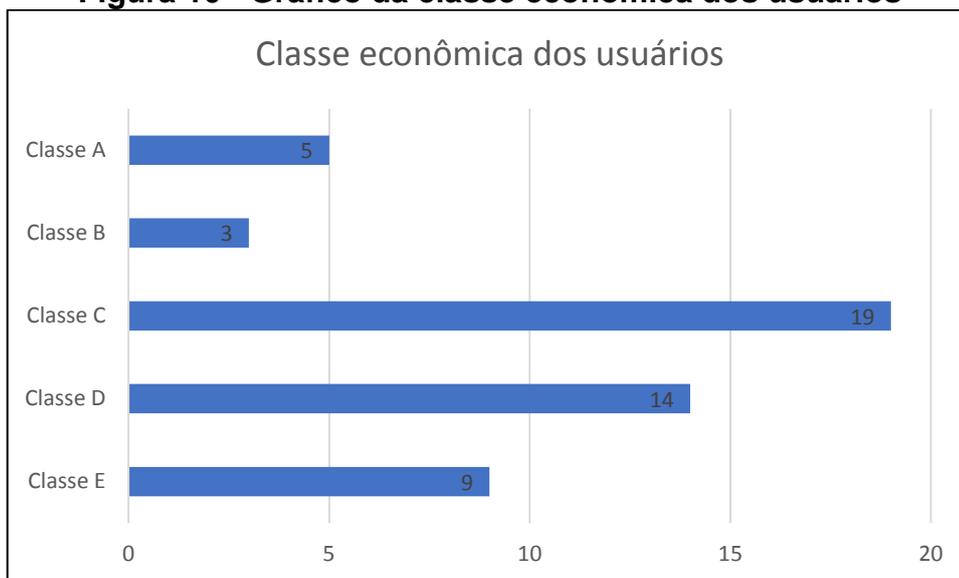
Grande parte dos sujeitos da pesquisa se declarou solteiro (70%), seguido do estado civil casado com filhos (14%) e divorciado (8%). Casado sem filhos e outros tiveram 4% cada de participação. A Figura 9 ilustra o percentual segundo essa característica.

Figura 9 - Gráfico do estado civil dos participantes



Fonte: Elaborado pela autora.

Já a Figura 10 ilustra o perfil de renda dos participantes. A maioria dos participantes está na Classe C, com renda entre R\$2.005 e R\$8.640. Como o intervalo é bastante amplo para esta faixa de renda, fica difícil caracterizar o poder aquisitivo baseado nesta declaração, pois a qualidade de vida de uma família é bastante diferente se se ganha 2 ou 8 mil reais. A Classe D (R\$1.255 a R\$2.004) também esteve bastante presente (14 participantes), seguida da Classe E (R\$0 a R\$1.254) com 9 pessoas. Usuários das classes A e B foram os menos representativos, com 5 e 3 participantes, respectivamente.

Figura 10 - Gráfico da classe econômica dos usuários

Fonte: Elaborado pela autora.

Uma surpresa para a pesquisa foi constatar que mais da metade dos usuários (64%) mora longe das bibliotecas visitadas, contra 36% que declararam morar próximo, como demonstrado na Figura 11.

Figura 11 - Gráfico de proximidade de moradia

Fonte: Elaborado pela autora.

Estes foram os dados socioeconômicos, levantados por meio dos questionários. Neste momento serão apresentados os usuários que concederam entrevistas semiestruturadas, escolhidos por serem frequentadores assíduos nas bibliotecas pesquisadas e por terem aceitado o convite para participação.

6.1 Sujeitos entrevistados

E1 tem 60 anos, nasceu na cidade de Rio do Prado, é formado em secretariado e é funcionário público aposentado, divorciado e tem dois filhos. Depois que se aposentou, passou a se dedicar ao artesanato. Frequenta a biblioteca pública de acordo com o tempo que leva para ler os livros que toma de empréstimo. Reconhece na leitura e na biblioteca uma forma de obter conhecimento e de melhoria da comunidade. No depoimento de E1 percebe-se um relato engajado e com um viés político que, em muitos momentos, denuncia o descaso do poder público. A entrevista foi realizada em sua residência.

Já E2 é um jovem de 18 anos, solteiro, mora com a mãe, irmã e padrasto em Águas Formosas. Terminou o ensino médio em 2016 e está tentando passar na prova do ENEM. Seu sonho é ingressar no curso de Artes Cênicas, mas acha quase impossível realizá-lo. Enquanto estuda para o próximo ENEM, ele trabalha em uma loja de presentes no centro de Águas Formosas. No tempo livre ele lê, frequenta a biblioteca pública, escreve um livro de ficção adolescente e produz vídeos para seu canal na plataforma *Youtube*, além de frequentar uma igreja evangélica da cidade. O relato de E2 trouxe a vitalidade e energia dos jovens, com muita empolgação e sentimento de pertença com relação à Biblioteca e com as pessoas que se relaciona lá. A entrevista com E2 foi realizada na Biblioteca e complementada via aplicativo de mensagens.

E3 é uma mulher de 58 anos, médica patologista, funcionária pública e mestranda em medicina. É solteira e mora em Belo Horizonte em uma casa com três de seus irmãos. Começou a frequentar a Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais depois que sua mãe faleceu e agora utiliza a Biblioteca para estudo e para empréstimo de livros. Como está se dedicando à pesquisa de mestrado, no momento ela diz que está indo muito pouco. Seu depoimento foi cheio de emoção e sentimento, demonstrando um olhar cuidadoso e delicado das relações que se estabelecem na Biblioteca. E3 foi entrevistada nas dependências de seu local de trabalho.

6.2 Por onde passamos

A descrição das comunidades de Águas Formosas e Rio do Prado mostrou-se bastante difícil pela falta de fontes de informação. As bibliotecas de ambas não contam com livros que relatem sua história e somente um livro sobre Águas Formosas foi encontrado na Coleção Mineiriana da Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, referência esta que consta no relato a seguir. As demais informações foram coletadas em sites das prefeituras e de alguns cidadãos que se aventuram a documentar na internet a história de suas cidades. As informações sobre população, renda e índices de desenvolvimento foram coletadas no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

6.2.1 Águas Formosas

Águas Formosas é um município do Estado de Minas Gerais, localizado na Mesorregião do Vale do Mucuri, na Microrregião de Nanuque e possui 820,079 km². Faz limite com os municípios de Crisólita, Fronteira dos Vales e Machacalis. Fica a 613 quilômetros de Belo Horizonte. Em 2017, a população estimada era de 19.416 pessoas. É predominantemente jovem, com concentração na faixa etária entre 15 e 19 anos. Com relação à renda da população, apesar do salário médio mensal dos trabalhadores formais ser de 1,8 salários mínimos, 45,3 % possui rendimento nominal mensal per capita de até meio salário mínimo. O PIB per capita é de R\$10.233,59, ocupando o 554^o lugar no Estado. O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) é 0,645 (2010), sendo o 549^o município, de 853.

Águas Formosas possui 19 escolas de ensino fundamental e 3 escolas de ensino médio. O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) é 4,2, sendo o 695^o lugar no Estado. Em relação à religiosidade, a população é predominantemente Católica, seguida de Evangélica e poucos Espíritas³⁵.

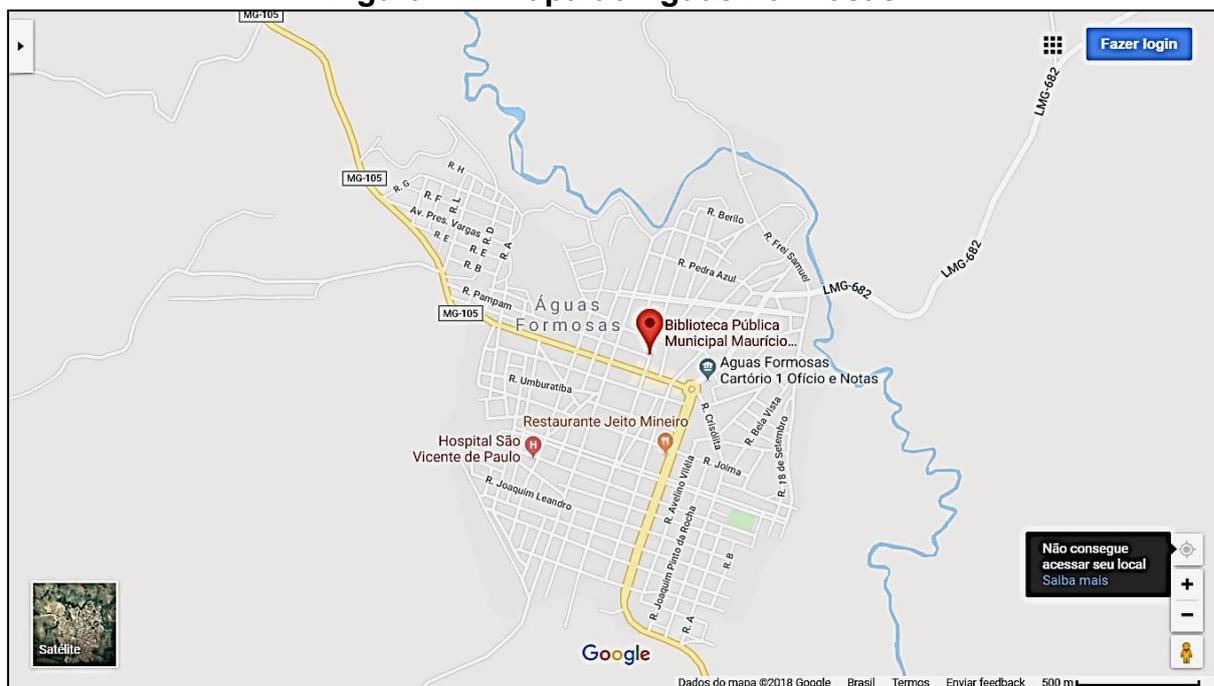
³⁵ ÁGUAS FORMOSAS (Município). *Histórico da cidade*. [S. l.]: Prefeitura Municipal de Águas Formosas - MG, 2017. Disponível em: <<http://aguasformosas.mg.gov.br/site/prefeitura/conhecenanuque/historicodacidade/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

Os primeiros povos que habitaram a região de Águas Formosas foram os índios Machacalis, que segundo Santos (1970), travaram grandes brigas com os índios Botocudos, tidos como bastante violentos. No final do século XIX, começou a exploração do Vale do Pampã pelos portugueses. A principal via de acesso para a colonização da região foi a estrada de ferro Bahia-Minas. No entanto,

Antes mesmo de terminar o século XIX os botocudos estavam quase extintos. O seu contato com os brancos e as escandalosas caçadas com finalidades mercenárias selaram seu fim. Antecedendo a escravatura, o tráfico indígena era atroz, sendo perseguidos como animais. Apresentavam-se-lhes a alternativa do cativo ou a morte em frente do bacamarte. Aldeias inteiras eram dizimadas criminosamente (SANTOS, 1970, p. 80).

O distrito que deu origem à cidade chamava-se São José do Pampan, e foi criado em 1911, subordinado ao município de Teófilo Otoni, que posteriormente foi chamado de Águas Belas. Somente pelo decreto estadual nº 1058 de 31 de dezembro de 1943, é que o município de Águas Belas passou a denominar-se Águas Formosas.

Figura 12 - Mapa de Águas Formosas



Fonte: MAPA... (2018a).

A Figura 12 apresenta o mapa da cidade. Durante a estadia na cidade observou-se a rotina de uma típica cidade do interior, com a maioria de construção de casas, ruas

calçadas e um centro comercial onde circulam a maior parte das pessoas. No restante, as ruas ficam vazias, com eventuais transeuntes. Em Águas Formosas as ruas são estreitas, com poucas exceções, e como choveu todo o tempo da pesquisa, a locomoção foi difícil. Vez por outra aparecem carros particulares que fazem serviço de taxi, mas ficam na rodoviária, esperando a chegada dos ônibus vindos de outras cidades.

As pessoas se mostraram solícitas e amistosas, demonstrando uma simplicidade na vivência do dia a dia. O centro cultural onde está instalada a biblioteca pública é o único equipamento cultural do município, no entanto, conta com um teatro, que também é utilizado para exibição de filmes uma vez por mês. Uma raridade se comparado com outras pequenas cidades. Em conversa com moradores, eles apontaram um clube poliesportivo como uma das únicas alternativas de lazer, mas apenas para uma pequena parcela da população. Desta maneira, sobram igrejas e bares como locais de interação social para além dos ambientes profissional e educacional.

6.2.1.1 Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho

A biblioteca está subordinada à Secretaria Municipal de Educação e Cultura e está localizada na Rua Doutor Sebastião Figueiredo, 643, no Centro, dentro do Centro de Cultura da cidade. Funciona de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas. A equipe é composta de uma bibliotecária e uma auxiliar, que trabalha somente meio horário. Segundo dados do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais, a biblioteca foi criada por meio da Lei nº 307 de 23/02/1963. No entanto, segundo relatos da própria bibliotecária, a informação pode não ser verdadeira, pois não há documentação que comprove, além de ter havido no município a criação de uma outra biblioteca, que não existe fisicamente.

A biblioteca é pequena, porém possui um pequeno espaço infantil e é acessível para cadeirante. Atende cerca de 300 pessoas por mês e a faixa etária predominante é de crianças menores de 14 anos. A principal motivação dos leitores é fazer empréstimo de livros e a literatura infanto-juvenil é o gênero de empréstimo mais

frequente. O acervo tem cerca de 4.000 livros. O controle de empréstimo é manual e possui um computador para uso dos leitores, com acesso à internet.

O acervo é pequeno e desatualizado. No entanto, é preciso reconhecer o esforço da bibliotecária em conseguir doações para renová-lo, uma vez que não conta com nenhum recurso orçamentário. Como ela está há pouco tempo na instituição, a organização do acervo ainda é seu desafio, que ela tenta vencer as dificuldades alternando as atividades de atendimento ao público (indicações literárias, auxílio na pesquisa, empréstimo), gestão e atividades de incentivo à leitura, além de capacitação, que ela arca com recursos próprios. A biblioteca é simples, mas bastante aconchegante e é o coração do centro de cultura. As Figuras 13 a 18 mostram aspectos do centro de cultura e da biblioteca.

Figura 13 - Foto da fachada do Centro de Cultura



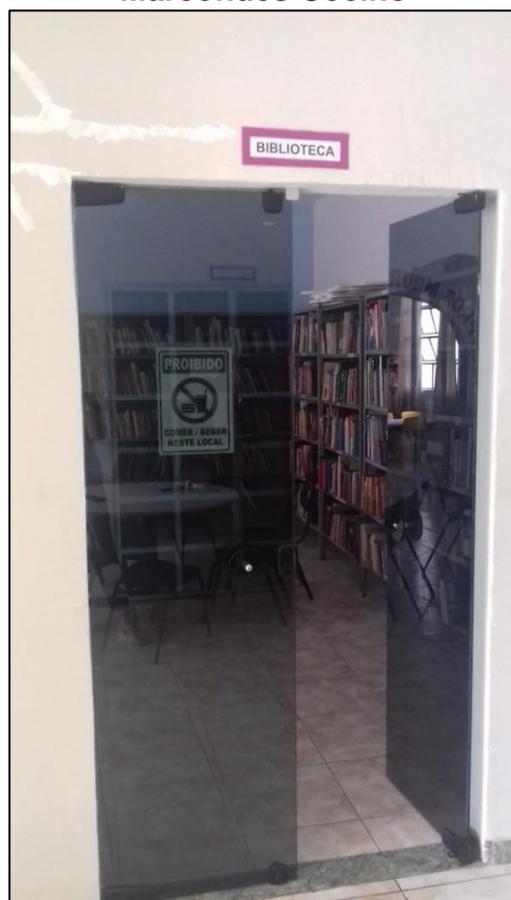
Fonte: Acervo do SEBPM.

Figura 14 - Hall do Centro de Cultura



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 15 - Foto da entrada da Biblioteca Pública Municipal Maurício Marcondes Coelho



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 16 - Foto da parte interna da Biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 17 - Foto da parte interna da Biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 18 - Foto dos usuários conversando na Biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

6.2.2 Rio do Prado

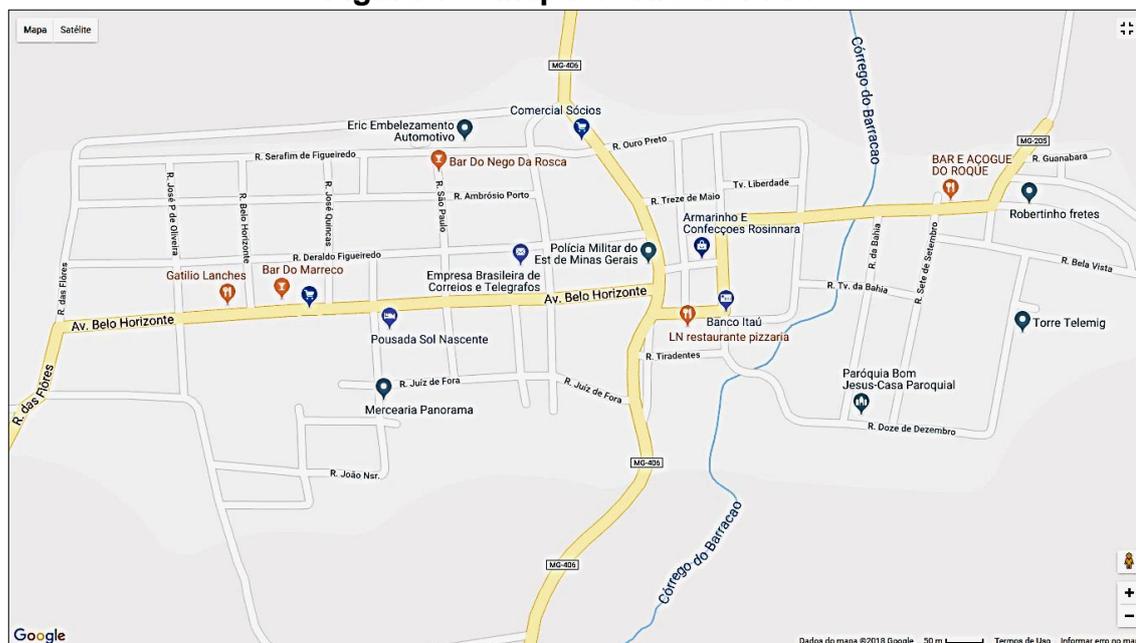
Rio do Prado é um município localizado na Mesorregião do Jequitinhonha, Microrregião de Almenara e possui 479,81 km². Faz limite com os municípios de Palmópolis, Rubim e Felisburgo. Fica a 504,80 quilômetros de Belo Horizonte. Em 2017 a população estimada era de 5.302 pessoas, sendo jovem, com concentração na faixa etária entre 10 e 14 anos.

Com relação à renda da população, apesar do salário médio mensal dos trabalhadores formais ser de 1,5 salários mínimos, 48,8 % possui rendimento nominal mensal per capita de até meio salário mínimo. O PIB per capita é de R\$7.176,06, ocupando a posição 795^o no Estado. O IDH é 0,605, sendo o 795^o lugar no Estado. Rio do Prado possui 3 escolas de ensino fundamental e 2 escolas de ensino médio. Seu Índice de Desenvolvimento da Educação Básica é 4,9, ocupando o 296^o lugar no Estado. A religião é predominantemente Católica, seguida de Evangélica e pouquíssimos Espíritas.

Assim como Águas Formosas, a região do município de Rio de Prado teve como primeiros habitantes os índios Botocudos. Foi chamado assim em razão do Rio Prado que banha a região, que tem nascente em Águas Formosas e vai até o Estado da Bahia. O povoado teve início na década de 1870, fruto de uma expedição

de um engenheiro francês. Elevado a vila em 1930, somente em 1943 é que deixou de ser chamado de distrito de Barracão e passou a se chamar município de Rio do Prado. A Figura 19 traz um mapa da cidade de Rio do Prado.

Figura 19 - Mapa de Rio do Prado



Fonte: MAPA... (2018b).

Rio do Prado é uma cidade bem menor que Águas Formosas e com características climáticas distintas, pois o Vale do Jequitinhonha tem o clima mais seco do que o Vale do Mucuri, com chuvas bastante escassas, embora tenha chovido todos os dias durante a estadia, e nas palavras dos moradores, foi um “milagre”. As ruas são largas com a grande maioria de construções de apenas um pavimento. O fornecimento de água ainda é deficiente e muitos moradores não confiam na água que chega da torneira para beber. A alternativa é buscar em outro município. As limitações de recurso se mostram na simplicidade das casas e das pessoas, muito embora teve-se a grata surpresa de perceber na população um alto nível crítico com relação aos aspectos sociais da região.

6.2.2.1 Biblioteca Pública Municipal Marcionílio Ferreira Porto

A Biblioteca Pública Municipal Marcionílio Ferreira Porto está subordinada à Secretaria Municipal de Educação e está localizada na Av. Belo Horizonte, 330, bairro Centro, sendo que não divide o prédio com outra instituição. Funciona de

segunda a sexta-feira, das 7h às 21h. Possui em seu quadro 4 funcionários, todos oriundos da Secretaria de Educação e que trabalhavam em escolas. Está atualmente sem profissional bibliotecário. Os horários dos funcionários são divididos em 3 turnos, tal como os turnos escolares. Atende cerca de 200 pessoas por mês, segundo declaração ao Recadastramento das bibliotecas públicas, no entanto, a realidade que presenciamos não foi esta. A maior motivação dos leitores é para realizar pesquisa escolar.

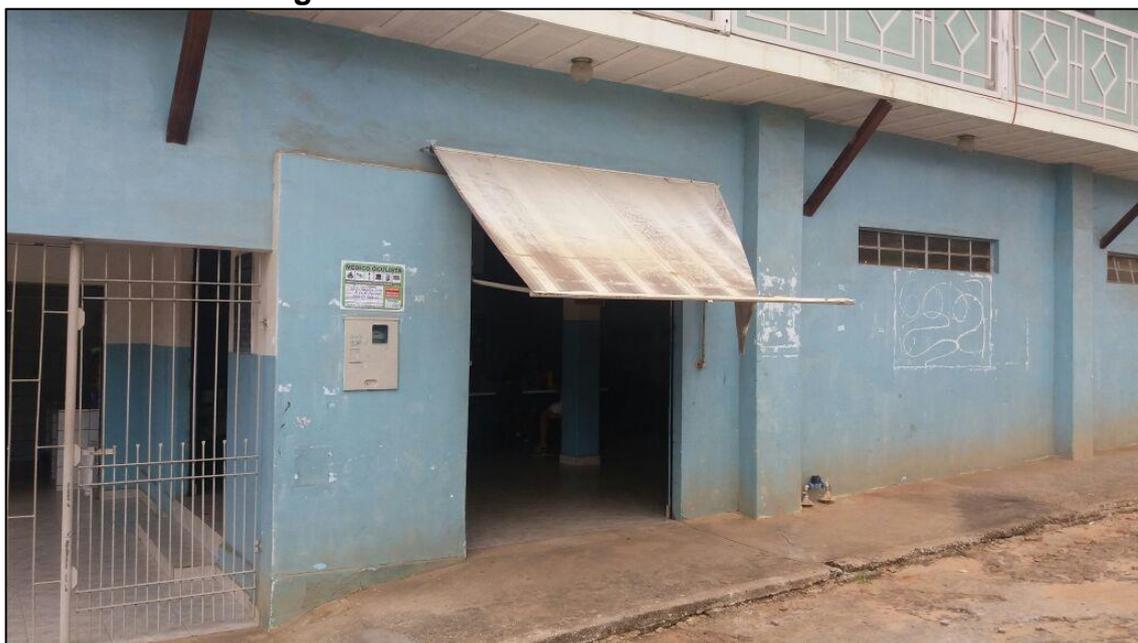
O acervo é pequeno, desatualizado, está registrado mas não está organizado em nenhum ordenamento biblioteconômico, somente dividido em literários e informativos. É possível observar, inclusive pelas fotos, a grande quantidade de enciclopédias desatualizadas, provavelmente oriundas de doações. A biblioteca foi criada em 2007 pelo Programa Construindo uma Minas Leitora, que criou 130 bibliotecas no estado (FERRAZ, 2015). Mesmo tendo sido criada há pouco mais de 10 anos, a biblioteca tem um aspecto antigo, no entanto, é preciso reconhecer que ela tem um bom espaço, considerando o tamanho da cidade, além de ser bem ventilada. Apesar de ser uma cidade pequena, a biblioteca não fica perto do centro comercial, ficando localizada na parte mais alta da cidade. Não possui placa de identificação externa e o mobiliário é antigo. As figuras 20 a 24 apresentam aspectos da biblioteca.

Figura 20 - Foto da placa interna da biblioteca



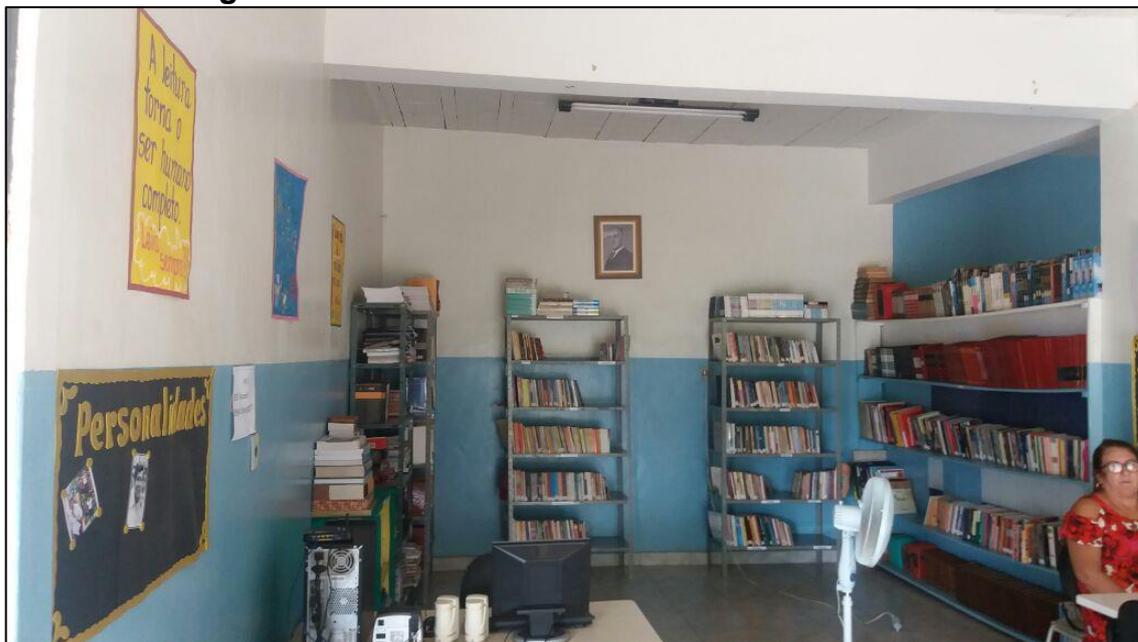
Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 21 - Foto da fachada da biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 22 - Foto do ambiente interno da biblioteca



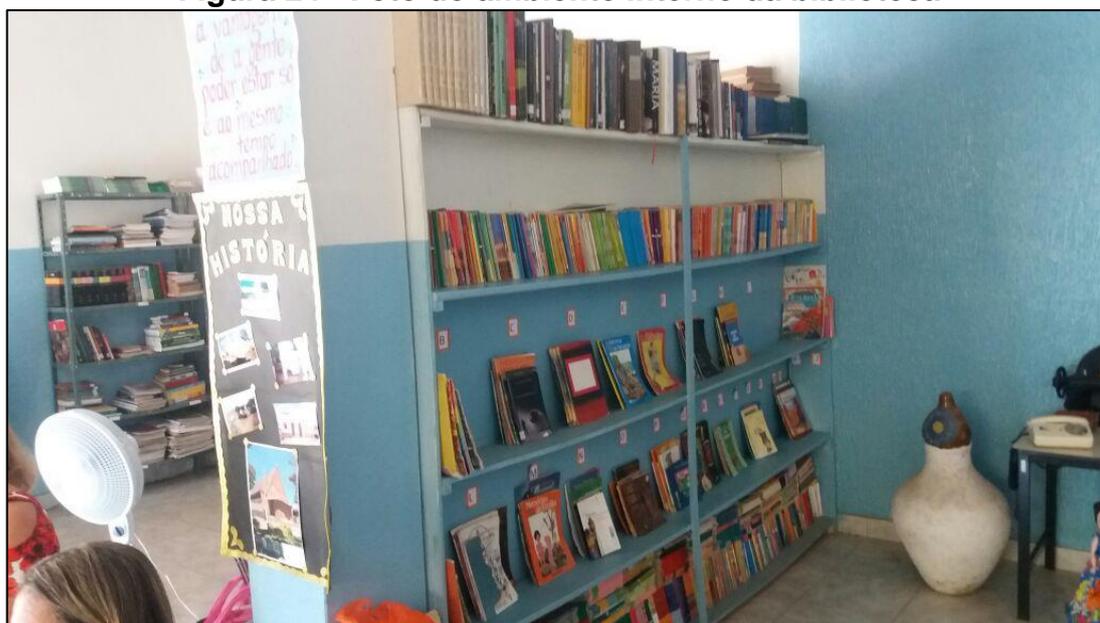
Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 23 - Foto do ambiente interno da biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

Figura 24 - Foto do ambiente interno da biblioteca



Fonte: Acervo pessoal da autora.

6.2.3 Belo Horizonte

O município de Belo Horizonte, capital do Estado de Minas Gerais, está localizado na Mesorregião Metropolitana de Belo Horizonte, Microrregião de Belo Horizonte e possui 331,4 km². A população estimada para 2017 era de 2.375.151 pessoas. Sua população é em grande parte jovem, com concentração na faixa etária entre 25 e

29 anos. Apesar do salário médio mensal dos trabalhadores formais ser de 3,7 salários mínimos, 27,8 % possui rendimento nominal mensal per capita de até meio salário mínimo. O PIB per capita é de R\$ 34.910,13, ocupando o 52º lugar no estado. O IDH de Belo Horizonte é 0,810, sendo o 1º município, dos 853. O município possui 674 escolas de ensino fundamental, 253 escolas de ensino médio e 57 instituições de ensino superior. O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica é 4,4, ocupando o 601º lugar no Estado. A religião predominante é a Católica, seguida de Evangélica e Espíritas.

Iniciada pelo bandeirante João Leite da Silva Ortiz, que vinha à procura de ouro, este fez uma parada para apreciar a paisagem e resolveu ficar, construindo a Fazenda do Cercado. Os viajantes que conduziam gados paravam naquele pequeno arraial, que foi denominado Curral del Rei. A lavoura e a criação dos gados fizeram com que o arraial crescesse.

Com a decadência da mineração, o arraial se expandiu. Das 30 ou 40 famílias existentes no início, saltou para a marca de 18 mil habitantes. Elevado à condição de Freguesia, mas ainda subordinado a Sabará, o Curral del Rei englobava as regiões de Sete Lagoas, Contagem, Santa Quitéria (Esmeraldas), Buritis, Capela Nova do Betim, Piedade do Paraopeba, Brumado Itatiaiuçu, Morro de Mateus Leme, Neves, Aranha e Rio Manso. Vieram as primeiras escolas, o comércio se desenvolveu. No centro do arraial, os devotos ergueram a Matriz de Nossa Senhora da Boa Viagem.

Esse ciclo de prosperidade, contudo, durou pouco. As diversas regiões que constituíram o arraial foram se tornando autônomas, separando-se dele. A população rapidamente diminuiu e a economia local entrou em decadência. Já no final do século passado, restavam mais de 4 mil habitantes.

A Proclamação da República, em 1889, vem trazer aos curralenses a esperança de transformações. Para entrar na era que então se anunciava, deixando para trás o passado monárquico, aos sócios do Clube Republicano do arraial propuseram a mudança de seu nome para Belo Horizonte. Foi nesse clima de euforia que os horizontinos receberam a notícia da nova construção da nova capital. Durante três dias o arraial se pôs em festa, com missa solene, discursos, bandas de música e bailes. Seus habitantes já sonhavam com modernização e o progresso que a capital traria para a região. Nem imaginavam que, nos planos dos construtores, não havia espaço reservado para eles (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2018b).

Belo Horizonte, ao contrário da maioria das cidades brasileiras, foi projetada e planejada para ser a capital do estado. Traçada para ficar somente dentro da avenida do Contorno e para abrigar 190 mil habitantes até o ano 2000 (JOSÉ,

GOMES, 2011, p. 23). Belo Horizonte cresceu para além destes limites e hoje conta com mais de 2 milhões de habitantes.

Está hoje dividida em três distritos, sendo eles Belo Horizonte, Barreiro e Venda Nova e subdividida em nove regionais administrativas. A Figura 25 mostra o município e suas regionais. Além da Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, BH possui vinte e uma bibliotecas municipais subordinadas à Fundação Municipal de Cultura, sendo elas: Biblioteca Pública Infantil e Juvenil, Centro Cultural Alto Vera Cruz, Centro Cultural Bairro das Indústrias, Centro Cultural Jardim Guanabara, Centro Cultural Liberalino Alves de Oliveira, Centro Cultural Lindeia Regina, Centro Cultural Nordeste / Usina de Cultura, Centro Cultural Padre Eustáquio, Centro Cultural Pampulha, Centro Cultural Salgado Filho, Centro Cultural São Bernardo, Centro Cultural São Geraldo, Centro Cultural Urucuia, Centro Cultural Venda Nova, Centro Cultural Vila Fátima, Centro Cultural Vila Marçola, Centro Cultural Vila Santa Rita, Centro Cultural Zilah Spósito, Centro de Referência da Cultura Popular e Tradicional Lagoa do Nado, Museu da Moda e Museu da Imagem e do Som (MIS) Cine Santa Tereza.

Figura 25 - Mapa de Belo Horizonte dividido por regionais



Fonte: MAPA... (2018c).

A vida cultural e de lazer da cidade é bastante rica, contando com muitos museus, cinemas, teatros, parques e praças, além de muitos bares. Como a maioria das capitais, possui grande diversidade em seu povo. Percebe-se, nos últimos anos, uma maior valorização dos espaços públicos e conseqüentemente um maior sentimento de pertença por parte da população. Isso se reflete nas variadas formas de ocupação dos locais públicos, com ênfase para o carnaval de rua, que surgiu no final da primeira década dos anos 2000 e agora configura-se como um dos maiores do país.

6.2.3.1 Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais

A maior biblioteca pública de Minas e a única mantida pelo governo estadual, foi criada em 1954 pelo então governador Juscelino Kubitscheck - JK. Seu ideário de biblioteca demonstrava ser bastante ousado para a época e no discurso de criação ele planejava que ela tivesse uma

[...] função cultural altamente democrática [...], oferecer serviço de auto-educação, escola permanente do adulto, verdadeira universidade do povo [...] incentivar na criança e no adulto o hábito da leitura e proporcionar-lhe os meios para satisfazê-lo [...] indo mais além, transforma-se em animado centro social da comunidade [...]. Entram em seu raio de ação as palestras instrutivas, a propagando do livro e da biblioteca, a leitura comentada dos textos literários e de obras de interesse geral, a informação bibliográfica, mesas redondas, audições de músicas, representações teatrais e outros festivais artísticos, exhibições de filmes, exposições de belas artes, artes industriais e aplicadas, folclore [...] Chegou, de fato, o momento de se criar a grande biblioteca do Estado e o atual Governo está empenhado em levá-la a com termo antes que se funde o seu mandato (CESARINO, 2006, p. 22-23).

Para a curadoria de seu acervo, JK convidou intelectuais renomados da área para formarem suas primeiras coleções. Entre eles estavam Hélio Gravatá, Etelvina Lima e Cacilda Basílio de Sousa Reis, coordenados por Eduardo Frieiro. Grande parte desta coleção inicial vive até hoje sob os cuidados do setor de Coleções Especiais, localizado no segundo andar do prédio Luiz de Bessa, na Praça da Liberdade, nº 21. Para projetar este prédio, o governador convidou seu amigo Oscar Niemeyer, que desenhou inicialmente um prédio de seis andares, mas que foi construído somente três, inaugurado em 1961 após diversas alterações de projeto, já no governo Bias Fortes. Em 1984 foi criada a Superintendência de Bibliotecas Públicas (SUB) para

coordenar as ações tanto da Biblioteca Pública Estadual quanto das bibliotecas públicas municipais.

No ano de 2000, com o intuito de expandir as ações e o acervo, foi inaugurado o prédio Anexo Professor Francisco Iglésias, com os setores de Empréstimo Domiciliar a Referência e Estudos.

É mantida pela Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais e funciona em prédio próprio, com cerca de 9.000m². Possui mais de cem mil leitores registrados e a principal motivação de visita dos usuários é para pesquisa escolar e empréstimo de livros. A predominância do acervo é de livros literários infantojuvenis e adulto. A administração investiu nos últimos dois anos na compra de acervo e assinatura de jornais e revistas. Possui computadores com acesso à internet para os usuários.

Além dos serviços de extensão: caixa-estante e carro-biblioteca, importantíssimos para levar leitura e informação para comunidades distantes da Praça da Liberdade, a Biblioteca conta com sete setores e suas galerias de acesso público, além de um teatro com capacidade para 200 pessoas. Os setores são:

No Edifício Luiz de Bessa: Praça da Liberdade, 21, Funcionários | Belo Horizonte – MG:

- Setor Infantojuvenil: conta com mais de trinta mil títulos de literatura infantojuvenil de diversos gêneros, além de diversas atividades para o incentivo à leitura como: oficinas, exposições, visitas e rodas de leitura;
- Setor Braille: com mais de cinquenta anos de existência, o setor oferece acesso à informação e à leitura para pessoas com deficiência visual. Conta com um trabalho belíssimo de voluntariado e serve como espaço de convivência e inclusão;
- Setor de Coleções Especiais: são diversas coleções, compostas de livros históricos e raros, que preservam a memória mundial. Destaque para a Coleção Mineiriana, que preserva e dá acesso às obras de autores que nasceram, viveram ou escreveram sobre Minas Gerais;
- Hemeroteca Histórica: setor de grande importância para a preservação da história mineira, nacional e mundial, possui um rico acervo de mais mil e

duzentos títulos de jornais e seiscentos títulos de revistas, que datam desde o século XIX. Grande parte do acervo está digitalizada e microfilmada;

- Setor de Periódicos: espaço que guarda jornais e revistas correntes nacionais e internacionais. É um espaço amplo, confortável e climatizado;
- Galeria de Arte Paulo Campos Guimarães: está localizada no saguão do prédio sede e promove exposições artísticas e literárias, além de lançamentos de livros e eventos culturais de natureza diversa.

No Anexo Professor Francisco Iglésias: Rua da Bahia, 1.889, 2º andar – Funcionários. Belo Horizonte – MG.

- Setor de Empréstimo: com um acervo de mais de oitenta mil exemplares, ele abriga obra de diversas áreas do conhecimento, com ênfase para literatura brasileira e mundial;
- Setor de Referência e Estudos: amplo espaço que conta com um acervo bastante diverso de obras de referência e livros informativos das diversas áreas do conhecimento. Possui também espaço para acesso à internet, sala de cursos e sala de estudos individuais, localizada no primeiro andar;
- Passarela Cultural: assim com a Galeria Paulo Campos Guimarães, recebe eventos artísticos e literários.

As Figuras 26 a 32 mostram aspectos da biblioteca em seus dois prédios.

Figura 26 - Foto da fachada da BPEMG



Fonte: PROJETO... (2015).

Figura 27 - Foto do Setor Braille da BPEMG



Fonte: Acervo BPEMG.

Figura 28 - Foto do Setor Infantojuvenil da BPEMG



Fonte: Alencar (2018).

Figura 29 - Foto do Setor de Referência da BPEMG



Fonte: Acervo BPEMG.

Figura 30 - Foto do Setor de Periódicos da BPEMG



Fonte: VISITA... (2017).

Figura 31 - Foto da Galeria Paulo Campos Guimarães



Fonte: Acervo da BPEMG.

Figura 32 - Foto da fachada do Anexo Professor Francisco Iglésias



Fonte: Acervo da BPEMG.

6.3 Categorias de análise

Neste item serão apresentadas as categorias de análise, elaboradas a partir do universo de informações colhidas na pesquisa de campo. Para analisar os dados utilizamos, inicialmente, os temas discutidos no referencial teórico. Porém, as informações obtidas na pesquisa de campo foram além dos temas primeiramente desenhados, demandando adaptações. Sendo assim, foram criadas as categorias e subcategorias que apresentaremos a seguir. Os grifos presentes nas falas dos sujeitos que participaram da pesquisa foram intencionais, com o propósito de destacar o conteúdo pertinente à cada categoria. Algumas falas se repetiram em categorias distintas, pois contém diferentes assuntos na mesma expressão. Na figura 33 serão apresentadas as categorias e subcategorias, organizadas em um quadro.

Figura 33 - Quadro das categorias de análise dos resultados

CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	
CATEGORIA	ACERVO
SUBCATEGORIA	/atualização /organização /diversidade /seleção
CATEGORIA	SERVIÇOS
SUBCATEGORIA	/empréstimo e renovação /competência informacional ou busca e uso da informação / informação utilitária
CATEGORIA	INFRAESTRUTURA
SUBCATEGORIA	/horário de funcionamento /acessibilidade /investimento (política pública/recursos)
CATEGORIA	ACESSO ÀS TECNOLOGIAS
CATEGORIA	MEMÓRIA E CULTURA
SUBCATEGORIA	/preservação da memória local /ação cultural
CATEGORIA	LEITURA
SUBCATEGORIA	/incentivo /gosto /escrita /conversas sobre livros /afeto pelo livro
CATEGORIA	APRENDIZADO AO LONGO DA VIDA
SUBCATEGORIA	/saber e conhecimento
CATEGORIA	BIBLIOTECA
SUBCATEGORIA	/como parte do cotidiano /lazer /refúgio /afeto /a questão das bibliotecas vazias
CATEGORIA	LUGAR DE ENCONTRO
CATEGORIA	FUNÇÃO SOCIAL
SUBCATEGORIA	/democratização do acesso
CATEGORIA	PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO E DA EQUIPE
SUBCATEGORIA	/qualidade no atendimento /voluntariado

Fonte: Elaborado pela autora.

6.3.1 Acervo

Em relação ao acervo, os aspectos de atualização, organização, diversidade e seleção foram observados, como discutido nas seções a seguir.

6.3.1.1 Atualização

A primeira questão importante de se discutir com relação ao acervo de uma biblioteca pública está no investimento do poder público em sua renovação. A precariedade dos recursos destinados às bibliotecas públicas predomina no país (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p. 86), seja por negligência dos governos, ocasionada pela falta de políticas públicas para a área que garantam seus recursos, seja pela falta de definições e diretrizes que poderiam ser sanadas pela elaboração de políticas de desenvolvimento de acervos, pelos bibliotecários. O fato é que esta situação compromete a atualização dos acervos, fazendo com que a maioria das bibliotecas públicas brasileiras vivam tão somente de doações da sociedade civil e de instituições, como discutido por Paiva (2008) e Ferraz (2015).

A desatualização do acervo foi bastante mencionada pelos sujeitos pesquisados, mesmo sendo o livro uma das grandes motivações para a ida à biblioteca.

Gostaria de **mais livros de fantasia, mais variedade de livros**. Aqui é simples mas é um lugar muito bom (S5 - AF).

Grande **parte dos livros é antigo** ou enciclopédia, **às vezes fica difícil**, mas na maioria das vezes eu encontro, sim (S6 - AF).

Precisa **ter sempre o que a gente procura** com relação à pesquisa, ter os **assuntos que a gente precisa** (S8 - AF).

Acho que a coisa mais importante deve ser a participação de todos. Como a gente **já leu tudo, acaba não indo** mais (S16 - RP).

Não tem muito livro novo, recente. Não é um impeditivo, mas tem que ter paciência. Um livro **demora anos para chegar**. Queria que tivesse um lugar que os leitores fossem mais ativos, pudessem propor a compra de livros (S21 - BH).

Os usuários que frequentam com assiduidade as bibliotecas demonstram ter noção do quanto seus acervos estão obsoletos e a chegada de novos títulos é bastante demorada. Um dos sujeitos entrevistados, ao ser questionado sobre o que não pode faltar em uma biblioteca pública explicitou sua opinião no sentido da importância da atualização do acervo.

Ai Meu Deus, e agora a pergunta de 2 milhões de dólares, o que não pode faltar numa biblioteca pública na minha opinião? Livros, óbvio. Tô brincando, mentira, tô fazendo gracinha. Eu acho que não pode faltar, é, está na minha cabeça mas eu não tô sabendo expressar. Ó, pra mim não é só uma coisa, mas um conjunto de coisas que não pode faltar, que são: **livros atuais**, porque um acervo antigo, tipo, **livros antigos, de escritores mais velhos**, é uma leitura mais difícil, **não é todo mundo que gosta** (E2 - AF).

A falta histórica de investimento nas bibliotecas públicas traz à tona uma situação que tornou-se cotidiana, que é a renovação do acervo por meio das doações. O Projeto Mais Bibliotecas, desenvolvido pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (FERNANDEZ; MACHADO, 2016. p. 57) fornece uma dimensão a nível nacional desta situação. Ferraz (2015) também adverte para esta situação, especificamente no estado de Minas Gerais. Salientando que a doação é apenas uma das formas de aquisição de uma biblioteca, esta se configura como a mais comum na maioria delas. Os usuários, por enxergarem nela a única saída para ter contato com novos títulos, anseiam por mais doações em suas bibliotecas. Os relatos a seguir demonstram esta realidade.

Quando chegou a **doação de livros, uma caixa enorme**. Era final de tarde. A bibliotecária abriu a caixa e deixou em cima da mesa. Quando eu vi comecei a pular na biblioteca gritando UHUUUU! E todo mundo olhando, pois a biblioteca tem que ter silêncio (S6 - AF).

O **mais importante são as doações**, porque quanto mais doações, a biblioteca tem mais livros e as pessoas vêm ler (S10 - AF).

Precisa de **mais doação de livros**. Com a internet a gente acaba deixando de lado a leitura, não por querer, mas a gente acaba lendo no celular (S16 - RP).

O desbaste do acervo, outra faceta de uma política de desenvolvimento de acervo, também é uma dificuldade nas bibliotecas públicas, especialmente naquelas do interior do estado. O desconhecimento, por parte dos bibliotecários e gestores, da Lei nº 18.312 de 06 de agosto de 2009 (MINAS GERAIS, 2009), que não considera o livro como material permanente para fins de controle dos bens patrimoniais das bibliotecas públicas, acaba por dificultar o desbaste e descarte dos acervos. Consegue-se visualizar este recorte na fala da bibliotecária 1, que encontrou grandes dificuldades neste processo, principalmente com relação aos gestores hierarquicamente superiores.

Não existe política nenhuma aqui na biblioteca. Quando eu vim pra cá eu comecei a tentar resolver estas coisas: vou fazer uma política de desenvolvimento de coleções, vou fazer um regulamento da biblioteca. Mandeí tudo para o jurídico, mas eles não publicaram, e nunca resolveu nada desde o final do ano pra cá. Aí, teve o período eleitoral e não resolveram nada disso. Aí, **eu precisava desfazer destes livros e ninguém queria deixar eu me desfazer**. Foi uma dificuldade muito grande (B1).

6.3.1.2 Organização

A organização do acervo, que parece óbvio para uma biblioteca, na prática aparece como um obstáculo ainda a ser ultrapassado. No caso de Águas Formosas, devido à recém chegada da bibliotecária e ao fato de nunca ter tido um bibliotecário na equipe, realidade também compartilhada com Rio do Prado, faz com que os livros não estejam organizados segundo diretrizes biblioteconômicas mínimas de tombamento, catalogação, classificação e indexação. Essa situação impacta diretamente no livre acesso e autonomia dos usuários no uso do acervo.

Gostaria que diminuísse os livros antigos e colocasse mais variedade e **colocasse livros novos divididos por tema, romance, contos**. Eu já conheço e **não sossego até achar**. Mas **tem gente que não sabe** (S6 - AF).

6.3.1.3 Diversidade

A diversidade, princípio fundamental da missão das bibliotecas públicas, mesmo sendo condição *sine qua non* para sua existência, parece não estar presente nas bibliotecas do interior, mas seus usuários têm consciência de sua importância.

[Precisa de] um bom bibliotecário e um acervo. Não vou colocar um acervo só novo, mas **um acervo grande, onde tem bastante variedade**. Porque, embora a gente não goste, por exemplo: **eu não gosto de ler livro de terror, mas tem gente que gosta**. Eu não gosto, mas 10 outras pessoas gostam. Então **tem que ter variedade**. Tem que ter terror, tem que ter ação, tem que ter espírita, tem que ter poesia, tem que ter poema, tem que ter conto, tem que ter romance, tem que ter *hot* (romance adulto), tem que ter tudo. Porque, hoje eu tô numa *vibe* e quero ler poema. Amanhã eu tô numa *vibe* de ação, quero ler ação. Quero ler fantasia, quero ler um *Harry Potter* da vida, vou ler *Harry Potter*. No outro dia já tô numa *vibe* de *A culpa é das estrelas*, mais *Como eu era antes de você*, que o personagem morre no final, sabe? Vou lá e leio. Entendeu? Então, **tem que ter um acervo grande, e como é aquela palavra? Variado!** Um acervo variado e um bom profissional, um bom bibliotecário. Que incentiva, que sabe onde está as coisas (E2 - AF).

Maior quantidade de livros. Livros científicos. **Renovar a biblioteca**. Biblioteca é um lugar divino! (S3 - AF)

Queria que ela fosse **atualizada e diversificada** (S9 - AF).

Eu gostaria de **mais livros**, pois tem mais livros de história do que livros normais [poemas, contos, etc.] (S12 - AF).

Queria ver a diversidade de livros. Prateleiras cheias. Eu acho que nem queria espaço de mesas, queria só livros (S13 - RP).

Eu tenho minha biblioteca em casa. Eu gostaria de **ver mais títulos de livros**. Eu procurei um sobre abuso infantil e não encontrei (S17 - BH).

Talvez se tivesse condições, **periódicos internacionais** como a Time e o The Economist (S22 - BH).

No depoimento de E3, usuária da BPEMG, percebe-se que ela atribui a diversidade do acervo às doações feitas pelos leitores, e não como uma ação intencional da constituição do acervo que, mesmo adquirido por doações, há diretrizes a serem seguidas para incorporação dos materiais.

O que eu **gosto no acervo é a diversidade**. Você vê que, eu não conheço outras bibliotecas fora do país, e até é uma coisa que conversando com você eu estou pensando. Eu viajo pouco, mas assim, porque que eu nunca pensei em ir numa biblioteca? Da próxima vez eu vou pensar. E o que eu vejo ali é que tem, a sensação que eu tenho, é que tem um grupo ali que trabalha que deve ter muito amor ao trabalho ali. Porque é uma coisa de doação, apesar de Belo Horizonte ser a capital. Se fosse a capital de um lugar onde o livro tivesse o lugar que ele merece, o acervo da biblioteca seria, no mínimo, cinco, seis vezes maior. Então, **você percebe que ali, de uma forma que eu não sei se consciente, eu acredito que talvez não seja, a impressão que me passa é que aquilo ali agrega e atrai pessoas que começam a ler e começam a se beneficiar, e começam a sentir vontade de deixar alguma coisa ali**. Eu acho que **ali são livros doados, de pessoas que leram e que aprenderam a dar valor a um livro** e que querem plantar em outras pessoas que não tem acesso ao livro, mas você vê que ali não tem uma verba pública, você percebe isso. **Não tem de verdade um prefeito ou alguém investindo, você vê que não têm**. Você vê que tem pessoas que tem essa ligação com o livro e que frequenta e que querem deixar uma ajuda e que doam (E3 - BH).

6.3.1.4 Seleção

A questão da diversidade remete ao tema da seleção do acervo, que conforme discutido no referencial teórico, deve refletir os anseios e necessidades da comunidade onde está inserida e também oferecer outras visões de mundo que mostrem além do que está dito. Desta forma, alguns usuários entrevistados demonstraram a importância da participação da população na seleção dos materiais. Esta demanda poderia ser resolvida criando-se comissões mistas, compostas por bibliotecários, funcionários da biblioteca, gestores e sociedade civil.

Tenho um entendimento superficial de inglês e francês. Queria que diversificasse bastante. **Que as pessoas que fizessem a aquisição tivessem mais discernimento.** Livros de outras nacionalidades. Exemplo, Leste europeu, Camboja. Mas em relação ao que teve, a Biblioteca está ótima (S20 - BH).

Queria que tivesse um lugar que os leitores fossem mais ativos, pudessem propor a compra de livros (S21 - BH).

Várias questões perpassam a categoria acervo, desde sua constituição, passando pela organização, investimento e diversidade. O que fica evidenciado nas falas dos usuários é que, de alguma forma, eles sentem as limitações de suas bibliotecas quanto a este assunto e tentam propor alternativas para superar as limitações que presenciam no dia a dia.

6.3.2 Serviços

Os serviços elencados são o empréstimo e renovação, a competência informacional ou a busca e uso da informação e a informação utilitária.

6.3.2.1 Empréstimo e renovação

O serviço de empréstimo domiciliar é um dos mais utilizados nas bibliotecas públicas, especialmente entre os usuários entrevistados. A possibilidade de renovação pela internet das obras emprestadas também se revelou como um serviço bastante utilizado, revelado na fala dos usuários da Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais.

Acho importante ressaltar a qualidade do atendimento de profissionais da biblioteca. A elasticidade de horário. **Os prazos de empréstimo e possibilidade de renovação** (S18 - BH).

A capacidade, **possibilidade de tomar um livro para empréstimo, de levar pra casa.** (S20 - BH).

Vinha muito o ano passado. Hoje uma média de 1 vez por mês. Eu **renovo pela internet** (S49 - BH).

Ainda que muitos frequentem as bibliotecas buscando outras atividades, o serviço de empréstimo também está presente.

Basicamente venho para **pesquisa de mestrado** e também o **empréstimo de livros** (S31 - BH).

Primeiríssima coisa foi o **voluntariado no setor Braille**. No momento que comecei eu fiz a carteirinha e logo depois entrei em um clube de leitura. Eu também **pego os livros no Empréstimo** (S37 - BH).

Venho pelo meu filho. Tenho vindo muito por causa dele. **Meu pai**, que já é sócio, **pega os livros pra mim em nome dele** (S41 - BH).

6.3.2.2 *Competência informacional ou busca e uso da informação*

A pesquisa, configurada pela busca e uso da informação foi, historicamente, um dos serviços mais prestados pelas bibliotecas públicas, uma vez que elas desempenhavam o papel de biblioteca escolar, devido à grande precariedade destas bibliotecas no Brasil. Com a popularização da internet e com a qualificação de algumas bibliotecas escolares, este cenário tem mudado. As bibliotecas públicas ainda atendem demandas de pesquisa, no entanto, em escala muito menor. Há relatos de funcionários da Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais dizendo que o número de estudantes que visitavam a biblioteca para pesquisa escolar era enorme, gerando grandes filas de espera. Apesar da mudança, ainda existem muitos usuários que as procuram para este fim. Enfatiza-se aqui a fala de sujeitos abordados nos setores de Referência e de Coleções Especiais da BPEMG, mas também nas bibliotecas do interior de Minas.

Precisa ter sempre **o que a gente procura com relação à pesquisa**, ter os assuntos que a gente precisa (S8 - AF).

Ser uma biblioteca que **permita a ajuda aos leitores iniciantes a estudar** (S24 - BH).

Procura por informação (S26 - BH).

Venho pelo acervo. As pessoas também. Com todo respeito às pessoas, mas eu **venho aqui para pesquisa** (S29 - BH).

Ultimamente venho diariamente. Mas semanalmente é o mais usual. Estou há 8 meses **fazendo a pesquisa para meu mestrado** (S31 - BH).

- Entrevistador: e você já frequentou outra biblioteca pública antes desta? -

E1: frequentei, frequentei. Na cidade onde morei **quando eu fazia o ginásio, todas as pesquisas eram feitas, não só na época da admissão, mas no período ginasial, era feita dentro da biblioteca pública**. Assim, a gente tinha que ir e fazer as pesquisas. A biblioteca pública era viva, assim, não tinha outro meio mesmo, sabe? Era a biblioteca. Essa biblioteca existe até hoje lá (E1 - RP).

A resposta de um dos sujeitos quando questionado sobre o motivo de sua ida à biblioteca chama a atenção, pois ele relata que o hábito de frequentar a biblioteca pública auxiliou a forma como ele utiliza hoje a biblioteca universitária da instituição em que estuda.

Tem uma variedade de livros que não tenho condições de comprar e fica mais fácil devolver. **Usar esta biblioteca há anos me ajudou a usar a biblioteca da universidade.** Eu sei que tenho que chegar e pedir ajuda a um bibliotecário. Tenho colegas que nem sabem onde fica a biblioteca da universidade (S21 - BH).

Essa competência, que prioritariamente é desenvolvida pela biblioteca escolar, foi substituída pela biblioteca pública, neste caso.

6.3.2.3 Informação utilitária

Apesar de não estar presente na fala dos usuários entrevistados, a informação utilitária é um serviço essencial da biblioteca pública, no entanto, esteve presente durante os momentos de observação. Em Águas Formosas, na primeira hora da manhã após a abertura da biblioteca, uma mulher pediu ajuda à bibliotecária para ajudá-la a usar o computador e fazer uma declaração para que ela pudesse entrar no presídio. Em outro momento, vários jovens foram à biblioteca utilizar o computador para fazer alistamento no exército, solicitando auxílio à bibliotecária. Seja para pesquisa, empréstimo ou para ter acesso a uma informação segura, os serviços das bibliotecas podem ser ainda mais explorados e incrementados, concatenando com as demandas e necessidades de suas comunidades.

6.3.3 Infraestrutura

Em relação à infraestrutura, destaca-se o horário de funcionamento, a acessibilidade e o investimento (política pública/recursos).

6.3.1.1 Horário de funcionamento

A própria definição de biblioteca pública traz em seu bojo o indicativo de ser uma instituição em que todos os públicos têm entrada e utilizam seus espaços, produtos e serviços com recursos acessíveis, sem distinção. Desta forma, sua estrutura deveria ser capaz de atender a todos estes quesitos. O primeiro deles é o horário de atendimento. Uma biblioteca que funciona em horário comercial deixa de atender uma grande parcela da população que trabalha e/ou estuda durante todo o dia. Em

Águas Formosas o horário de atendimento é de 08 às 17h. Já em Rio do Prado, funciona de 07h às 22h e na BPEMG há variação de horários, dependendo do setor. Os setores de grande público como Empréstimo e Referência funcionam das 10h às 18h e sábados das 08h às 12h quinzenalmente e a Infantojuvenil de segunda a sexta, das 08h às 18h e sábados de 08h às 12h, alternando com os setores de Referência e Empréstimo. Claro que esta situação não acontece por vontade de seus gestores e funcionários. Em conversa com todos eles, foi unânime que a ampliação do horário é inviável pela falta de funcionários. Alguns sujeitos entrevistados manifestaram esta insatisfação.

Venho 3 ou 4 vezes por semana. **Queria vir no sábado também, mas não abre** (S5 - AF).

A única coisa que **vejo de falha em todas as bibliotecas é não funcionar 24 horas**. A única que funciona 24 horas é a da FACE. No estado inteiro e no município não ter nenhuma biblioteca aberta. Às vezes emenda feriado e não tem nenhuma biblioteca aberta (S29 - BH).

6.3.4 Acessibilidade

Nos últimos anos a legislação que prevê a garantia dos direitos das pessoas com deficiência vem avançando, sobretudo com a Lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência, de julho de 2015 (BRASIL, 2015). As bibliotecas públicas brasileiras voltaram seus olhares mais fortemente para esta questão a partir do Projeto Acessibilidade em Bibliotecas, iniciado em 2014, coordenado pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e executado pela OSCIP Mais Diferenças. A Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais foi uma das 10 contempladas no país, tornando-se referência para as bibliotecas públicas mineiras também para as questões de acessibilidade. Sua indicação se deu, em grande parte, por sua longa atuação com as pessoas com deficiência visual no Setor Braille, que desde 1965 auxilia as pessoas cegas no acesso e uso da informação. A questão da acessibilidade foi explicitada por um usuário do interior e por um da capital, que no caso da Praça da Liberdade não se restringe ao edifício da biblioteca e se estende para seu entorno.

Mais computadores, **acessibilidade para as pessoas com deficiência**. Que ela fosse mais atrativa, especialmente para crianças, pois na infância é melhor incentivar a leitura (S9 - AF).

Aqui já está melhor. Não tem nada para melhorar. Aqui sou bem tratado, o pessoal é divertido. **O sinal sonoro da Praça poderia ser em áudio (falado)**. Quando eu comprar um Moto G vou colocar um aplicativo de

ônibus, que avisa quando o ônibus vem. Meu sonho antigo é ter uma máquina Braille.
Liguei para a Rádio Itatiaia mas ainda não consegui. Custa 3 mil e 200 reais (S33 - BH).

6.3.5 Investimento (política pública/recursos)

Chegam-se então ao cerne das questões de infraestrutura, ou seja, o investimento (ou a falta dele) de recursos orçamentários para adequação e manutenção dos espaços, acervos e serviços. O acervo de uma biblioteca pública não se constitui tão somente de doações bem como sua estrutura e melhorias não acontecem se não houver políticas públicas regulamentadas, com recurso efetivo. O investimento em tecnologia é mínimo e em pequena escala no interior e em grande escala na capital, a situação se repete. Elas não atendem às demandas do público que as frequentam nem dos servidores que lá trabalham, e na fala de S11 esse desejo é uma utopia.

Gostaria **que fosse mais ampla, com mais computadores, livros atuais, mais clássicos** (S10 - AF).

Eu gostaria que o **governo disponibilizasse mais recurso**, olhasse mais por ela. É uma coisa quase [...]. **É como desejar a paz mundial**. As pessoas que estão aqui são o que me faz vir (S11 - AF).

A biblioteca pública **precisa ser muito bem equipada**, com uma infraestrutura que permita um bom acolhimento, flexibilidade e facilidade na visualização dos livros em seus locais específicos, em suas gôndolas, suas prateleiras (S14 - RP).

Sabe, talvez cabines para que a gente possa ter um **conforto melhor dos barulhos da rua** (S32 - BH).

Acho que **falta isolamento acústico**, em todos os lugares. Tem um lado bom de ser iluminado, mas falta concentração. A má conservação também. Mas o carinho dos profissionais compensa muito. Tem muito carinho envolvido. **Falta investimento também** (S41 - BH).

- Entrevistadora: me fala um pouquinho então sobre a situação econômica da biblioteca, assim da estrutura. – B1: então, **não tem recurso nenhum para a biblioteca, nada, nada, nada**. É, não tem como comprar nada para a biblioteca. O que eu consigo pegar são as coisas que já tem na Educação hoje, por exemplo, papel e materiais de escritório, só. Livro nunca foi comprado. **Nunca foi comprado livro nenhum para a biblioteca**. Nunca, nunca, nunca (B1).

E3 quando perguntada sobre o que ela gostaria de ver na Biblioteca Pública que frequenta e como seria uma biblioteca ideal, ela responde:

Sabe que tudo o que a gente falou aumentou até o meu amor pela Biblioteca. Eu não tinha parado pra pensar nela assim. Eu vou lá, eu gosto, mas entro e saio. Agora tentando te passar o que eu sinto, eu vejo, ela é bacana mesmo. **Essas pessoas que estão lá, essa diversidade que está lá, merecia um investimento num sentido de ter ar condicionado. Marina do céu, o calorão que faz lá de tarde. As cadeiras, eram umas**

cadeiras de madeira, doíam a bunda da gente, aí eles compraram umas outras, mas elas arreventaram rápido, porque não são cadeiras de boa qualidade. Agora conversando com você, eu tenho uma coisa que deve existir lá fora, que é **um espaçozinho pra conviver, ia ser bom. Um espaço bem arrumadinho, pra conhecer essas pessoas, pra conversar, ensinar e aprender.** Isso deve existir lá fora, eu que não sou muito viajada (E3 - BH).

6.3.6 Acesso às tecnologias

O acesso às tecnologias, em particular o acesso à computadores com internet, se mostrou bastante precário nas bibliotecas visitadas. Em Águas Formosas existe apenas 1 computador com acesso à internet disponível para os usuários e bastante antigo. Em Rio do Prado não existe nenhum e na BPEMG existem apenas 11 computadores. No interior do Estado, nenhuma delas possui internet wi-fi e a própria internet via rede de dados móveis também é muito ruim. Esta situação, própria de infraestrutura, compromete a missão da biblioteca de oferecer o acesso à informação e a instrução às tecnologias. Surge um efeito cascata: o poder público não oferece recursos, a biblioteca não oferece acesso e os usuários não veem na biblioteca um lugar para desfrutar e aprender a lidar com as tecnologias. Ainda que alguns deles tenham demonstrado em suas falas esta carência de suas bibliotecas (apenas cinco participantes), a maioria nem sequer mencionou este ponto.

O mais importante são os livros, porque se não tivesse os livros não teria biblioteca. E tem a coisa da infraestrutura que, nossa, não tem muito. Estante, **computadores para pesquisa, pois muitas pessoas não têm,** livros novos (S7 - AF).

Gostaria que fosse mais ampla, com **mais computadores,** livros atuais, mais clássicos (S10 - AF).

Mais livros e mais material de pesquisa. **Mais computadores,** pois lá tem um só (S15 - RP).

Inovações. Alguma coisa que chame a atenção dos leitores. Muita gente pensa que biblioteca é antiga, parada. Tinha que ter alguma coisa que chamasse a atenção do jovem. Mais livros que chamem a atenção. **Computadores também, mas nem tanto.** Quando tinha um telecentro o jovem ia mais, mas não fizeram nada para chamar a atenção do jovem. Lá tem livros feios, sem capa. Alguma coisa para conscientizar as pessoas (S16 - RP).

São coisas que o setor Braille me proporciona. **Estou sem internet em casa e venho pra cá** (S33 - BH).

No quesito acesso às tecnologias, as bibliotecas deixam muito a desejar e não estão suprimindo a demanda já existente. Em Águas Formosas o computador tem uma função social importante, pois é o único da cidade de acesso público e atrai usuários

que precisam utilizá-los para diferentes finalidades. Em Rio do Prado a situação é um pouco pior, pois não existe nenhum computador público na cidade. Neste momento é pertinente discutir a questão do acesso à internet em Minas Gerais. Segundos dados do IBGE levantados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2014 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2014), o acesso à tecnologia no estado de Minas Gerais, especialmente à internet, está em 55% dos domicílios. Desses 55%, 20,4% dos domicílios utilizam a internet somente por microcomputador e 23,2% somente por telefone móvel ou tablet. A interpretação mais superficial destes dados pode sugerir que a internet chegou a todos os lugares, entretanto, o número de casas que possuem um computador com internet não chega a abranger $\frac{1}{4}$ da população brasileira. Desta forma, a biblioteca se mostra um recurso indispensável para proporcionar este acesso. Mais adiante, no item 6.3.10, será discutida a função social que tem o acesso à tecnologia.

6.3.7 Memória e cultura

Essa seção será dedicada aos aspectos da preservação da memória local e ação cultural.

6.3.7.1 Preservação da memória local

Bibliotecas públicas como lugar de memória tornam-se uma forma de guarda e disseminação do que é produzido pelas comunidades que atendem, sejam elas em âmbito municipal ou estadual. Esta dimensão está consolidada na BPEMG por, historicamente, guardar a produção sobre Minas e feita por mineiros na Coleção Mineiriana, nos jornais históricos mineiros da Hemeroteca Histórica e na preservação da memória mundial por meio de primeiras edições e edições especiais da Coleção Patrimonial e Obras Raras, além de ricas coleções particulares adquiridas pelo Estado. Desta forma, os usuários que frequentam estes setores são, em sua maioria, voltados para pesquisas acadêmicas ou bem específicas, e entendem e valorizam esta função.

Já nas bibliotecas públicas municipais, a realidade é outra, especialmente nestas visitadas na pesquisa. Ambas não guardam nenhuma publicação sobre a própria

cidade ou região, fato este que dificultou o relato e caracterização do município. Seguramente devem haver muitos autores, escritores, ilustradores e profissionais ligados ao livro, que produzem sua literatura, mas que não estão preservados e disponibilizados nas estantes destas bibliotecas. Os próprios usuários, provavelmente, desconhecem esta missão da biblioteca pública. No entanto, um dos sujeitos pesquisados, ao ser questionado sobre o que gostaria de ver na biblioteca pública, sugeriu este tema, como se pode ver no depoimento a seguir:

Gostaria de ver pessoas, incentivo à produção local pelos moradores, as produções culturais. **Eu não sei se é papel da biblioteca só guardar depois de feito ou incentivar também** (S1 - AF).

6.3.7.2 Ação cultural

As bibliotecas públicas têm se configurado (ou deveriam), cada vez mais, como um centro cultural, particularmente nos municípios onde são o único equipamento cultural disponível. Como citado anteriormente, as bibliotecas-parque, tanto da Colômbia quanto as brasileiras³⁶, tornaram-se um centro cultural das comunidades, integrando diversas manifestações artísticas e oferecendo outras linguagens como forma de interação com a cultura letrada. Esta demanda esteve presente no depoimento de vários usuários da pesquisa, tanto no interior quanto na capital.

A biblioteca **tem uma função cultural importantíssima**. E o trabalho do bibliotecário é importantíssimo (S36 - BH).

As questões culturais e o acervo. Ela me atende, mas **se tivesse mais questões culturais, mais constância na programação** (S38 - BH).

Eu lembro de duas situações: a primeira o projeto de leitura para cegos (voluntariado). Eu queria participar, mas falta tempo e a distância me impediram. A segunda vez foi no **lançamento de uma coleção que lançou um livro aqui e vim ver. Foi legal** (S43 - BH).

Eu **adoraria que tivesse teatro**. Pegasse os livros e transformasse em teatro (S2 - AF).

Bom, eu já penso que aqui tem bastante coisa, mas eu já perguntei e aqui não tem mais, que mas é o caso de **um lugar para ouvir áudios: músicas, audiolivros, etc.** (S39 - BH).

Frequento pouco as bibliotecas públicas. **Vim recentemente em uma exposição aqui na biblioteca de um artista pouco conhecido** aqui em Belo Horizonte (S41 - BH).

³⁶ As bibliotecas-parque do Rio de Janeiro, até o momento final da escrita deste trabalho, encontram-se fechadas, reflexo do completo descaso do poder público, acrescido do atual déficit financeiro do Governo do Estado.

Essas diferentes mídias juntas, exposição, livros, espaço de brincar e apresentação. Acho importante ela estar neste lugar. **O circuito³⁷ se tornou cultural talvez por causa da biblioteca** (S41 - BH).

No Brasil, país considerado em desenvolvimento, portanto instável, em tempos nos quais os direitos de liberdade estão sendo ameaçados constantemente, a missão da biblioteca pública como lugar de preservação da memória torna-se indispensável, sob o risco de esquecermos nosso passado, tão curto se comparado com outros povos, mas que define quem somos e quem poderemos ser.

6.3.8 Leitura

A respeito da leitura, nessa seção serão apresentados os seguintes aspectos: incentivo; gosto; escrita; conversas sobre livros; e afeto pelo livro.

6.3.8.1 Incentivo

O gosto pela leitura e posteriormente o hábito de ler devem ser incentivados desde a mais tenra infância, como visto na discussão teórica sobre o incentivo à leitura em bebês e crianças. Este incentivo parte das bibliotecas públicas, mas também precisa ter como agentes de interlocução e aproximação a família e as bibliotecas escolares. O entrevistado E1 contou sobre o papel de sua mãe e da escola em sua caminhada leitora.

Minha infância? **eu sou filho de professora, e, me motivou muito também porque os livros estavam dentro de casa.** E o livro presente **dentro de casa** naquela época que nem rádio tinha, né? Então o livro, a viagem do livro, sabe? E a **minha mãe contava histórias, as mais belas histórias** do livro, sabe? Então ela levava o livro, contava as histórias [...] não só eu, mas meus amigos de infância. **A gente tinha o horário de sentar e escutar as histórias,** sabe? E **isso eu acho que marcou e o amor à leitura veio disso** e posteriormente a importância da leitura. Até para formação da intelectualidade, na questão da redação, da pontuação, do conhecimento das palavras, né, a parte de vocabulário, certo? (E1 - RP). A escola era, apesar da minha escola ter sido durante o regime militar, e que, né, a gente notava que tinha essa tendência, principalmente nas disciplinas de OSPB e Moral e Cívica, tá certo? É, tinha o sete de setembro, que era, sabe, o auge da escola. A marcha, a gente tinha que marchar. Era obrigatório marchar. Tinha os ensaios. A região nossa é muito quente, tinha o calor, sabe? Mas, também tinha o outro lado bom da história, na escola, que apesar de eu achar que tinha uma pedagogia tradicional na escola, eu tive professores que, **no meu terceiro ano primário tinha um dia da semana que era só para leitura de poesias, entendeu? Tinha uma parte,**

³⁷ Refere-se ao Circuito Liberdade, localizado na Praça da Liberdade, em Belo Horizonte.

um período, talvez de 7h às 11:30, tinha uma parte deste período que era dedicado à leitura de poesia. Foi aí que eu conheci Manoel Bandeira, conheci um pouco de Castro Alves, Drummond, certo? Conheci um pouco de Tomás Antônio Gonzaga, que ligado à Inconfidência Mineira, e outros autores sabe? E não só conheci como comecei a criar o amor pela poesia (E1 - RP).

O papel de incentivo de uma família leitora também foi evidenciado da fala de E3, que atribuiu ao pai sua grande motivação para o estudo e para o hábito de leitura.

Eu lembro que o meu pai falava assim com a gente: a única coisa que eu posso dar para vocês é educação e eu faço questão que vocês estudem. E essa era a realidade nossa. Somos seis irmãos filhos de uma professora aposentada que era uma excelente professora, que morreu aos noventa anos em 2013, recebendo flores dos ex-alunos. No dia do aniversário dela de 90 dois alunos descobriram onde ela morava, porque ela tinha mudado o endereço, e levaram buquê de flores, falando da importância dela na vida deles. Mas quem incentivava a gente ler era o nosso pai, que não tinha tido oportunidade de estudar. Mas nosso pai tinha muita sede de conhecimento. Tanto é que ele me corrigia. Por exemplo, eu tava lá lendo o jornal e lia lá Got e ele me corrigia, ele me corrigia (Goethe). Na verdade, ele vem de uma época que as pessoas buscavam um conhecimento geral maior e ele gostava muito de ler jornal, de entender as coisas. Comprava caixas de livros pra gente e de gibi. Então eu e meus irmãos, nós tínhamos o incentivo. Eu era a mais preguiçosa. O meu irmão mais velho tem um problema grave, neurológico, uma doença desmielinizante, ele sempre estudou muito, sempre devorava as coisas. Até hoje ele lê, mas o problema dele é muito limitante. Meu irmão lia tudo que meu pai levava, porque não conseguia andar direito e tal. Mas assim, essa imagem de um pai que se sacrifica para os filhos lerem, estudarem e terem um horizonte ampliado, é uma das imagens mais ternas que eu tenho do meu pai, sabe? Então tinha a coleção inteira de Monteiro Lobato, Machado de Assis, Jorge Amado e você via que ele comprava livro a lote. A gente não tinha dinheiro, mas incentivo pra ler, estudar, os incentivos que a gente tinha não ficava a dever para uma classe alta. A gente era uma classe média pobre, não ficava a dever para uma classe alta, não (E3 - BH).

Em relação às bibliotecas públicas serem locais de incentivo à leitura, alguns sujeitos reconheceram este papel.

Claro que sei da importância do clássico. Mas como fazer uma criança ler um Machado de Assis se ela vive na televisão? Ela pode começar a ler um John Green [...] Que ela fosse mais atrativa, especialmente para crianças, pois na infância é melhor incentivar a leitura (S9 - AF).

A bibliotecária me coloca para ler coisas interessantes para melhorar meu aprendizado. Tipo Shakespeare, Clarice Lispector, Mario Vargas Llosa, os clássicos (S10 - AF).

Com certeza o mais importante é a atenção dos voluntários aos deficientes físicos. Tem um clube do livro que acho muito importante. A presença massiva dos deficientes para discutir o livro (S35 - BH).

6.3.8.2 Gosto

Os sujeitos que frequentam as bibliotecas pesquisadas também demonstraram em suas falas este hábito de ler, tanto na frequência na biblioteca, quanto na leitura estar presente em seu dia a dia, quanto na elaboração de listas dos livros já lidos, para organização das leituras, como acontece com o leitor S19, ilustrado pela figura 34.

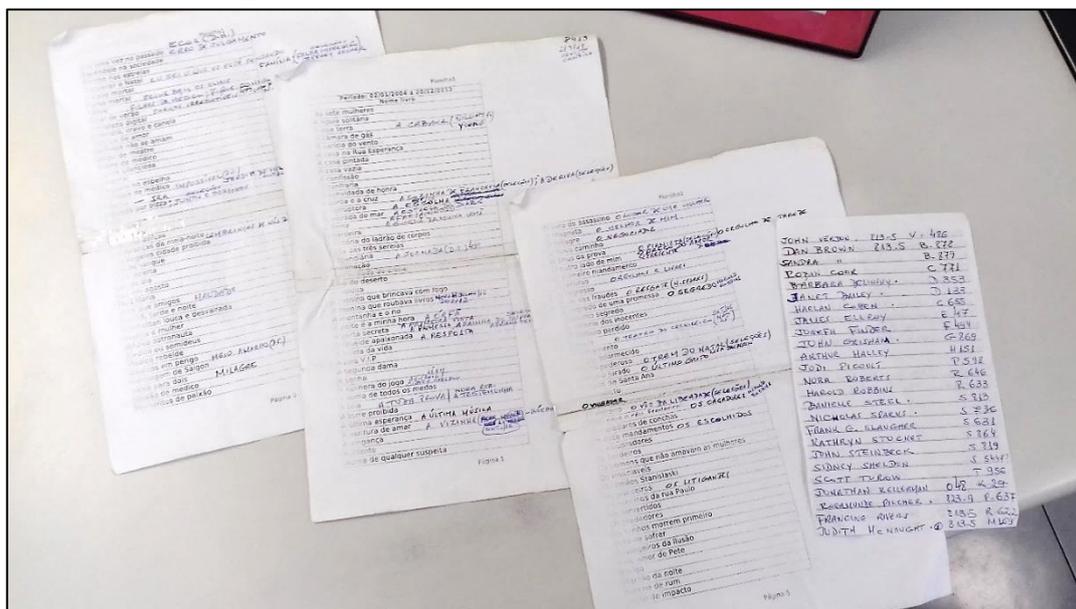
Gosto muito de ler. Encontro o que eu gosto de ler. Grande parte dos livros é antigo ou enciclopédia, às vezes fica difícil, mas na maioria das vezes eu encontro, sim (S6 - AF).

Eu fui o primeiro cliente de uma funcionária. Vim pegar um livro *Stiletto*, de Robbins. No dia que ela se aposentou eu estava aqui e foi a maior coincidência. Me despedi dela. **Eu trago minha lista dos livros já lidos, pois quando eu acho algum, às vezes já li e não lembro** (S19 - BH).

Tem uns 40 ou 50 anos que eu leio todos os dias. Hoje leio na internet, mas leio umas 30 páginas de um livro impresso. Inclusive em viagens internacionais eu levo um livro (S20 - BH).

Todo grande livro me faz mudar um pouco. *Germinal*, *Guerra e Paz*. Outro dia peguei dois: *A vigília inútil* e o *Pássaro raro*. Gostei muito. O livro que mais me marcou chama *A solidão humana*. (S20 - BH).

Figura 34 - Lista de livros lidos pelo usuário S19



Fonte: Acervo pessoal.

Na fala de E2, seu interesse pela leitura literária ficou explícito em seu relato minucioso sobre a relação íntima com os personagens, onde fica visível seu diálogo com o autor.

Eu vou mais lá por lazer, as vezes por pesquisa, pra encontrar os amigos as vezes e **porque eu amo ler, amo mesmo, muito, muito**. É uma sensação indescritível. Sabe aquela sensação? Não sei se sou só eu, se é normal acontecer isso, **mas quando eu tô lendo eu me identifico com algum personagem**. Não necessariamente com o personagem principal, mas pode ser com o vilão ou com um personagem secundário que pode ser super legal. **Ele pode ser o melhor amigo, enfim, ele pode ser qualquer personagem eu me identifico, eu me sinto o personagem**. Eu me sinto o próprio personagem dentro da história. **Eu consigo visualizar exatamente o cenário, tudo**. Eu consigo imaginar o que a pessoa está sentindo naquele momento, naquela cena. **Eu praticamente fico viajando, sabe?** Eu amo, amo! Eu me concentro mais na história, sabe? Eu fico me sentindo dentro livro. E quando eu começo a ler um que eu gosto, pode esquecer. Qualquer pessoa que precisar falar comigo, pode esquecer. Porque eu só largo livro pra comer. Enquanto eu não termino eu não consigo parar. É uma coisa assim que me puxa, que me atrai pro livro. Eu amo ler. Tem vez que mãe me xinga falando: ah, menino, cê para de apoiar “essas vistas”, vai dar problema de vista! Eu falo: ô mãe, bate na madeira, não vai dar não (E2 - AF).

A leitora E3 conseguiu, em seu depoimento, expressar a importância da leitura para superação de momentos de perda, evidenciando uma cumplicidade com seus autores preferidos, que se manifesta por um misto de reconhecimento e espanto da obra, delegando a eles o lugar de um guru.

Teve uma época que eu ia quase todo dia. É que, na verdade, eu tenho a carteirinha da SABE³⁸, logo depois que eu fiz a carteirinha **eu fui lá muitas vezes. Lia muito filosofia lá. Fui muito depois que a minha mãe faleceu** (E3 - BH).

Você acha que **a leitura de livros filosóficos, de literatura te ajudaram a elaborar a morte da sua mãe?** (Entrevistadora).

Tem um ditado antigo da medicina que serve pra qualquer coisa, que diz: quem só sabe medicina, nem medicina sabe. E, **na verdade, sim**. Eu não posso falar, porque eu não tenho um direcionamento pra ler. **Eu leio um pouquinho disso, um pouquinho daquilo. É uma colcha de retalhos. Mas essa colcha de retalhos, ela é pode ser considerada uma rede, que muitas vezes te salva de uma queda**. Então, tem algumas pessoas, que eu não saberia falar da obra delas, mas que eu **já li algumas coisas e pensei: nossa! O Manoel de Barros é um poeta. Mas ele é tão apaixonante pra mim** que eu comprei a obra dele. Porque eu acho que ele, **nas poesias dele, me ajuda, assim, a passar pelas coisas difíceis, como a morte da minha mãe, uma angústia do dia a dia**. Então, eu tenho uma resposta assim: eu pego um Guimarães Rosa como se fosse uma bíblia. Eu tenho uma veneração, e tal. Na verdade, eu acho que eu faço isso com a Clarice [Lispector] e com o Manoel [de Barros]. Isso eu já fiz várias vezes com o Manoel. Deixa eu ver o que o Manoel me fala? **Aí eu abro o livro assim, ó!, e falo: nossa, ele explicou tudo aqui, ó?!** (risos) (E3 - BH).

³⁸ Associação dos Amigos da Biblioteca Pública Estadual. O associado tem direito a pegar de empréstimo um número maior de exemplares por um prazo maior também.

6.3.8.3 Escrita

O entrevistado E2 trouxe uma dimensão além da leitura: a escrita e seu incentivo pelas bibliotecas. Além de auxiliar no processo de comunicação de qualidade, a leitura o incentivou a escrever seu próprio livro, que ele classificou de ficção adolescente.

Porque assim, eu leio e eu quero que todo mundo leia. Gente, sério, todo mundo devia gostar de ler. Porque quando uma pessoa fala comigo que não gosta de ler eu me sinto revoltado. Aí, assim, a gente marca. Vários amigos gostam de ler. Carol foi embora, Bruno foi embora, aí ficou Carlinhos e Erica. Carlinhos não gosta muito de ler. Eu comecei a influenciar ele na leitura agora. Mas **Erica ama. A gente escreve livro. Erica escreve, eu escrevo, Carlinhos escreve, mas ele não gosta de ler.** Ele gosta de escrever e ler livro no *lpad*. Ele não gosta de ler livro físico. Mas eu amo ler livro no geral: físico, ebook, aquele *Wattpad*³⁹. Eu e Erica, a gente escreve no *Wattpad*. **A gente vai pra lá, pra trocar ideia. Ela fala: aqui, você acha que tá bom este capítulo? Tá ótimo! A gente troca ideia, escritor entre aspas.** Esses escritorzinho, eu tenho uma ideia na minha cabeça e começo a escrever, achando que vai dar certo (E2 - AF).

6.3.8.4 Conversas sobre livros

O gosto pela leitura, o hábito de ler e a frequência nas bibliotecas acabam fazendo parte do dia a dia das pessoas, e as conversas sobre os livros passam a ser um de seus assuntos. Os entrevistados E1 e E2 relataram alguns episódios.

-Entrevistador: Você já fez amizades ou conheceu pessoas aqui na biblioteca que talvez não conheceria, se não fosse aqui? - E1: sim, já conheci. Aliás, não só conheci como estreitei relações a partir de uma conversa **sobre o contexto de um livro, sabe?** Isso acontece muito quando tem um livro que, quando a biblioteca tem um livro que todos querem. Então, **aí quem leu fala alguma coisa, quem tá lendo comenta outra. E aí vai despertando a curiosidade** (E1 - RP).

Eu vou muito conversar com a bibliotecária e Ju, porque **eu não sei ler um livro e não deixar de comentar com alguém. Eu leio um livro, eu chego na biblioteca, eu faço uma resenha, não uma resenha exatamente.** Eu conto o livro inteiro pra Bibliotecária. Eu falo: Bibliotecária, você quer ler tal livro? Aí ela fala: não. Aí eu falo: então vou te contar. Conto toda a história pra ela. Tem vez que ela fala que quer ler, aí eu falo: mas eu queria tanto te contar. Ela fala: pode contar. Ela sabe que eu gosto de contar. **Eu não consigo, eu conto o livro todo. Todo! Eu conto, eu enceno “os negócio” pra ela.** Eu acho que lá no fundo a bibliotecária acha que eu não sou certo, bem certo. Porque, sério, eu começo a encenar, aí tem as partes que tem dança e eu começo a dançar. Dançar entre aspas, porque a gente não sabe dançar. Mas é isso, a gente tem uma relação muito boa (E2 - AF).

³⁹ *Wattpad* é uma comunidade - rede social online - para leitores e escritores escreverem e lerem.

Outros sujeitos também relataram algumas situações em que determinados títulos foram o motivo para conversas e encontros.

Lembro de uma discussão entre os alunos sobre espiritualidade e religião **com Código Da Vinci** (S3 - BH).

Teve um livro que só tinha uma unidade, *O mundo de Sofia*, que todos queriam pegar emprestado e **quando as pessoas se encontravam na biblioteca, os que já tinham lido, eles começavam a falar sobre o livro e acabavam contando a história do livro**. Com *A Cabana* aconteceu a mesma coisa (S14 - RP).

6.3.8.5 Afeto pelo livro

A consequência de estar perto dos livros e das bibliotecas proporciona uma ligação afetiva com o livro e em diversos momentos das respostas do questionário este sentimento foi demonstrado.

Os livros maravilhosos que tem aqui. **Eu sou apaixonada pelos livros** que têm aqui (S2 - AF).

Os livros, porque **se não tivesse os livros não teria biblioteca**. E tem a coisa da infraestrutura que, nossa, não tem muito. Estante, computadores para pesquisa, pois muitas pessoas não têm, livros novos (S7 - AF).

Comecei a frequentar a biblioteca com 5 anos. Meu tio trabalhava e me levava. A convivência com os livros é muito importante. **Não sou de ter muito contato com os humanos, por isso tenho com os livros** (S9 - AF).

Eu lembro quando eu estudava, que eu pegava várias vezes o mesmo livro e **uma vez quando fui pegar o livro novamente, tinha uma foto minha e 10 reais. Sinal de que só eu pegava esse livro**. Chamava *Insônia* (S9 - AF).

Eu acho que **o mais importante são os livros**. Porque biblioteca sem livros não é biblioteca completa (S12 - AF).

Os **livros**, as enciclopédias (S15 - RP).

O incentivo à leitura pela família, o contato com os livros na escola e em casa e a possibilidade de frequentar uma biblioteca pública permite que o gosto pela leitura provoque sentimentos e sensações, tanto com os livros em si, quanto com os personagens, passando a fazer parte do cotidiano destes usuários. Cada um com sua trajetória leitora tem em sua memória o primeiro contato com a leitura e possui sua forma individual de lidar com o mundo de possibilidades que se abre por meio deste hábito.

6.3.9 Aprendizado ao longo da vida

Com relação ao aprendizado ao longo da vida, destaca-se o sentido de saber e conhecimento, como exposto a seguir.

6.3.9.1 Saber e conhecimento

A categoria **aprendizado ao longo da vida** trouxe, por meio da fala dos sujeitos entrevistados, a noção de saber e conhecimento na medida em que muitos deles veem a biblioteca como um lugar para se adquirir conhecimento para além da escola, especialmente quando perguntados sobre o que os fazem frequentar a biblioteca e o que é mais importante nela.

Saber. **A ideia de quanto mais eu souber será melhor pra mim.** Vou cometer menos erros ou ajudar familiares que tem um grau de conhecimento menor (S1 - AF).

O sentido que contém nos livros. O **sentido útil, baseado naquela ideia de saber** (S1 - AF).

Vontade de saber, de **aprender mais, de ter mais conhecimento** (S3 - AF).

Busca pelo **conhecimento que prepara para a vida** (S14 - RP).

Acredito que **melhora o vocabulário**, torna as pessoas **mais cultas** (S17 - BH).

Busca pelo **conhecimento e atualização**, nos periódicos principalmente. A busca pelo conhecimento, para **aumentar a capacidade crítica** (S22 - BH).

Essa determinação de **ser aprovado em um concurso**. Essa vontade me faz frequentar (S32 - BH).

Acho que são as oportunidades que vão surgindo em vários campos da sua vida. Hoje até pensar em fazer concurso público eu penso. Estou aprendendo uma coisa muito interessante. **Alargar meu campo de conhecimento**, as oportunidades que posso ter (S37 - BH).

Um dos entrevistados foi mais além, entendendo o acesso ao conhecimento registrado como forma de avanço social e pessoal.

Olha, esse negócio de mudar a vida, **a gente muda a partir do conhecimento**, ta certo? **Um povo que não tem conhecimento, ele paga um preço muito alto, ta certo?** [...] Por outro lado tem o lado subjetivo porque, é, **se você não está adquirindo conhecimento, você pode até viver socialmente, mas não tem a sede do conhecimento**. Eu tenho a sede do conhecimento. É, eu tenho a sede do conhecimento e claro uma coisa aliada ao amor à leitura, ao livro. Eu acho que o livro, **no dia que falarem assim, o livro morreu, o livro acabou, eu acho que aí tá sendo enterrado uma parte do homem** (E1 - RP).

Como ambiente de troca de conhecimento, alguns usuários da biblioteca de Águas Formosas utilizam o espaço para conversar sobre questões relacionadas à educação. Na ocasião, como o ENEM tinha ocorrido no final de semana anterior à nossa chegada, alguns jovens foram para a biblioteca conversar sobre a prova, o tema da redação e para conferir gabaritos ainda não oficiais. Um deles levou o rascunho da redação para a bibliotecária ler. O interessante foi perceber que eles consideraram o espaço da biblioteca como um ambiente de conversa e troca de conhecimento.

6.3.10 Biblioteca

A seguir serão apresentados os aspectos relacionados à categoria biblioteca, que são eles: como parte do cotidiano; lazer; refúgio; afeto; e a questão das bibliotecas vazias.

6.3.10.1 Como parte do cotidiano

A categoria **Biblioteca** ficou um pouco mais extensa, pois diferentes questões relativas à instituição foram levantadas, principalmente as de âmbito imaterial. A primeira delas é biblioteca como parte do cotidiano. A frequência na biblioteca varia entre os usuários, no entanto, ela parece fazer parte do cotidiano, inclusive se estendendo para outras localidades, no caso de mudança de cidade.

Mudei pra cá recentemente. Mas **em todas as cidades que vou, eu vou à biblioteca**. Mudei pra cá em junho e esta é a melhor biblioteca que tem (S2 - AF).

Como **moro aqui há pouco tempo, venho aqui há um mês**, uma vez por semana (S3 - AF).

Venho de **dois em dois dias**. Estudo em Águas Formosas (S4 - AF).

Faz pouco tempo que frequento aqui. Antes eu lia no celular. Meu amigo vinha e comecei a vir com ele (S5 - AF).

Venho **praticamente todos os dias**. Estudo perto da Biblioteca (S7 - AF).

Venho **todos os dias**. Quando está fechada não faço a leitura em outro lugar (S23 - BH).

E3 relatou como conheceu a BPEMG, demonstrando como são sutis as formas de interação do leitor com a biblioteca e como esta relação se estabelece.

- Eu queria que você me falasse como é que foi sua história com a Biblioteca Pública (Entrevistadora).

- Foi o seguinte: depois que nosso pai morreu nós mudamos para o Santo Antônio (nome de um bairro em BH) e eu não dirijo. E acho isso bom, porque eu tenho uma propensão à obesidade e nunca tive dificuldade em não dirigir. Na Serra eu vinha a pé e eu passei a vir do Santo Antônio (outro bairro de BH) para a Faculdade de Medicina a pé. **E eu passava pela Biblioteca, passava ali na Bahia (rua). E eu passava e via aquele povo ali sentado na sala de estudos e pensava: nó, que restaurante esquisito! (risos) Juro! E eu ia muito no Belas Artes (cinema). Então eu descia ali a Gonçalves Dias (rua) pra ir no Belas Artes e sempre falava: gente, esse restaurante estranho. Mas passava sempre correndo. Mas um dia eu falei: acorda filha, isso não é restaurante não. Fui lá na frente e descobri que era um anexo de estudos. E eu acho a imagem que tem ali muito tocante, muito bonita.** Porque são pessoas que vêm dos mais variados lugares, e você vê que existe um empenho em ampliar a visão de mundo, ampliar a consciência. E que esse empenho exige um certo sacrifício. Você percebe isso nas pessoas. E isso me toca. Eu acho isso muito louvável, muito importante, em qualquer circunstância da vida. E aí, a **energia que tem ali, uma energia que me encanta, que me agrada muito** (E3 - BH).

6.3.10.2 Lazer

Uma das grandes preocupações dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas públicas é incentivar a leitura, desvinculada das obrigações que a leitura no ambiente escolar impõe. Desta maneira, as bibliotecas se tornam também um lugar de lazer, onde os gostos e preferências são considerados e o compromisso é tão somente com a própria fruição. Na fala de vários usuários esta ideia já é uma realidade, independentemente do tamanho da biblioteca.

Venho duas vezes por semana. **Meu lazer é ler.** Quando a biblioteca está fechada, leio pela internet (S13 - AF).

É uma **forma de lazer vir à biblioteca.** Acaba sendo uma **viagem de lazer** pela distância onde moro (S17 - BH).

Na família já virou um hábito. É **prazeroso, não é uma obrigação** (S38 - BH).

Eu gosto de ler. Também o **lazer para as crianças**, além de ser um incentivo para elas crescerem (S39 - BH).

Como professora a gente tem sempre que saber uma variedade de leitura. **Como mãe, é um prazer mesmo.** Eu tive uma família que me incentivou. Trago meu filho, mesmo que ele ainda não leia, e eu leio pra ele. Estar em contato com o ambiente da biblioteca. **Quando retornei ao Brasil, este foi o primeiro lugar que meu filho veio com a avó materna.** Como ela faz um curso de contação de histórias, viemos num dia de evento e foi muito importante (S40 - BH).

6.3.10.3 Refúgio

Na exposição teórica (Lankes, 2016), foi abordada a questão da biblioteca ser um ambiente seguro. No entanto, mais que a segurança física, os usuários relacionaram a biblioteca a um lugar de paz e muitas vezes de refúgio. Uma segurança emocional.

Adoro entrar aqui, **é lugar de paz. Quando estou nervosa venho pra cá e a raiva passa** (S5 - AF).

Os livros, a **sensação de paz**. Eu amo muito estar neste tipo de ambiente. **Quando preciso desabafar, eu venho para a Biblioteca**. Agora que chegaram os livros de doação eu venho mais (S7 - AF).

Comecei a frequentar a biblioteca com 5 anos. Meu tio trabalhava e me levava. A convivência com os livros é muito importante. **Não sou de ter muito contato com os humanos, por isso tenho com os livros** (S9 - AF).

A única coisa que acho importante é que, pra mim que sofro uma perseguição de empresários, **aqui tem um descanso** (S22 - BH).

É **perto da minha casa e silencioso**. Trago os materiais (S27 - BH).

Depois que eu saí da casa do meu pai e fui pra casa da minha noiva eu passei a vir mais. **Pra mim é uma terapia** (S33 - BH).

Venho para **meu benefício próprio**. Parece até egoísmo, mas **o bem que me faz é muito grande** (S35 - BH).

A **paz que tem aqui, o silêncio**. E também as pessoas que tem aqui (S50 - BH).

Em tempos nos quais a virtualização dos serviços e das relações estão cada vez maiores, E3 tocou em um assunto até então não explicitado em outras falas: a biblioteca pública como possibilidade de refúgio de um mundo baseado nas relações virtuais, mediadas por lógicas mercadológicas e vigilantes.

O que me interessa ali, na verdade, uma das coisas que eu acho interessante em relação a acervo, é que, na verdade, nós estamos num mundo aberto a informação de qualquer canto do mundo. Então hoje, você sentado num computador, com um tema na cabeça, você tem acesso a um conhecimento avassalador, que a gente nem dá conta. E é qualquer um. **Mas quando você entra no computador, o algoritmo já te capturou. Ele deve se perguntar: quem é essa aí? É uma jovem pesquisadora? Ele tem um padrão e te começa a fazer perguntas**, pra você pegar um artigo, e eu não respondi nenhuma. **Aí o mundo já te enquadra ali**, e ali é imenso pra você. **E você começa a ter a sensação de que ali é o lugar pra você mostrar sua potência e sua capacidade**, e se você entra no Youtube e vê um vídeo ele já captura um algoritmo a mais, **e a biblioteca quebra essas caixinhas um pouco**. A biblioteca, com toda a pobreza, porque você vê que não é um acervo rico, mas é diversificado, um acervo muito mexido, e isso é interessante. **Nessa diversidade você tem uma chance de não ser capturado pelos algoritmos. Você ser captado pelo algoritmo é quase como você ser um robô. Um perigo de você virar um robô, obcecado com o negócio**, sem enxergar ao redor. **Ali não**. Essa diversidade, mesmo que seja de um acervo que a gente percebe que não tem investimento em cima, **eu acho que ela protege, é um recanto da captura algorítma, que nós todos estamos sujeitos a ela** (E3 – BH).

6.3.10.4 Afeto pela biblioteca

Essa paz e tranquilidade sentidas pelos usuários transformam-se em afeto.

Biblioteca é um **lugar divino!** (S3 - AF)

Sabe, eu queria chegar e ver as estantes, tipo a biblioteca de Belo Horizonte, as estantes bonitinhas, com os livros. Muitos, muitos livros, livro no teto! A de Belo Horizonte é a Biblioteca Luiz de Bessa. Nossa, lá é muito lindo! **A biblioteca é o amor da minha vida** (S7 - AF).

Tudo aqui é completo. Quando você precisa de livros para jovens, tem outra biblioteca aqui, **é maravilhosa** (S19 - BH).

Um dos entrevistados foi mais além, comparando a biblioteca à sua própria casa, remetendo a uma sensação de aconchego e conforto e como um lugar de refúgio também.

Você chega na biblioteca, tem um bom bibliotecário, um acervo de livro maravilhoso, **você não quer sair de lá, você quer morar lá dentro**. Gente, vou acampar aqui! **Posso construir uma cabaninha aqui dentro?** (risos). Sério, só pra sair, pegar um livro na prateleira e voltar pra dentro? **É maravilhoso, é uma sensação muito boa, a gente se sente em casa**. Pelo menos a gente que gosta de ler. No caso, eu me sinto, falo por mim. Eu acho maravilhoso, que a gente se sinta em casa. Sério, **se a gente tem um problema em casa, tipo, alguém treta com você na rua, você chega na biblioteca, respira fundo assim, ó, (barulho de respiro), acabou o problema**, acabou (E2 - AF).

Uma das grandes virtudes da biblioteca pública é o aspecto não obrigatório, pois está no âmbito da liberdade dos sujeitos frequentá-la ou não. Não há um currículo que impõe a manutenção e visita como são as escolares, nem tão pouco são especializadas ao ponto de serem a única opção para obter um tipo de informação específica, como são as universitárias. Nas palavras de Geneviève Patte a biblioteca pública é “um lugar de liberdade. Liberdade de ir e vir, para os pequenos como para os grandes, como cada um quiser, em família, com amigos ou sozinho. Com ou sem projeto” (PATTE, 2012, 222). Seja por lazer, refúgio ou por fazer parte de seu cotidiano, os usuários participantes da pesquisa demonstraram seu afeto pela instituição, cada um a seu modo, por motivos diversos, expressando sua liberdade.

6.3.10.5 Bibliotecas vazias

A falta de investimento, tanto em infraestrutura material como profissional, gera uma série de consequências que mobiliza quem trabalha nas instituições, mas também em quem as frequenta. Superando a discussão anterior de que as bibliotecas públicas deixaram de atender grandes demandas de pesquisas escolares, o fato é que, mesmo sendo o equipamento cultural mais presente nos municípios brasileiros e mineiros, como discutido na revisão teórica, e na maioria dos casos é o único, as bibliotecas públicas estão vazias, ou seja, falta interlocução com a comunidade. Não só a falta de sujeitos para participar da pesquisa comprovou este fato, como também a percepção dos usuários, que verbalizaram em seus depoimentos.

Precisa de mais participação e interesse das pessoas que vêm pra cá (S4 - AF).

Queria ver inovações. Alguma coisa que chame a atenção dos leitores. Muita gente pensa que biblioteca é antiga, parada. Tinha que ter **alguma coisa que chamasse a atenção do jovem**. Mais livros que chamem a atenção. Computadores também, mas nem tanto (S16 - RP).

Acho que **o mais importante são as pessoas frequentando ela**. Uma biblioteca cheia, pegando mais livros (S21 - BH).

Pesquise sobre Inconfidência Mineira na Mineiriana, mais específico os Autos da Devassa. **Deveria se divulgar mais a Mineiriana** (S29 - BH).

Deveria ser um lugar mais frequentado pelas pessoas (S30 - BH).

Ainda me surpreendo um pouco, pois acho ela ainda vazia. Não sei o que seria, mas talvez uma divulgação maior. No setor Braille é maior o movimento, mas a biblioteca como um todo é vazia. As pessoas não participam muito (S37 - BH).

Não vou falar de estrutura se for comparar com outra realidade (exemplo Europa), mas acho que para nossa realidade, ela é boa. Mas **precisa ser mais frequentada, ter mais divulgação** (S40 - BH).

As pessoas tinham que vir mais para elas perceberem o quanto é bom. Mas a biblioteca é linda. Hora do conto é maravilhosa. Tinha que atrair mais gente (S42 - BH).

A entrevistada E3, apesar de reconhecer e valorizar diferentes setores da BPEMG, também tem impressão de que ela está vazia.

Eu acho que a nossa (BPEMG), **a sensação que eu tenho, é que o desempenho real é muito pequeno. Mas o potencial é inegável**. Agora, tô te falando isto, mas eu tenho visto umas coisas, que talvez eu contradiga. Eu tenho visto uma coisa que eu não sei se tinha antes. Eu tenho visto uns menininhos descer do ônibus pra ouvir história, pra conhecer a biblioteca, e isso é muito bonito e me parece que não existia não, ou existia e eu não sabia? Na Infantil tem o sábado que conta história, eu vejo exposições, adoro, adoro, adoro a biblioteca infantil. Acho ela lindinha, acho ela amorosíssima. Teve uma exposição lá de uns quadros assim, uns banners sobre Monteiro Lobato. Eu fiquei horas lendo, lembrando Monteiro Lobato. Foi uma tarde de encantamento. Fotografei alguns, mandei lá pra casa,

meus irmãos amaram, amaram. Acho aquela biblioteca infantil uma joiazinha preciosa. Mas as escolas eu tenho visto do outro lado também (prédio Anexo) (E3 - BH).

A precariedade de investimento nas bibliotecas públicas provoca um efeito em cadeia, pois o horário restrito, um acervo desatualizado, um ambiente pouco adequado às variações climáticas, não adaptado às questões de acessibilidade e sem acesso às tecnologias acaba por gerar uma baixa frequência nas bibliotecas, deixando-as vazias.

6.3.11 Lugar de encontro

A ideia das chamadas “salas de visita da comunidade”, denominação dada pela IFLA, realmente se concretizaram na pesquisa. Muitos usuários se referiram à biblioteca como um espaço de socialização, onde pesquisa, estudo e lazer interagem com o contato com outras pessoas, transformando-se em laços de afeto e amizade, que extrapolam o ambiente da biblioteca.

É um **ambiente interessante para conhecer pessoas que têm o mesmo interesse**. E isso já aconteceu aqui (S1 - AF).

O companheirismo, as pessoas. É um local de encontro muito bom. A **maioria das pessoas são meus amigos, a gente marca de se encontrar aqui**. Quando a biblioteca está fechada tem a praça, a casa de um ou de outro, mas a maioria das vezes é aqui (S8 - AF).

Fiz minhas amigas aqui (S13 - AF).

Essa questão de **poder conhecer pessoas novas**. Quando você procura um livro você acaba conhecendo pessoas novas e ampliando seu ciclo de amizades (S17 - BH).

As pessoas vêm aqui para conversar. As funcionárias são meio “psicólogas” (S9 - AF).

Aqui todo mundo é amigo (S10 - AF).

Ela proporciona eu **estar em grupo, com as pessoas**, com os colegas. Interagir com as pessoas (S33 - BH).

Posso te falar com toda certeza, a biblioteca pública está participando de um processo de transformação meu. Fiz o curso de Braille, comecei a pegar livros no Empréstimo, estudar para concurso. **Fiz amizades que extrapolam aqui. O nível de abertura é muito grande** (S37 - BH).

Tenho uma recordação boa: eu estava no Periódicos (setor) lendo e **encontrei um amigo que não via há muito tempo e que estava frequentando o local** (S39 - BH).

Ainda que pareça que o ambiente seja somente de alegria e bons encontros, o usuário S25 relata que “já aconteceu casos de brigas entre os leitores”. Como em todo ambiente coletivo, há encontros e conflitos sociais. Alguns grupos que se

formam também são responsáveis por excluir pessoas de seu círculo, como relata S24.

Marcante pra mim é a localização de **um grupo de usuários que monopoliza um tanto de jornais** e não deixa os leitores utilizarem (S24 - BH).

O entrevistado E2 conta que a biblioteca é um lugar de conversas sobre livros, que estimula o encontro com pessoas desconhecidas, que se transformam em amigos.

Aí eu pego o livro, tipo, eu vou lá, pego o livro ou **eu vou lá conversar com a bibliotecária ou marco com alguns amigos: ah, vamos encontrar? Aonde? Na biblioteca. Já é uma referência.** A gente se encontra lá, conversa, apresenta o livro um pro outro: ah, eu li este livro, eu amei. Amei este outro. Amei este autor, você tem que ler. Ah, mas eu achei esta capa muito feia. Ah, mas você vai ler sim, a história é maravilhosa, não julgue o livro pela capa. **Aí a gente se encontra, conhece novas pessoas. Conheci várias pessoas na biblioteca, várias mesmo. Muitas pessoas legais eu conheci na biblioteca depois que eu passei a frequentar. Mas também tem gente chata, porque não tem jeito.** Mas tem mais pessoas legais (E2 - AF).

E2 continua seu relato, contando como se tornou amigo de Norma, que aparentemente era uma pessoa introvertida, com pouca abertura para interações sociais, mas que, por meio dos livros, se abriu para uma nova amizade.

Eu conheci muita gente na biblioteca, gente legal, gente chata, gente super legal. **Eu fiz várias amizades lá na biblioteca. Tipo Norma. Norma é tão séria, tão fechada e eu fiz amizade com ela.** A gente trabalha bem próximo. Inclusive eu trabalho bem pertinho do Centro de Cultura [...] Tipo, a gente tá super amigo. E eu achava ela tão fechada. E isso começou sabe como? Ela pegou um livro que chama *Ombro frio*. Quando ela foi pegar eu tava lá na biblioteca e falei: nossa, que livro interessante! Mas tem vez que as sinopses são ótimas, mas o livro não é interessante. Mas eu falei: depois você me conta como esse livro é. Quando ela foi devolver, eu também estava lá. Porque, assim, eu praticamente moro lá. Aí, eu perguntei: e aí, o livro é bom? E ela falou: Meu Deus, o livro é ótimo! Maravilhoso! Você tem que ler este livro! Eu: Ah?! Como assim? Porque eu não tinha intimidade com ela e quando eu vi que ela tava super empolgada, super aberta à amizade, eu já fiz logo amizade na hora. Eu falei: vou ler. Preciso ler esse livro. Me conta agora como é que é. Aí ela me contou um pouco do que acontecia. Me deu um *spoilerzinho* assim, de leve, do final do livro. Mas assim, tipo, pra chamar minha atenção, me interessar (E2 - AF).

Outra amizade de E2 que se iniciou na escola, mas que tem a biblioteca pública como lugar de encontro também está em seu relato. Com uma de suas amigas, eles trocam dicas de leitura e de escrita, pois ambos estão escrevendo um livro de ficção adolescente, além de fazer “coisa de jovem”, usando suas próprias palavras.

Eu sempre recomendo livros pra ela, e **a gente sempre marca de encontrar lá**. Quando ela tá com um livro que eu quero ler a gente já marca. Eu falo: quando você for devolver você me avisa que você devolve e eu já pego. E eu também. Ela devolve, eu pego. Eu devolvo, ela pega. Conta um pro outro. A gente se ajuda na escrita. E é isso, basicamente isso. E a gente também fofoca, claro. A gente não tá aqui só pra brincadeira. **A gente conta da vida um do outro, a gente brinca, zua, faz piada. Enfim, coisa de jovem mesmo, normal** (E2 - AF).

Já E3 relatou que nunca estreitou relações com outros leitores da biblioteca, no entanto, reconhece um nível mais subjetivo de relacionamento, que se conecta pelo olhar. Quando perguntada se já conheceu ou reencontrou pessoas na biblioteca, ela disse:

Na Biblioteca, não. **Mas existe uma coisa do olhar, de reconhecimento**. Porque as pessoas que frequentam a Biblioteca, elas são muito silenciosas. Mas **tem um grupinho de uns cinco ou seis que, quando se encontram, quando cruzam na rua, a gente olha e se reconhece**. Esse olhar silencioso, de reconhecimento, eu tenho com vários frequentadores. **Isso é muito interessante**. E é silencioso mesmo, e eu não sei o nome deles. Um dia esse professor nonagenário, eu cruzei com ele na rua e ele puxou assunto comigo. **É um trem, uma forma muito sutil de relacionamento, parece até que você tem uma confiança gratuita, mas não é**. Na verdade é uma confiança, pois você não espera uma coisa negativa dali, e pode ser até uma ingenuidade da minha parte, mas isso eu tenho com umas cinco ou seis pessoas (E3 - BH).

Várias foram as formas dos usuários relatarem os encontros que acontecem na biblioteca, e a importância deste ambiente como agente socializador foi uma faceta da pesquisa surpreendente, no sentido positivo. Para Patte (2012, p. 226) “o que se vive na biblioteca é essencialmente de ordem do humano, das relações e dos encontros, da palavra viva”, e foi essa humanidade do encontro na biblioteca nossa maior surpresa, pois foi possível ver esses encontros acontecerem no tempo real e registrá-los.

6.3.12 Função social

Dentro da categoria função social foi destacado o aspecto da democratização do acesso, que será apresentado a seguir.

6.3.12.1 Democratização do acesso

Chega-se à categoria **função social**, ou seja, a que condensa e integra todas as demais categorias citadas e que ajuda a responder ao problema de pesquisa. A observação e os dados levantados durante a exploração de campo levam à triste realidade de que as bibliotecas pesquisadas nos vales do Jequitinhonha e Mucuri não desenvolvem suas atribuições mínimas de promover a leitura, garantir o acesso à informação e divulgar outras manifestações artísticas e culturais.

A falta de investimento e de políticas públicas para a área tornou as bibliotecas salas cheias de livro, com ênfase para a biblioteca da cidade de Rio do Prado. Por ser a biblioteca pública maior e melhor estruturada no Estado, a Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais continua sendo referência para as demais bibliotecas e pode servir como modelo para constituição de acervos, serviços e interlocução com a comunidade. E1 denunciou esta realidade em sua fala.

Entrevistadora: Para você, qual o papel ou importância da biblioteca pública para a cidade?

- Ó, essa importância aí é, ela é relativa. Ela é medida de acordo com o interesse das pessoas. Assim, **uma biblioteca que não abre a frequência da população, uma biblioteca que tá lá por estar, ela pra mim é uma biblioteca morta**, sabe? [...] Porque fica uma biblioteca dessas aí, até que a gente não nota muito, porque fica como se fosse uma coisa só pra quem gosta da leitura. Mas e quem não gosta? Sabe? **Falta motivação**. A biblioteca, eu acho que ela peca por isso (E1 - RP).

No entanto, apesar desta pesadosa constatação, em grande parte dos sujeitos que participaram da pesquisa existe uma forte relação entre biblioteca e democratização do acesso, inclusive no sentido de gratuidade, sendo esta a principal missão das bibliotecas públicas. Ainda que elas não desenvolvam seu papel como demandam suas comunidades, esta noção está presente na fala de seus usuários.

Ela está **levando sabedoria** para quem não tem acesso. Dando **oportunidade pra quem não tem** (S3 - AF).

Aqui **tem livros que não posso comprar**. Adoro entrar aqui, é lugar de paz. Quando estou nervosa venho pra cá e a raiva passa (S5 - AF).

A liberdade de **poder vir sem precisar desembolsar nada**. E também adquirir conhecimento com as outras pessoas que vêm aqui (S11 - AF).

A capacidade, **possibilidade de tomar um livro para empréstimo**, de levar pra casa (S20 - BH).

Tem uma variedade de livros que não tenho condições de comprar e fica mais fácil devolver (S21 - BH).

Basicamente **os voluntários. Eles me dão a oportunidade de ter uma aula com as pessoas que dominam o assunto** e estão acostumadas com pessoas com deficiência e mesmo que eu quisesse pagar não seria tão bom (S34 - BH).

Realmente, possibilitar o **acesso à leitura a qualquer nível social**. Livro é caro, é um objeto caro. Ter acesso a um objeto caro, de graça. Mas ainda acho pouco frequentado (S40 - BH).

A liberdade de **pegar livros, sem gastar com isso**. Muita gente tem o hábito de vir à biblioteca e perdem muitos títulos legais na biblioteca. Agora você pode renovar pela internet. Você fica duas ou três semanas com o livro. É uma mão na roda (S42 - BH).

O fato de ser o **único espaço público de leitura no centro da cidade**. É um local único, que você tem **acesso sem barreiras**. Acho que **um dos únicos lugares que não te afasta**. Pensa no CCB⁴⁰? Você vê aquele prédio e não quer entrar de bermuda e chinelo. Na biblioteca, por ser de vidro, fica mais convidativo (S43 - BH).

E1 relata um episódio ocorrido em sua cidade com um carro-biblioteca disponibilizado pela Prefeitura, com o objetivo de levar acesso à leitura para a zona rural, mas que, efetivamente, não cumpriu seu papel.

Concretamente **ela (a biblioteca) devia andar, ir pra praça pública, ela devia ir para a periferia**, certo? Ela deveria **ir para as comunidades rurais**, certo? É, porque **vem um carro da Secretaria aí, mas aquilo é um engana tolo**, é o que a gente chama de engana tolo. Aquilo **é como uma melancia que teve certa época por aqui, uma melancia bonita pra caramba, mas quando você abre a melancia, ela não tem doce, é só água**, certo? Aquele carro para lá, às vezes quando vem, nem a população fica sabendo que o carro público está lá (E1 - RP).

O viés democrático abordado por muitos participantes da pesquisa também esteve presente na fala de E3, que relatou sua experiência observando a diversidade de públicos que frequentam a sala de estudos da BPEMG, neste trecho exemplificado por imigrantes sírios.

Eu gostava de, por exemplo, na época que tiveram **aquelas pessoas que vieram da Síria, os imigrantes, os refugiados, tinha um casal, com uma mocinha que usava burca, que ficava ali, os dois jovens**, são imagens que eu tenho. Ficava ali os dois jovens na frente do computador, num silêncio total, e eles ficavam ali, e as vezes eu ficava vendo a fisionomia triste dela, isso são imagens que me tocavam muito. Eu pensava assim: gente, esses meninos! A gente via que eles estavam ligados. E ali não é um lugar pra falar, e eles se comunicavam demais pelo olhar. Primeiro porque é muito inusitado uma pessoa de burca em Belo Horizonte. Só vi essa moça dentro na biblioteca, nunca vi na rua. Só essa que eu vi. Nunca mais vi nenhuma. E o olhar dela era um olhar de dor (E3 - BH).

⁴⁰ O Centro Cultural Banco do Brasil é vizinho da BPEMG, ambos localizados na Praça da Liberdade.

A necessidade de ter uma biblioteca como parte de seu cotidiano, ou seja, fazer parte de sua rota diária também foi manifestada em algumas falas.

Eu gostaria que **esta estrutura que tem aqui tivesse em outros lugares**. No meu município, **para que eu não precisasse vir de tão longe**⁴¹ (S34 - BH).

Eu **sinto falta de uma biblioteca perto da minha casa**. Lá existem bibliotecas de faculdades, mas que o acesso não é aberto (S38 - BH).

Ah, sei lá, uma pergunta bem capciosa. Eu acho, sinceramente, que a população possa de fato frequentar a biblioteca. Pensa na região onde ela fica? Claro que **se ficasse na Praça 7 teria outros problemas, mas aqui (Praça da Liberdade) fica inviável muitas vezes** (S43 - BH).

A noção de que a missão da biblioteca por meio do acesso à leitura e à informação auxilia em um projeto transformação social também é sentida por alguns dos sujeitos participantes.

Eu acho que é, olhando do meu lado, na cidade, **a importância dela foge à leitura. É uma importância social**. O pessoal da cidade não tem livro. A biblioteca vive de doação. As pessoas vêm aqui para conversar (S9 - AF).

A biblioteca, através do livro, também vem a ser um elemento de transformação da sociedade (S14 - RP).

Entrevistadora: Você gostaria de falar mais alguma coisa?

- Eu volto à questão do livro, né? O livro, a importância do livro. É porque toda a minha formação e informação, ela veio do livro. Assim, a internet, ela entrou pra mim, mas eu já tava com minha base feita através do livro, entendeu? Então, assim, **eu dou uma importância muito grande para o livro, conseqüentemente à biblioteca**, sabe? **Uma biblioteca que tem boa frequência, o resultado você vai ver, sabe, na comunidade como um todo. É uma forma até da comunidade melhorar sua condição de vida, de higiene, de saúde, até mesmo o econômico**, sabe? É melhorar as interações sociais. [...] É, mas a biblioteca, **ela tem esta função, de transformar a sociedade** (E1 - RP).

As várias formas como a biblioteca participa desta transformação social foram descritas por E2, de sua forma bastante peculiar.

Tem gente que vai para estudar, gente que vai lá pra pedir ajuda, tipo, como inscrever no vestibular? Eu mesmo faço isso. Como fazer isso? Como fazer aquilo? Me ajuda a fazer as questões do ENEM, me ajuda a fazer inscrição no SISU, me ajuda a fazer inscrição no PROUNI. Me ajuda, me ajuda! **Eu acho que é um negócio muito importante, porque, muita gente não tem computador em casa, e não quer gastar dinheiro ou não tem condições de pagar uma *lan house***. Então vai na biblioteca e usa o computador. Se não sabe usar, a pessoa ajuda. Então, não é só livro literário, embora seja pra mim mais importante do que pesquisa. Mas, no geral, eu acho muito importante, porque, assim, **tem a parcela de, de, como é que fala? De leitores que vão lá por livros literários, tem os que**

⁴¹ O sujeito S34 mora no bairro Tupã, município de Contagem, pertencente à Região Metropolitana de Belo Horizonte.

vão lá pelo PC, os que vão para pesquisa, seja lá o que seja. E a parcela que vai lá estudar, na biblioteca. E tem a parcela que vai usar os dicionários, pra usar os livros didáticos, que vai lá pra usar as apostilas do ENEM, que vai lá pra isso e aquilo. É muito importante porque é a única da cidade, fora a das escolas, né? Embora tenha, é aquela coisa bem basiquinha. Lembrei da MC Loma, bem basiquinha⁴² (E2 - AF).

A biblioteca pública, ainda que seja o único equipamento cultural presente em muitos municípios mineiros e mesmo não atendendo os requisitos mínimos de atuação, se mostrou essencial na fala de E2, demonstrando ainda a singularidade de seu papel, que não consegue ser substituído por outros equipamentos culturais.

Então, **eu acho que ficaria um buraco na cidade se tirasse a biblioteca.** Sabe aquele buraco, que por mais que você jogue outra coisa, não tampa, não cobre? Eu acho que ficaria exatamente este buraco. Tipo um oco, um oco, sabe? **Tipo, você tenta cobrir com outra atividade, não cobre, não cabe. Tenta cobrir com cinema, não dá, com isso não dá, com aquilo, não dá.** Uma biblioteca tem que ter, essencial. Embora sejam poucos leitores, vale a pena (E2 - AF).

Pensar a biblioteca pública como um lugar democrático é pensar em sua relevância social, desde a gratuidade dos serviços, passando por sua localização em local de fácil acesso até os diversos usos que este equipamento possa ter em sua comunidade. O reconhecimento de E2 quanto à importância da biblioteca para sua cidade vem de sua experiência própria, que como usuário presencia todos os dias a resolução de suas questões e também seus vizinhos, amigos e conhecidos.

6.3.13 Perfil do bibliotecário e da equipe

O perfil do bibliotecário e de sua equipe foi dividido nos aspectos de qualidade no atendimento e voluntariado, como exposto a seguir.

6.3.13.1 Qualidade no atendimento

O perfil complexo do bibliotecário desenhado pela literatura sobre as bibliotecas públicas, correlacionando o domínio de técnicas biblioteconômicas, de gestão e ação social, se faz necessário nas comunidades visitadas. No entanto, na cidade de

⁴² VARELA NOTÍCIAS. *Mc Loma explica gírias de Pernambuco*: “pra você sair na rua bem ‘basiquinha’ falando”. Disponível em: < <http://varelanoticias.com.br/mc-loma-explica-as-gurias-de-pernambuco-pra-voce-sair-na-rua-bem-basiquinha-falando/>>. Acesso em 01 mar. 2018.

Rio do Prado não encontramos este sujeito, que atua como agente integrador entre usuários e instituição. A falta de coordenação e de um profissional habilitado deixa a biblioteca sem direção, refletindo na precariedade de seus serviços e acervo. Já em Águas Formosas, apesar do curto período à frente da biblioteca, a bibliotecária tem conseguido lidar com as consequências da queda do telhado, que afetou quase todo o acervo, além da falta de apoio da administração local no que diz respeito a recursos financeiros. Em Belo Horizonte, a única biblioteca pública mantida pelo estado segue suas atividades, mas com diminuição no horário de atendimento devido à falta de funcionários e corte drástico em seu orçamento no ano de 2018, fato que terá reflexos a curto e médio prazos. Basta aguardar.

Mesmo diante desta situação alarmante, muitos usuários reconheceram o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários e pelos funcionários das bibliotecas de suas cidades, o que possibilita refletir sobre a importância do profissional conhecer a comunidade em que atua e ser próximo das pessoas que lá frequentam.

É equilibrado, um bom atendimento, uma bibliotecária que atende bem. Ela sabe onde está tudo de cabeça. **Ela é muito disposta, diz que tal é bom, tal é bom.** E uma variedade melhor de livros. Tem umas bibliotecas que você chega que ela nem levanta para ajudar. Isso desestimula tanto, uma bibliotecária chata (S6 - AF).

Eu acho que **o mais importante é o interesse dos bibliotecários.** Pois se não for uma pessoa interessada, fica um lugar ruim de ser frequentado (S11 - AF).

Quanto mais conhecimento, melhor pra mim. E eu gosto demais também. **O que eu mais gosto é o jeito como eles me tratam.** Muito carinhoso (S12 - AF).

Acho importante ressaltar a **qualidade do atendimento dos profissionais da biblioteca** (S18 - BH).

Conheci a Sandra [servidora do setor de Empréstimo] e ela me orientava a achar os livros policiais. **Ela que me apresentou muitas coisas.** Venho aqui há uns 10 anos (S21 - BH).

Proximidade, gentileza e educação dos funcionários, qualidade do material que me atende (S28 - BH).

Pra mim **é um lugar que as pessoas me tratam bem.** A gentileza dos funcionários. As pessoas te atendem bem. A presteza dos funcionários é o mais importante (S49 - BH).

Eu li por sugestão do Glicélio Travessuras da menina má do Mario Vargas Llosa. Eu gostei tanto do livro que aprendi espanhol só pra ler no original. Gostei tanto de ler que estou aprendendo outros idiomas: francês, inglês e estou aprendendo sozinha o italiano (S34 - BH).

A alma da biblioteca é a bibliotecária. A **pessoa que ama os livros,** que cuida dos livros é ela. [...]. **Quem movimentam uma biblioteca** são as bibliotecárias. Quem **veste a camisa.** **Elas têm que entender a realidade para servir aos usuários.** Elas que têm fácil acesso, respeitoso, ser entusiasmada. Eu senti que **todas elas foram tocadas por um verdadeiro sentimento do que é o Braille** (S36 - BH).

Acho que falta isolamento acústico, em todos os lugares. Tem um lado bom de ser iluminado, mas falta concentração. A má conservação também. Mas o **carinho dos profissionais compensa muito. Tem muito carinho envolvido**. Falta investimento também (S41 - BH).

Acho que tudo deve ser muito difícil, **acho deve ter pessoas que acreditam em livros, em educação, querendo bolar alguma coisa e isso eu bato palmas** (E3 - BH).

O entrevistado E2, em uma fala mais pessoal, descreve sua interação com a bibliotecária, refletindo a importância desta proximidade e da qualidade do atendimento.

Um acervo com livros mais atuais, uma bibliotecária ou um bibliotecário que seja carismático, que seja disposto, sabe? Que ame o faça, que esteja disposto a ajudar a gente, porque, antes Da bibliotecária entrar mesmo, não vou citar nomes, tinha uma outra bibliotecária. Ela não era bibliotecária. Era tipo uma mulher que eles colocaram pra tomar conta da biblioteca porque estava sem bibliotecário. Ela não ajudava a gente a procurar livro, ela não incentivava a gente a ler. A gente ia usar o PC ela ficava em cima da gente, fiscalizando o que a gente tava fazendo. Não que isso seja errado, porque tem que fiscalizar mesmo. Mas, se a gente fica 10 minutos, ela fica 9 em cima da gente, não dá. **Tem que ter um bibliotecário carismático, disposto a incentivar a pessoa a ler. E a bibliotecária faz isso super bem**. Quando eu falo: B1, me sugere um livro que tô sem ideia? Eu tenho até medo, porque ela vai na prateleira e pega cinquenta livros. Ela não sabe pegar um e falar: esse aqui é ótimo. Ela pega um e fala, esse aqui é ótimo, esse aqui também. Tem que ler este, gente olha este aqui, olha aquele outro ali, esse aqui eu li e amei, esse outro aqui é a sua cara. E o quê que eu faço? Eu pego todos, pra ler todos (E2 - AF).

O bibliotecário, para que seja próximo de seus usuários, precisa investir tempo nesta relação, pois é no contato do dia a dia, atento aos gostos e necessidades de seus leitores que será possível desenvolver um trabalho relevante. Observando o trabalho e ouvindo os relatos dos bibliotecários das bibliotecas visitadas, testemunhou-se que, muitas vezes, o mesmo é solitário, mas poderia ser compartilhado com colegas de profissão em momentos promovidos, especialmente, por sistemas de bibliotecas, conselho de classe, associações e também pelo diálogo facilitado pelas interações em cursos de formação continuada.

6.3.13.2 Voluntariado

Especificamente na Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais existe uma situação peculiar, que é a questão dos voluntários que atuam no Setor Braille. Lá eles fazem leitura para os cegos, estudam com eles, fazem revisão dos textos dos livros antes

da impressão em braille, gravações, entre outras atividades. Essa contribuição se mostrou tão importante que esteve presente no discurso de vários sujeitos, cegos ou voluntários.

O atendimento pelos voluntários. O carinho com que os funcionários recebem a gente. **O voluntariado é muito importante** (S32 - BH).

Eu fiz um atendimento de uma usuária que foi alfabetizada aos 55 anos. Ela era gêmea e como o irmão morreu ela não pôde ser alfabetizada para tomar conta dos pais, que eram videntes. **Foi meu primeiro atendimento** (entrevistada ficou emocionada e eu também). **Esse evento me marcou muito. A gente não está preparada emocionalmente para o que vai vir.** Eu e mais dois professores fomos na escola dela para saber se era possível aproveitá-la melhor, mas a escola explicou que a inclusão de deficientes na escola normal é muito difícil. Como não podia entrar em contato com ela, não a vi mais (S35 - BH).

Com certeza a atenção dos voluntários aos deficientes. Tem um clube do livro que acho muito importante. A presença massiva dos deficientes para discutir o livro (S49 - BH).

O mais importante, em primeiro lugar, é esse trabalho de voluntário. Venho também pegar livro, mas geralmente para voluntariado (S36 - BH). Eu tenho um caso para contar. **O caso do Alexandre, que foi homenageado com a medalha Minas Gerais. Eu era voluntária dele.** Particpei da formatura dele na PUC em Letras. Depois fui ao casamento (S36 - BH).

O que ficou claro nas falas dos entrevistados e na observação do cotidiano da biblioteca é que o profissional bibliotecário e uma equipe capacitada são fundamentais para que a biblioteca seja valorizada pela comunidade e participe como agente transformador. A biblioteca de Rio do Prado, por não possuir em seu quadro este agente interlocutor, acaba se configurando como um local sem vida e que não desperta o interesse da população da cidade em estar lá. Os leitores entrevistados demonstraram interesse e afeto pela leitura, mas que remetem a experiências passadas na biblioteca, não dos tempos atuais.

As categorias criadas, discutidas e exemplificadas a partir da pesquisa de campo são importantes para se criar um quadro qualitativo das bibliotecas, expondo aspectos objetivos e subjetivos de seus leitores e da instituição. No próximo capítulo serão apresentadas as análises pelo viés da Teoria das Representações Sociais, objetivo principal desta pesquisa, a partir das categorias e subcategorias já apresentadas.

7 RESULTADOS À LUZ DA TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A construção deste quadro qualitativo das bibliotecas e de seus usuários foi necessária para chegar então ao ponto crucial da pesquisa, ou seja, tentar compreender quais são as representações sociais da biblioteca pelos sujeitos que são usuários da instituição, neste caso particular, de três bibliotecas mineiras: Biblioteca Pública Maurício Marcondes Coelho em Águas Formosas, Biblioteca Pública Municipal Marciolino Ferreira Porto, em Rio do Prado e Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais em Belo Horizonte.

Para iniciar, é preciso voltar ao conceito proposto por Moscovici (2012), de que o **conhecimento é socialmente construído**, quer dizer, ele é transmitido de geração para geração, influenciado por valores, normas e motivações e que faz parte da vida cotidiana das pessoas. Nos depoimentos dos sujeitos entrevistados, percebe-se que o conhecimento sobre a biblioteca e sobre o valor da leitura vem do hábito de frequentar e, muitas vezes, foi passado de pai/mãe para filho.

Em usuários, a ida à biblioteca faz parte de sua vida cotidiana, frequentando diariamente, semanalmente ou mensalmente, todos demonstraram que a visita à biblioteca está entre os compromissos do dia a dia. Os motivos para a ida às bibliotecas variam, sendo alguns somente para empréstimo, outros para pesquisa, leitura, acesso à internet, voluntariado e mais fortemente como lugar de encontro, o que remete ao conceito de Moscovici (MOSCOVICI, 2012, p. 17), quando ele diz que o conhecimento socialmente construído é um “conhecimento prático que se opõe ao pensamento científico, porém se parece com ele, assim como os mitos, no que diz respeito à elaboração destes conhecimentos a partir de um conteúdo simbólico e prático” (ALEXANDRE, 2004, p. 127).

O que a fala dos usuários demonstra é exatamente a noção de praticidade da biblioteca pública, pois ela atende a diferentes demandas, que nem sempre são essencialmente informacionais. Com isso, pode-se dizer que um conhecimento, e conseqüentemente uma representação de biblioteca pública, só será conseguido a partir das pessoas que lá convivem e usam seus serviços e espaços, pois está no seu dia a dia, faz parte de suas conversações e emerge do mundo onde fazem

parte, justificando assim a pesquisa com este público. Não-usuários não terão a noção do que uma biblioteca pública representa em sua vida. Terão sim uma opinião, baseada em conhecimento de terceiros (outras pessoas, mídias sociais, etc.), pois a vivência não faz parte de seu cotidiano.

Neste momento, parte-se para a premissa da Teoria das Representações Sociais, ou seja, **tornar familiar o não familiar**, por meio da **ancoragem e objetivação**. Um tema fortemente **ancorado** na noção de biblioteca pública foi a categoria **lugar de encontro**. Uma das grandes surpresas da pesquisa foi perceber que muitos sujeitos vão às bibliotecas para encontrar pessoas, conversar, fazendo do ambiente da biblioteca um lugar de lazer e de convivência social.

A biblioteca pública também apareceu **ancorada na noção de democratização do acesso**. Muitos usuários relataram em suas falas a importância da gratuidade e disponibilidade dos serviços para as comunidades, especialmente para aqueles com alguma restrição, seja pessoal ou socioeconômica.

Outro grande tema relacionado à biblioteca pública presente nas falas dos sujeitos está **objetivado na ideia de livro**, presente em diversas categorias analisadas, apesar das bibliotecas dos Vales do Mucuri e Jequitinhonha deixarem muito a desejar em infraestrutura, em particular na qualidade de seus acervos. Este é o processo, chamado por Moscovici (2012, p. 72), de **transformação icônica**, ou seja, objetivou-se a ideia de biblioteca pública pelo símbolo do livro.

Evidente que este processo não é aleatório. Ainda que o referencial teórico traga inúmeros tipos de serviços e ações que as bibliotecas podem oferecer com o potencial de transformar as comunidades, a realidade nas bibliotecas visitadas é que a oferta do livro físico ainda é um dos únicos serviços oferecidos, voltando ao paradigma conservacionista e difusionista discutido por Perrotti e Pieruccini (2008). Esta fala não tem nenhuma intenção de criticar a oferta de livros, muito pelo contrário, entende-se que esta é a missão principal da biblioteca pública e que todas as outras atividades devem girar em torno dele. Porém, particularmente as bibliotecas do interior visitadas, disponibilizam como um dos únicos serviços o empréstimo do livro de um acervo que não atende às demandas da comunidade, o

que leva a crer que, para seus usuários, as bibliotecas estejam objetivadas no ícone “livro”.

Dentro da transformação icônica, Moscovici chama a atenção para o **núcleo figurativo**, quer dizer, um complexo de imagens que reproduzem visualmente um complexo de ideias. Quando se forma o núcleo figurativo, a representação se naturaliza, ou seja, conceitos abstratos adquirem realidade objetiva. Retoma-se esta explicação pois, se tomar o objeto de estudo da Ciência da Informação, que é a informação, ao analisar as falas dos sujeitos percebe-se que este conceito esteve muito pouco presente em suas falas, ainda que o objetivo do livro seja levar informação. Então, uma das percepções possíveis é de que o conceito de “informação”, que é abstrato, foi objetivado pelo núcleo figurativo “livro”, que é objetivo, naturalizando a representação.

Em um nível mais profundo e simbólico o livro representa ciência e sabedoria (CHEVALIER, 2001, p. 555). Desta maneira, objetivar a representação de biblioteca pública em livro é uma forma simbólica de colocar a biblioteca em um lugar de honra e destaque.

As pessoas que frequentam as bibliotecas públicas a colocam como uma atividade que faz parte do dia a dia, como discutido anteriormente. Entretanto, alguns sujeitos relataram seu incômodo em ver suas bibliotecas vazias, não fazendo parte do cotidiano da maioria da comunidade, e tentaram achar justificativas para esta situação. A construção deste conhecimento remete ao conceito do **pensamento bicausal**, tema da teoria da causalidade social proposto por Moscovici (2012, p. 80). Para os usuários que tocaram neste assunto, as causas para as bibliotecas estarem tão vazias foram justificadas por diferentes motivações.

Um grupo justifica esta situação por falta de interesse das pessoas em frequentar a biblioteca, sendo esta uma causalidade primária ou pessoal. Já outros depoimentos justificam pela falta de investimento do poder público nas bibliotecas, denunciando o descaso com esta instituição, sendo esta uma causalidade situacional, ou secundária.

No pensamento dos usuários, as motivações são distintas, portanto, é importante refletir um pouco mais sobre estas diferenças. Na causalidade secundária, a falta histórica de investimento em políticas públicas de estado para a área de bibliotecas, livro e leitura em Minas e no Brasil levou à ausência de boas bibliotecas, tanto no interior quanto na capital. Desta maneira, não há uma cultura de frequentar bibliotecas, como acontece nos Estados e Unidos e países da Europa. Na causalidade situacional as pessoas não têm motivação pessoal para frequentarem uma biblioteca pública, pois esta realidade também nunca fez parte de seu cotidiano. Já a causalidade primária tende a pensar que não se pode ser ingênuo de achar que toda a população frequentaria uma biblioteca pública, mesmo que se tenha uma boa rede de bibliotecas, pois os gostos pessoais e as motivações subjetivas vão interferir nesta escolha. Desta forma, uma pessoa pode se reconhecer em outras expressões estéticas como teatro, dança ou música e não na literatura. Poderia também resolver suas demandas informacionais de outra forma que não na biblioteca. O fato é que, independentemente da causa, é obrigação do poder público oferecer serviços de qualidade e deixar que as pessoas e suas motivações escolham estar lá ou não. Nesta pesquisa as bibliotecas públicas foram representadas em sua dimensão física, principalmente pelo objeto livro, também por seus serviços, e também por uma dimensão subjetiva, representada como um lugar de encontro, de trocas simbólicas e de afeto e como um lugar democrático, evidenciando sua vertente coletiva.

O encontro na biblioteca estimula as interações sociais, participando de processos de transformação pessoal e construção de laços de afeto, localizando uma dimensão individual e psicológica. Já na dimensão social e coletiva, a ideia da biblioteca ser um lugar democrático e gratuito remete a um papel social importante, pois é (ou poderia ser) a instituição que proporciona acesso à informação e construção de conhecimento para todos, independentemente da raça, classe social, grau de escolaridade, profissão, idade, orientação sexual ou política. Todos têm direito a uma biblioteca pública!

O que emergiu das falas dos sujeitos foi um saber do senso comum, que está representado na ideia de livro (ligado ao saber e ao conhecimento) e à ideia de lugar democrático e de encontro. A **simplificação da realidade** proposta pela Teoria das Representações Sociais ganhou forma na medida em que um mundo de

conhecimento e possibilidades é condensado no objeto livro e vivenciado pelo encontro de pessoas em um espaço democrático.

O papel social das bibliotecas públicas de Águas Formosas, Rio do Prado e Belo Horizonte está intimamente ligado à noção de livro, lugar de encontro e lugar democrático. Dentro do ícone livro, inserimos aí a dimensão da leitura, que esteve presente em muitos momentos na fala dos sujeitos e foi explicitada por um valor que ultrapassa o conhecimento das letras e de acesso à informação, e transforma-se em uma forma de autoconhecimento, elaboração do mundo circundante e transformação social.

7.1 Uma interpretação à luz da Teoria do Núcleo Central

Ainda que não tenha sido possível coletar uma amostra mínima e homogênea em tamanho de, pelo menos, 100 testes, como indica a literatura da área, decidiu-se testar os 50 testes de evocação livre coletados na pesquisa à luz da TNC, como forma de incrementar e aprofundar as análises dos resultados. Importante salientar que essas análises foram feitas posteriormente à escrita das análises qualitativas, com o intuito de não influenciar a percepção. No entanto, é possível notar grandes semelhanças nos resultados, indicando a consistência e coerência dos mesmos.

Os termos evocados nos 50 questionários da pesquisa nas três bibliotecas passaram pelo processo de redução para a forma masculina singular (lematização), inseridos em uma tabela na qual cada linha representa cada sujeito, incluindo as variáveis socioeconômicas. O arquivo de entrada foi salvo em formato CSV com codificação UTF8 *all languages* (Apêndice F). O quadro de quatro casas, resultado da análise, está na figura 35.

Segundo as análises dos termos evocados pelo software Iramuteq, os prováveis elementos do núcleo central da representação são os termos: **livro; conhecimento; estudo; cultura; leitura; informação; alegria e pesquisa**. Esses são os elementos mais estáveis da representação da biblioteca pública. São os termos que tiveram alta frequência e baixa ordem de evocação, ou seja, foram evocados por grande número de participantes e evocados prontamente. Todos eles estiveram presentes

no discurso dos sujeitos de uma forma ou de outra. O sentimento de alegria pode ter sido elaborado em forma de afeto ao livro e à biblioteca e na ideia da biblioteca como refúgio e lugar de encontro de pessoas.

Figura 35 - Quadro de quatro casas do sistema central e periférico do núcleo central

<=2.8 Rangs >2.8	
Zona ou noyau	Première périphérie
livro-23-2.2 conhecimento-16-2.4 estudo-9-2.4. cultura-8-1.5 leitura-7-2.4 informação-7-2.4 alegria-5-2.8 Pesquisa-5-2	lazer-14-3.6 tranquilidade-5-4.6
Elements contrastés	Seconde périphérie
saber-4-2 silêncio-4-2.5 Solidariedade-3-2 pessoa-3-2.7 aprendizado-3-2 bibliotecário-3-1.3 disponibilidade-2-1.5 Autoconhecimento-2-2-5 desenvolvimnto-2-2 acolhimento-2-2 esforço-2-2.5 romance-2-2 oportunidade-2-1.5	amizade-4-3.5 entretenimento-3-4 conforto-3-3.3 aventura-2-3 história-2-4 interação-2-4 vida-2-3.5 convivência-2-4 satisfação-2-4.5 educação-2-4 acessibilidade-2-3.5 apoio-2-4.5 proximidade-2-4 praça_da_liberdade-2-4.5 jornal-2-3 viagem-2-3 hábito-2-5 felicidade-2-5 emoção-2-4 ajuda-2-3 socializar-2-4 diversão-2-3

< 4.02 Fréquences >= 4.02

Fonte: Elaborado pelo software Iramuteq.

A zona da segunda periferia refere-se às respostas com alta frequência e alta ordem de evocação. Nesta zona, **lazer e tranquilidade** foram os elementos que estão mais próximos do núcleo central. Biblioteca como lugar de lazer, por não ter tido alta ordem de evocação, ficou na primeira periferia, no entanto, pode-se notar que foi evocada por um grande número de sujeitos.

Na segunda periferia estão as respostas com frequência de evocação inferior ao ponto de corte, que neste caso foi 2.8, ou seja, palavras evocadas pelo menos 2 vezes. Esses são elementos mais particularizados, instáveis e pouco ligados ao núcleo da representação. Pode-se notar que alguns tipos literários se encontram nesta periferia: **aventura, romance, história**. Aspectos mais subjetivos como amizade, conforto, diversão e interação estão nesta zona, mas poderiam estar conectados com alegria, lazer e tranquilidade, presentes nas zonas mais próximas do núcleo central.

A zona de contraste traz as respostas com baixa frequência que podem indicar duas possibilidades segundo Wachelke e Volter (2011, p. 532), pois “ou são elementos apenas complementares da 1ª periferia ou indicam a existência de um subgrupo que valoriza consistentemente alguns elementos distintos da maioria, talvez até mesmo com um núcleo central diferente”.

As evocações **saber e aprendizado** estão ligados à dimensão do conhecimento. Já a evocação **pessoa**, que passou pela lematização⁴³ para a forma masculina e singular, mas que originalmente foi evocada como **pessoas**, está relacionada ao lugar de encontro, tão comentada nas questões abertas, mas que aqui ficou na zona de contraste, com possibilidade de ser pensada na 1ª periferia. A figura do **bibliotecário** também apareceu nesta zona de contraste.

Pode-se observar que os temas que emergiram do teste de evocação livre são semelhantes aos temas salientes na análise de conteúdo, proporcionando validade e confiabilidade nos resultados.

⁴³ A lematização reduz as palavras variáveis à correspondente forma canônica: verbos no infinitivo e palavras, como substantivos e adjetivos, no singular e, quando existir, masculino. (GONZALESZ, M.; LIMA, V. L. S.; LIMA, J. V. Termos, Relacionamentos e Representatividade na Indexação de texto para Recuperação de Informação. *Letras de hoje*, Porto Alegre, v.41, n.2, jun. 2006. Disponível:< http://www.inf.pucrs.br/gonzalez/docs/letras_hoje_2006.pdf>. Acesso em 21 abr. 2018.

8 CONCLUSÕES

A Teoria das Representações Sociais fornece uma visão holística, pois permite analisar processos individuais acerca de objetos sociais e conseqüentemente, por meio da comunicação, analisar a construção do conhecimento, que se dá nas relações sociais. Muitas crenças inconscientes foram manifestadas nas falas dos sujeitos, revelando suas alegrias com relação à instituição, mas também suas frustrações e desejos. Nos discursos apareceram contradições, coerências e incoerências.

Não foi objetivo da pesquisa fazer uma comparação entre a estrutura das bibliotecas do interior com a maior biblioteca do Estado, localizada na capital. A intenção era tentar apreender o que poderia haver de comum na fala dos sujeitos que usam essas bibliotecas, revelando uma visão também subjetiva da instituição. E apesar da diferença gritante de infraestrutura, o livro e em consequência seu acervo, foram bastante valorizados por grande parte dos entrevistados. Outro ponto comum foi ver a biblioteca como um lugar de encontro de pessoas e construção de relações de afeto e amizade. Em Águas Formosas, com 100 m² ou em Belo Horizonte, com 9.500 m², seus usuários nutrem por suas bibliotecas um sentimento de pertencimento, ou seja, uma crença subjetiva de que aquele lugar os une.

Ao fazer um exame crítico às teorias que embasam a área de bibliotecas públicas, é preciso reconhecer que ainda há um certo distanciamento do que se indica ser uma biblioteca pública e do que é realidade no interior do estado. No entanto, pode-se enxergar como um caminho a ser trilhado pelas bibliotecas, no sentido de sair da lógica da reclamação e da autopiedade, e transcender para atitudes que realmente impactem e favoreçam estas mudanças. O primeiro passo, está no poder público, em oferecer recursos suficientes para a qualificação destes espaços. Mas também, a população precisa utilizar os veículos de interlocução e participação social para ajudarem a promover esta mudança.

Em Minas Gerais, desde 2016 formalmente, mas desde 2009 com as primeiras conversas, o Plano Estadual do Livro, Leitura, Literatura e Biblioteca está sendo construído em um processo coordenado pela Secretaria de Estado da Cultura por

meio da Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário, juntamente com a participação da Secretaria de Estado de Educação, sociedade civil e organizações da área do livro, leitura e bibliotecas. Com a previsão de 10 anos, este Plano configura-se como uma política pública de estado, que pretende contribuir para o fortalecimento de toda a cadeia produtiva e distributiva do livro em Minas. As bibliotecas públicas estão fortemente contempladas neste Plano, com ações que vão desde oferecer meios para que todos os 853 municípios mineiros tenham uma biblioteca, até constituir polos do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas nos territórios de desenvolvimento do estado, fortalecendo a rede de bibliotecas, qualificando serviços e capacitando suas equipes.

O Plano Estadual do Livro, Leitura, Literatura e Biblioteca de Minas Gerais poderá atuar na dimensão social, facilitando o acesso, e conseqüentemente na dimensão subjetiva e simbólica, proporcionando espaços para interações pessoais e construção de laços afetivos e sentimentos de pertença.

Respondendo aos objetivos da pesquisa, em primeiro lugar identificou-se o **livro**, o **lugar de encontro** a **democratização do acesso** como os elementos mais salientes nos diferentes grupos. O papel social desenvolvido pelas bibliotecas **extrapola o sentido útil** de acesso à informação por meio do empréstimo de livros, pesquisas e uso do computador e **demonstra sentidos subjetivos** evidenciados pelo incentivo à leitura, lugar de saber e conhecimento, lugar de encontro e de lazer. Independente da estrutura da biblioteca, a maioria dos entrevistados demonstrou afeto pela instituição, mesmo reconhecendo suas limitações. Realmente as condições materiais ficam em segundo plano e o olhar de valorização para sentidos mais profundos fica realçado.

Mas como a apreensão destas representações poderia auxiliar os governos na construção de políticas públicas para desenvolvimento destas e de outras bibliotecas públicas? A primeira proposição seria investir massivamente nas bibliotecas pesquisadas no interior, pois, ainda que precariamente, seus usuários reconhecem sua relevância e entendem seu potencial. Na Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, as ações deveriam convergir no sentido de garantir que ela continue a atuar

como modelo para as demais bibliotecas do Estado. Talvez não em tamanho, mas na qualidade dos serviços oferecidos e da equipe.

Retomando a premissa da Teoria das Representações Sociais, de tornar familiar o não familiar, para os usuários a biblioteca está representada pelo livro, pelo lugar de encontro e de acesso democrático, ou seja, estas dimensões já são familiares. Talvez os gestores públicos possam partir desta premissa e tornar a biblioteca familiar para os não usuários. Primeiramente, por meio do livro (qualificando acervos) e também promovendo ambientes facilitadores do encontro e que estejam acessíveis para estes públicos (com relação à localização, horário de funcionamento, condições de acessibilidade, acesso às tecnologias etc.).

O que os usuários esperam é que estas bibliotecas não sejam como a melancia descrita por E1, **“bonita por fora e por dentro só água, sem doce”**. Que elas sejam cheias de livros, computadores, mesas e cadeiras, mas que também sejam cheias de gente interessada, participativa e criativa, que troca saber e também afeto, e que esta realidade não seja utópica como **“desejar a paz mundial”** (S11), mas que se torne um **“um recanto contra a captura algoritma”** (E3) e também sua **“segunda casa”** (E2).

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É preciso adaptar as expectativas à realidade. Em Ciências Sociais Aplicadas, especialmente quando o assunto é pesquisa de usuários, uma ideia é só uma ideia. Na prática os caminhos são tortuosos e muitas vezes divergem do que foi previsto. Mas tudo faz parte da construção do conhecimento do fazer do pesquisador.

A imprevisibilidade da recusa ou o “não quero, obrigado!”.

A chamada fase “coleta de dados”, que pelo nome se mostra fria e distante, tornou-se durante a pesquisa a etapa mais emocionante.

O roteiro do questionário ou da entrevista foi apenas o balizador para diálogos emocionantes, profundos e depoimentos surpreendentes. A maioria foi assim. Histórias e visões do mundo nos emocionaram a cada encontro e a relevância de uma pesquisa de campo nos parece que está justamente nesta interlocução, que nenhuma anotação, gravação ou transcrição será capaz de documentar.

Contudo, a abordagem nem sempre foi bem recebida ou acolhida. Lidar com o “não quero participar”, “não posso agora” ou “acho que não vou contribuir nada com sua pesquisa” foi recorrente e difícil. E não existe argumento que faça mudar de ideia. Há um sentimento de frustração e só resta esperar e tentar novamente, com a esperança de que na próxima vez, dará tudo certo.

Uma das grandes dificuldades foi utilizar a Teoria das Representações Sociais para analisar uma instituição. A maioria dos estudos de RS publicados referem-se a temas que fazem parte da vida cotidiana das pessoas, mas que não se materializam com um edifício. Representação da AIDS, do amor, da velhice, do corpo, do machismo, do uso do preservativo são exemplos de trabalhos já realizados.

Para pesquisas futuras, permanece o desafio e tarefa de aprofundar as análises sobre o Núcleo Central das representações sociais sobre bibliotecas públicas. Outras pesquisas realizando a interlocução entre Ciência da Informação e a Teoria da Representação Social podem avançar neste sentido.

Para finalizar, deixamos nosso eterno agradecimento a todos os gestores e servidores das bibliotecas públicas brasileiras, que bravamente as mantêm em condições inacreditáveis pelo simples fato de acreditarem que podem, minimamente, fazer a diferença em suas comunidades.

Em tempos tão sombrios, paira a dúvida se a construção de políticas públicas resolverá esta situação calamitosa e aviltante que atravessa o Brasil, tendo em vista que direitos constitucionais estão sendo perdidos (roubados). No entanto, não há outra saída senão lutar! Nesta luta... Biblioteca Pública, presente!

REFERÊNCIAS

- ABRIC, J. C. L'organisation interne des représentations sociales: système cultural et système périphérique. In: GUIMELLI, C. **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel: Delachaux et Niestlé, 1994. p. 73-84.
- ÁGUAS FORMOSAS (Município). **Histórico da cidade**. [S. l.]: Prefeitura Municipal de Águas Formosas - MG, 2017. Disponível em: <<http://aguasformosas.mg.gov.br/site/prefeitura/conhecnananuque/historicodacidade/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.
- ALENCAR, Thaís. **Passeio em BH**: Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais. [S. l.]: Na Pracinha, 2018. Disponível em: <<https://napracinha.com.br/2018/02/passeio-em-bh-biblioteca-publica/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.
- ALEXANDRE, Marcos. Representação social: uma genealogia do conceito. **COMUM**, Rio de Janeiro, v.10, n. 23, p.122-138. jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sinpro-rio.org.br/imagens/espaco-do-professor/sala-de-aula/marcos-alexandre/Artigo7.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2016.
- ÁLVARO, J.L.; GARRIDO, A. **Psicologia social: perspectivas psicológicas e sociológicas**. São Paulo: MccGraw-Hill, 2006.
- ANDRADRE, Carlos Drummond de. **A palavra mágica**. [S. l.]: Pensador, 2018a. Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/NTkyNjg0/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.
- ANDRADRE, Carlos Drummond de. **Lembrete**. [S. l.]: Pensador, 2018b. Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/MjY1NTc/>> Acesso em: 20 mar. 2018.
- ARAÚJO, Laís Correa de. **Revista Duas Palavras**, Belo Horizonte, out. 1983.
- ARAÚJO, Walquiria Toledo de. A biblioteca pública e o compromisso social do bibliotecário. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n.1, p. 106-122, mar.1985.
- AZEVEDO, Fabiano Cataldo de. 200 anos da primeira biblioteca pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.2, p. 2-25, abr./jun. 2012.
- BAPTISTA, Mônica Correia. A leitura, a literatura infantil e os bebês. In: **As crianças e os livros: reflexões sobre a leitura na primeira infância**. Belo Horizonte: Fundação Municipal de Cultura, 2017. p. 62-81.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2008.
- BERNARDES, Jefferson de Souza. História. In: JACQUES, Maria da Graça Correa *et al.* **Psicologia social contemporânea: livro-texto**. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 10-35.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Bibliotecas públicas e imagem organizacional: diferentes olhares. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v.1, n.2, p. 289-304, jul./dez. 2011a.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre a informação e o conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.4, p.29-41, out./dez. 2011b.

BERTOLDO, Raquel Bohn; BARBARA, Andréa. Representação social do namoro: a intimidade na visão dos jovens. **Psico-USF**, Florianópolis, v.11, n. 2, p. 229-237, jul./dez. 2006.

BETANCUR, Adriana Maria. **La biblioteca pública em la perspectiva del desarrollo local**: uma estratégia para la democracia. [S.l.]: IFLA Council and General Conference. ago. 2002.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 19 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. **Diário Oficial da União**, Brasília, 7 jul. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 19 abr. 2018.

CAMARGO, Brígido Vizeu. Introdução. In: MOREIRA, Antonia Silva Paredes (Org.). **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2005. p. 19-24.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v.21, n.2, 2013.

CARMO, Hermano; FERREIRA, Manuela Malheiro. **Metodologia da investigação**: guia para auto-aprendizagem. Universidade Aberta: Lisboa, 2008.

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

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. **Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa**: 50 anos de cultura. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais, 2006. 109 p.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. **Bibliotecas públicas municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais, Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

CHEVALIER, Jean. **Dicionário de símbolos**: mitos, sonhos, costumes, gestos, formas, figuras, cores, números. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

COLOMER, Teresa. **Introdução à literatura infantil e juvenil atual**. São Paulo: Global, 2017. 334p.

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **BIBLIOS**, [S.l.], Ano 4, n.15, abr./jun. 2003.

DUMONT, Ligia Maria Moreira. Contexto, leitura e subjetividade. **Transinformação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 43-47, jan./jun. 2001.

FACION, Eliane Facion. **Revista Duas Palavras**, Belo Horizonte, out. 1983.

FAILLA, Zoara (Org). **Retratos da leitura no Brasil 4**. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

FARIAS, Fabíola; RENÓ, Patrícia; MEDINA, Samuel. As crianças, a biblioteca e o mundo imenso. In: **As crianças e os livros**: reflexões sobre a leitura na primeira infância. Belo Horizonte: Fundação Municipal de Cultura, 2017. p. 151- 163.

FERNANDEZ, M. A. A.; MACHADO, E. C. **Bibliotecas públicas**: um equipamento cultural para o desenvolvimento local. Recife: Centro de Desenvolvimento e Cidadania, 2016.

FERRAZ, Marina Nogueira. **Políticas do estado de Minas Gerais para bibliotecas públicas (1983-2012)**. 2015. 141 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Leonardo José Magalhães. **Belo Horizonte**: a cidade descrita. Belo Horizonte: Editora e consultoria Gomes, 2011. 120p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Águas Formosas**: panorama (site). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/aguas-formosas/panorama>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Belo Horizonte**: panorama (site). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/belo-horizonte/historico>>. Acesso em: 25 mar. 2018b.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2014**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=mg&tema=pnad_internet_celular_2014>. Acesso em: 20 mar. 2018

INTERNATIONAL FEDERAÇÃO DE LIBRARY ASSOCIATIONS E INSTITUIÇÕES. **Acesso e oportunidades para todos**: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas. Disponível em:

<<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2017.

INTERNATIONAL FEDERAÇÃO DE LIBRARY ASSOCIATIONS E INSTITUIÇÕES. **Diretrizes da IFLA**. [S. l.]: IFLA, 2012.

INTERNATIONAL FEDERAÇÃO DE LIBRARY ASSOCIATIONS E INSTITUIÇÕES. **Responding! Public libraries and refugees**. 2015. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/library_service_to_refugees.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2017.

JACQUES, Maria da Graça Correa *et al.* **Psicologia social contemporânea**: livro-texto. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

JAMARILLO, Orlanda. La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación. **Rev. Interam. Bibliot**, Medellín, v. 33, n. 2, p.287-313, jul./dic. 2010.

LANKES, David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. [S.l.]: FEBAB, 2016. Disponível em:< <https://davidlankes.org/new-librarianship/expect-more-demanding-better-libraries-for-todays-complex-world/1-the-arab-spring-expect-the-exceptional/> >. Acesso em: 11 jul. 2017.

MACHADO, Elisa Campos; ELIAS JUNIOR, Alberto Calil; ACHILLES, Daniele. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, número especial, p. 115-127, out./dez. 2014.

MANGUE, Denise Catarina Silva. Organizações de defesa do cidadão. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária**: concepções e práticas. Belo Horizonte: UFMG/PROEX, 2011. p. 39-44.

MAPA de Águas Formosas. [S. l.]: Cidade-Brasil, 2018a. Disponível em: <<https://www.cidade-brasil.com.br/mapa-aguas-formosas.html>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

MAPA de Rio de Rio do Prado. [S. l.]: Cidade-Brasil, 2018b. Disponível em: <<https://www.cidade-brasil.com.br/mapa-rio-do-prado.html>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

MAPA dos bairros de Belo Horizonte. [S. l.]: Encontra Minas Gerais, 2018. Disponível em: <<http://www.encontraminasgerais.com.br/mapas/mapa-bairros-de-bh.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2018.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MILANESI, Luís. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, São Paulo, n. 97, p. 59-70, mar./abr./maio, 2013.

MINAS GERAIS. Lei nº18.312, de 06 de agosto de 2009. Institui a política estadual do livro. **Diário do Executivo**, Belo Horizonte, 07 ago. 2009. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=LEI&num=18312&comp=&ano=2009>>. Acesso em: 19 abr. 2018.

MOSCOVICI, Serge. **La psychanalyse, son image et son public**: etude sur la representation sociale de la psychanalyse. Paris: Presses Univ. de France, 1961.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 9.ed. Rio de Janeiro: Petrópolis, 2012.

MUELLER, Susana P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **R. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v.13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

MUNICÍPIO DE RIO DO PRADO. In: **Cidade-Brasil** (site). Disponível em: <<http://www.cidade-brasil.com.br/municipio-rio-do-prado.html>>. Acesso em 08 abr. 2018.

NASCIMENTO-SCHULZE, Clélia Maria; CAMARGO, Brígido Vizeu. Psicologia social, representações e métodos. **Temas em psicologia da SBP**, [S.l.], v. 8, n.3, p. 287-299, 2000.

OLIVEIRA, Denize Cristina *et al.* Análise das evocações livres: uma técnica de análise estrutural das representações sociais. In: MOREIRA, Antonia Silva Paredes (Org.). **Perspectivas teórico-metodológicas em Representações Sociais**. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2005. p. 573-603.

OLIVEIRA, Fátima O. de; WERBA, Graziela C. Representações sociais. In: JACQUES, Maria da Graça Correa. **Psicologia social contemporânea**: livro-texto. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 104-117.

PAIVA, Marília de Abreu Martins de. **Bibliotecas públicas**: políticas do estado brasileiro de 1990 a 2006. 2008. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2008.

PEÑA GALLEGU, Luz Estela. Las bibliotecas públicas de Medellín como motor de cambio social y urbano de la ciudad . **Bid**: textos universitarios de biblioteconomia i documentació, Barcelona, n. 27, dec. 2011. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/27/pena2.htm>>. Acceso en: 29 mayo 2017.

PEREIRA, Francisco José Costa. Análise de dados qualitativos aplicados às representações sociais. In: MOREIRA, Antonia Silva Paredes (Org.). **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2005. p. 25-60.

PÉREZ IGLESIAS, Javier. Las bibliotecas como bien público: el factor humano. **Educación y biblioteca**, Madrid, n.97, p. 25-27,1999.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação: Saberes e fazeres da contemporaneidade**. Infoeducação: Acesso e Apropriação de Informação na Contemporaneidade. Out. 2008. Disponível em: <<http://infoeducacaousp.blogspot.com.br/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazeresda.html>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

PETIT, Michèle. **Os jovens e a leitura: uma nova perspectiva**. São Paulo: Editora 34, 2009. 192p.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUAS FORMOSAS (site). Disponível em: <<http://aguasformosas.mg.gov.br/site/>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DO PRADO (site). Disponível em: <<http://www.riodoprado.mg.gov.br/251/>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

PROJETO de Lei prevê mudança do nome da Biblioteca Pública Estadual Luís de Bessa. [S. l.]: Blog CRB 6, 2015. Disponível em: <<http://blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/projeto-de-lei-preve-mudanca-do-nome-da-biblioteca-publica-estadual-luis-de-bessa/>>. Acesso em: 28 mar. 2018.

RANGANATHAN, S.R. **Cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

REYS, Yolanda. O triângulo amoroso. In: **As crianças e os livros: reflexões sobre a leitura na primeira infância**. Belo Horizonte: Fundação Municipal de Cultura, 2017. p. 46-51.

SÁ, Celso Pereira de. **A construção do objeto de pesquisa em representações sociais**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

SÁ, Celso Pereira de. **Núcleo central das representações sociais**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

SÁ, Celso Pereira de. Sobre a fundamentação psicológica da psicologia social e suas implicações para a educação. **Forum educacional**, Rio de Janeiro, v.8, n.1, jan./mar. 1984.

SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan. **Elogio de la biblioteca pública**. Buenos Aires: Alfagrama, 2017.

SANTA MARIA, Gloria Maria Rodriguez. **La biblioteca pública que queremos**. Colômbia, Ministério da Cultura, 2011.

SANTOS, Péricles Ribeiro dos. **Pioneiros de Águas Formosas: relato histórico do desbravamento das selvas do Pampã**. Belo Horizonte: Imprensa Oficial, 1970. 447p.

SARAIVA, Ana Cláudia Lopes Chequer. **Representações sociais da aprendizagem docente de professores universitários em suas trajetórias de formação**. 2005. 284 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação,

Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/FAEC-85RJ8R>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DE MINAS GERAIS; SUPERINTENDÊNCIA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS E SUPLEMENTO LITERÁRIO; DIRETORIA DO SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS. **Retrato das bibliotecas públicas municipais de Minas Gerais: dados 2015**. Belo Horizonte, 2018. 44p. Disponível em: <<http://www.bibliotecapublica.mg.gov.br/files/Sistema/Retrato%20das%20bibliotecas%20p%C3%ABlicas%20de%20Minas%20Gerais%202015.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. **Biblioteca pública, identidade e enraizamento**: elaborações intersubjetivas ancoradas em torno da Luiz de Bessa. 2014. 253f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da.; REIS, Alcenir Soares dos. Biblioteca pública como lugar de práticas culturais: uma discussão sócio-histórica. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v.21, n.1, p. 37-54, jan./abr. 2011.

SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano**: as representações sociais na perspectiva da psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

SUAIDEN, Emir Jose. **Biblioteca pública e informação a comunidade**. São Paulo: Global, 2008.

SUAIDEN, Emir José. El impacto social de las bibliotecas públicas. **Anales de Documentación**, [S.l.], n. 5, p. 333-344, 2002.

TELLO, Felipe Meneses. Bibliotecas y sociedade: al paradigma social de la biblioteca pública. **Investigacion bibliotecológica**, [S.l.], v.27, n.61, p.157-173, sep./dic., 2013.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **Manifesto da Unesco para bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 15 ago. 2016.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **Declaración de Caracas sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y el Caribe**. Caracas, 1985. Disponível em: <<http://snbp.culturadi:gital.br/manifestos/manifesto-de-caracas-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 02 abr. 2017.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**: princípios e técnicas. Brasília: Brinquet de Lemos, 2010.

VIEIRA, Letícia Alves. Informação utilitária: definição, uso e perspectiva. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e práticas**. Belo Horizonte: UFMG/PROEX, 2011.

VISITA à Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais. [S. l.]: ASSPROM, 2017. Disponível em: <<http://www.assprom.org.br/visita-a-biblioteca-publica-estadual-de-minas-gerais-2/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

WACHELKE, João; WOLTER, Rafael. Critérios de construção e relato da análise prototípica para representações sociais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 27, n.4, p. 521-526, out./dez. 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro para questionário

Município: _____

Biblioteca: _____

a) dados socioeconômicos

Idade: _____ () 12 a 29 anos () 30 a 59 anos () acima de 60 anos.

Sexo () Masculino () Feminino () Prefere não declarar

Grau de escolaridade

() Não alfabetizado

() Ensino fundamental incompleto

() Ensino médio completo

() Ensino fundamental completo

() Ensino médio incompleto

() Ensino superior incompleto

Profissão/ Ocupação: _____

Estado Civil:

() Ensino superior completo

() Solteiro () Casado sem filhos () Casado com filhos () Divorciado ()

Outro: _____

Classes econômicas*

LIMITE INFERIOR

LIMITE SUPERIOR

() Classe E

0

R\$ 1.254

() Classe D

R\$ 1.255

R\$ 2.004

() Classe C

R\$ 2.005

R\$ 8.640

() Classe B

R\$ 8.641

R\$ 11.261

() Classe A

R\$11.262

Você mora próximo da biblioteca? () Sim () Não

b) termos indutores para evocação de palavras e hierarquização das palavras ou expressões citadas

Fale as cinco primeiras palavras ou expressões que lhe vem à cabeça ao pensar em 'biblioteca pública'.

Agora coloque em ordem do mais importante para o menos importante estes termos ou expressões:

1. _____ ()

2. _____ ()

3. _____ ()

4. _____ ()

5. _____ ()

c) Perguntas abertas

1) Com que frequência você vem a esta biblioteca?

2) O que te faz frequentar a biblioteca pública?

3) Você se lembra de algum caso marcante para contar que aconteceu na biblioteca pública?

4) Para você, o que é mais importante na biblioteca pública?

5) O que você gostaria de ver na biblioteca pública?

APÊNDICE B - Roteiro para entrevista semiestruturada

Município: _____

Biblioteca: _____

- 1) Conte-me um pouco de sua história de vida, sua infância. Onde nasceu, como era sua família, sua casa, escola?
- 2) Fale-me um pouco sobre sua formação como estudante.
- 3) Agora, gostaria que você falasse sobre sua trajetória profissional. Como foi sua escolha profissional?
- 4) Quando você começou a frequentar esta biblioteca pública? Frequentou outra biblioteca pública antes desta?
- 5) Com que frequência você vem à biblioteca pública? tem alguma época do ano que você vem mais?
- 6) O que te faz vir à biblioteca pública? Estudo, lazer?
- 7) O que você mais gosta no acervo da biblioteca?
- 8) Qual o seu espaço preferido na biblioteca?
- 9) Você se lembra de algum caso marcante para contar que aconteceu na biblioteca pública?
- 10) Você já fez amizades ou conheceu pessoas aqui na biblioteca que talvez não conheceria, se não fosse aqui?
- 11) Para você, o que é mais importante na biblioteca pública, o que não pode faltar?
- 12) O que você gostaria de ver na biblioteca pública (como seria uma biblioteca ideal)?
- 13) Para você, qual o papel/importância da biblioteca pública para a cidade?
- 14) Você gostaria de falar mais alguma coisa?

APÊNDICE C – Roteiro para observação

- 1) Configuração social da biblioteca
- 2) Configuração política da biblioteca no município
- 3) Configuração econômica do município e da biblioteca dentro da estrutura orgânica
- 4) A biblioteca pública cumpre a missão?
- 5) A biblioteca pública cumpre sua função?
- 6) A biblioteca pública possui organização (biblioteconômica e administrativa)?
- 7) () Espaço institucional privado, estático, delimitado pelo Estado.
- 8) () Espaço de sentido, de sociabilidade, dinâmico, fluido, compartilhado.
- 9) Quais as formas de participação da comunidade na biblioteca?
- 10) Observar as vertentes do social que perpassam a construção da representação
- 11) Comportamento social enquanto comportamento simbólico
- 12) Serviços oferecidos
- 13) Espaço físico
- 14) Acervo

APÊNDICE D - Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)

Título da pesquisa: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PELOS SUJEITOS USUÁRIOS.

Prezado Senhor (a),

Eu, Marina Nogueira Ferraz, orientada pela Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont, estou realizando uma pesquisa cujo **objetivo** é conhecer a visão das bibliotecas públicas por seus usuários e como eles veem a atuação da biblioteca em sua comunidade. Esta pesquisa pertence ao Programa de **Pós-Graduação em Ciência da Informação** da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), em nível de doutorado e tem cunho estritamente acadêmico, sem fins comerciais.

Diante disso, tenho a satisfação de convidá-lo (a) para participar desta pesquisa, como voluntário (a), cuja coleta de dados acontecerá a aplicação de um pequeno questionário feito por mim mesma. A aplicação do questionário será realizada na própria Biblioteca, conforme sua disponibilidade, e terá duração aproximada de 20 (vinte) minutos.

A participação do (a) senhor (a) é **voluntária** e não haverá nenhum gasto com a sua participação no estudo e também não receberá pagamento ou indenizações pela mesma. Os dados são **confidenciais**, sendo sua participação **sigilosa** e os resultados da pesquisa será utilizados somente em trabalhos e eventos científicos. As informações obtidas na pesquisa serão guardadas pelo prazo de 5 (cinco) anos, sob posse da pesquisadora.

Conforme a Resolução 466/12 não existe pesquisa sem riscos. Um **risco** advindo dessa pesquisa consiste em possíveis desconfortos causados por emoções sentidas pelo (a) senhor (a) ao relatar sua experiência na biblioteca. Caso aconteça, a coleta de dados e a gravação serão interrompidas para que o (a) senhor (a) se recupere e decida se deseja continuar ou não. O (a) senhor (a) tem o direito de não querer participar ou de sair deste estudo a qualquer momento, sem nenhuma penalidade. Caso o (a) senhor (a) decida retirar-se do estudo ou necessite de quaisquer outros esclarecimentos sobre o mesmo, favor contatar-me, pessoalmente ou através do telefone ou e-mail informado no final deste Termo. O **benefício** de sua participação nesta pesquisa será a contribuição com este estudo, que visa compreender o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas e como é possível melhorar sua atuação.

Certa de que as informações aqui apresentadas lhe forneceram os esclarecimentos necessários em relação a essa pesquisa e caso haja concordância de sua parte em participar deste estudo, solicito que assine este Termo de Consentimento Livre Esclarecido, em duas vias de igual teor (1 via ficará em seu poder):

Rubrica:

Eu _____, portador
(a) do RG.: _____, compreendo que minha participação nessa
pesquisa é inteiramente voluntária e, que desta forma, tenho toda liberdade de recusar ou
retirar meu consentimento em participar desse estudo sem penalidades. Os dados obtidos
através da minha participação nesse estudo serão documentados, sendo de meu
consentimento a divulgação dos mesmos, em contextos acadêmicos e publicações
científicas.

Data e Local: _____

Assinatura do participante:

Telefone/e-mail:

Assinatura da Pesquisadora:

Contatos:

PESQUISADORA: Marina Nogueira Ferraz | e-mail: marinanogueiraf@eci.ufmg.br

ORIENTADORA: Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont | e-mail: dumont@eci.ufmg.br

INSTITUIÇÃO: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação - Escola de Ciência
da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais - Telefone: (31) 3409-6103 -
Avenida Presidente Antônio Carlos, 6627 - Belo Horizonte/MG.

Em caso de dúvidas éticas, gentileza entrar em contato:

COEP-UFMG- Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG
Avenida Presidente Antônio Carlos, 6627 – Unidade Administrativa II, 2º andar/2005.
Belo Horizonte/MG- Brasil
CEP 312070-901
E-mail: coep.prpq@ufmg.br
Tel: 31 3409 4592

APÊNDICE E – Quadro de categorização dos dados brutos

Categoria	Nome da categoria
Subcategorias	/nome da subcategoria /nome da subcategoria /nome da subcategoria /nome da subcategoria /nome da subcategoria
Conteúdo dos questionários	
Conteúdo das entrevistas	
Conteúdo das observações	

APÊNDICE F – Matriz das evocações livres

Participante	Município	Idade	Gênero	Escolaridade	Estado civil	Classe econômica	Mora	Evoc	Rang	Evoc	Rang	Evoc	Rang	Evoc	Rang	Evoc	Rang
1	1	1	1	5	4	1	2	pessoas	1	livro	2	saber	3	ensino	4		5
2	1	1	2	4	1	2	2	alegria	1	romance	2	historia	3	livro	4	emoção_e_tragedia	5
3	1	1	2	4	1	3	2	aprendizado	1	saber_e_descoberta	2	leitura	3	concentração	4	paz_e_tranquilidade	5
4	1	1	1	5	1	2	2	estudo	1	leitura	2	informação	3	livro	4	pessoas	5
5	1	1	2	4	1	3	2	sonho	1	tudo_de_bom	2	paixão	3	alegria	4	felicidade	5
6	1	1	1	5	1	1	1	disponibilidade	1	livro	2	ajuda	3	tranquilidade	4	apoio	5
7	1	1	2	4	1	2	1	paz	1	família	2	acolhimento	3	tranquilidade	4	felicidade	5
8	1	1	1	5	1	2	2	estudo	1	livro	2	cidadão	3	escrita	4	silêncio	5
9	1	2	2	5	1	3	2	amor	1	conforto	2	vida	3	casa	4	segunda_casa	5
10	1	1	2	4	1	1	2	bibliotecário	1	livro	2	socializar	3	estudo	4	lazer	5
11	1	1	1	5	1	1	1	livro	1	bibliotecário	2	estudante	3	conhecimento	4	pessoa_com_tempo_de_sobra	5
12	1	1	1	2	1	3	1	livro	1	reflexão	2	moral	3	pensamento	4	atenção	5
13	1	1	2	6	1	2	2	cultura	1	poesia	2	imaginação	3	vida	4	arte	5
14	2	3	1	7	4	2	1	conhecimento	1	crescimento	2	interação	3	visibilidade	4	lazer	5
15	2	1	2	5	3	2	1	leitura	1	silêncio	2	livro	3	responsabilidade	4	educação	5
16	2	1	2	4	1	1	1	livro	1	romance	2	emoção	3	aventura	4	mistério	5
17	3	2	1	6	1	3	2	saber	1	cultura	2	entretenimento	3	lazer	4	conhecimento	5
18	3	3	1	6	3	3	2	conhecimento	1	cultura	2	convivência	3	viagem	4	alegria	5
19	3	3	1	5	1	3	2	livro	1	alegria	2	história	3	autor	4	estante	5
20	3	3	1	9	1	5	2	livro	1	lazer	2	leitura	3	praça_da_li	4	entretenimento	5

															berdade		o		
21	3	1	1	6	1	3	2	paciência	1	autoconhecimento	2	oitavo_ano	3	infância	4	policia	5		
22	3	3	1	7	1	2	2	conhecimento	1	saber	2	contribuição	3	atualização	4	interação	5		
23	3	3	1	5	1	1	2	silêncio	1	pessoas	2	jornal	3	gosto	4	livro	5		
24	3	3	1	7	5	3	1	desorganizado	1	mal_gerencia	2	referencia_na_o_abre_oito_horas	3		4		5		
25	3	3	1	7	1	3	1	cultura	1	informação	2	lazer	3		4		5		
26	3	3	1	7	1	2	2	desenvolvimento	1	conhecimento	2	lazer	3	livro	4	informação	5		
27	3	1	1	6	1	3	1	livro	1	silêncio	2	organização	3	limpeza	4	cadeira	5		
28	3	2	2	7	1	5	1	estudo	1	alegria	2	educação	3	gentileza	4	comodidade	5		
29	3	2	2	7	4	4	2	pesquisa	1	estudo	2	conhecimento	3	satisfação	4	lazer	5		
30	3	1	2	6	1	5	1	aprendizado	1	leitura	2	pesquisa	3	estudo	4	livro	5		
31	3	1	1	9	1	4	2	pesquisa	1	livro	2	jornal	3	empréstimo	4	praça_da_liberdade	5		
32	3	2	1	5	1	1	2	determinação	1	esforço	2	estudo	3	aprendizado	4	amizade	5		
33	3	2	1	4	2	2	2	leitua	1	pesquisa_computador	2	livro	3	evento	4	leitura	5		
34	3	1	2	5	1	3	2	informação	1	oportunidade	2	esforço	3	agradável	4	convivência	5		
35	3	2	2	8	1	2	1	solidariedade	1	amizade	2	proximidade	3	beneficiencia	4	conforto	5		
36	3	3	2	7	1	3	2	cultura	1	conhecimento	2	crescimento_pessoal	3	solidariedade	4	compartilhamento	5		
37	3	2	2	7	1	2	1	oportunidade	1	espaço_livre	2	conhecimento	3	lugar_de_encontro	4	amizade	5		
38	3	2	2	7	3	5	2	cultura	1	informação	2	diversão	3	lazer	4	hábito	5		
39	3	2	1	6	5	3	2	conhecimento	1	livro	2	lazer	3	acessibilidade	4	facilidade	5		
40	3	2	2	9	3	3	2	conhecimento	1	aventura	2	prazer	3	descobrimto	4	tranquilidade	5		
41	3	2	1	10	3	3	2	conhecimento	1	gratuidade	2	voluntariado	3	má_conservação	4	belo_edifício_arquitetônico	5		

42	3	2	1	7	3	3	1	livro	1	viagem	2	muita_gente	3	aconchegan te	4	história	5
43	3	1	1	7	2	3	2	acolhiment o	1	público	2	fácil_acesso	3	plural	4	diverso	5
44	3	1	1	5	1	1	1	livro	1	disponibilidad e	2	ajuda	3	apoio	4	tranquilidade	5
45	3	1	2	4	1	1	2	bibliotecári o	1	livro	2	lazer	3	estudo	4	socializar	5
46	3	2	1	6	1	3	2	lazer	1	conhecimento	2	cultura	3	entretenime nto	4	conhecimento	5
47	3	3	1	7	1	2	2	livro	1	informação	2	desenvolvime nto	3	lazer	4	conhecimento	5
48	3	2	1	7	4	4	2	conhecime nto	1	estudo	2	pesquisa	3	lazer	4	satisfação	5
49	3	2	1	8	1	2	1	solidarieda de	1	amizade	2	conforto	3	bondade	4	proximidade	5
50	3	2	2	7	3	5	3	cultura	1	informação	2	diversão	3	lazer	4	hábito	5

