



Universidade de Brasília - UnB  
Faculdade de Ciência da Informação - FCI  
Graduação em Biblioteconomia

ISABELLA BASILEU FERNANDES COSTA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL:**  
descrição dos produtos e dos serviços destinados à inclusão digital da pessoa idosa.

Brasília  
2024

ISABELLA BASILEU FERNANDES COSTA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL:**  
descrição dos produtos e dos serviços destinados à inclusão digital da pessoa idosa.

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

**Orientador:** Prof. Dr. Alberth Sant'Ana Costa da Silva.

Brasília  
2024

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**Título:** Bibliotecas Públicas do Distrito Federal: descrição dos produtos e serviços destinados à inclusão da pessoa idosa

**Autor(a):** Isabella Basileu Fernandes Costa

Monografia apresentada em **19 de setembro de 2024** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dr. Alberth Sant'Ana Costa da Silva

Membro Interno (FCI/UnB): Dra. Greyciane Souza Lins

Membro Interno (FCI/UnB): Dr. Ailton Luiz Gonçalves Feitosa





Documento assinado eletronicamente por **Ailton Luiz Gonçalves Feitosa, Usuário Externo**, em 23/09/2024, às 22:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Alberth Sant'Ana Costa da Silva, Usuário Externo**, em 28/09/2024, às 18:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **11763125** e o código CRC **07AE29A5**.

Ficha catalográfica elaborada por Isabella Basileu Fernandes Costa

C837b Costa, Isabella Basileu Fernandes

Bibliotecas Públicas do Distrito Federal: descrição dos produtos e serviços destinados à inclusão digital da pessoa idosa. / Isabella Basileu Fernandes Costa - Brasília: UnB, 2024.

62f. il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Ciência da Informação – Universidade de Brasília (UNB).

Orientador: Prof. Dr. Alberth Sant'ana Costa da Silva

1. Biblioteca Pública. 2. Serviço de referência. 3. Inclusão Digital. 4. Pessoa idosa.

Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação. Brasília, 2024.

CDU: 024 (053.9)

ISABELLA BASILEU FERNANDES COSTA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL:**

descrição dos produtos e dos serviços destinados à inclusão digital da pessoa idosa.

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Data da defesa: 19 de setembro de 2024.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. Alberth Sant'ana Costa da Silva  
FCI/ UnB  
Orientador (a)

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>a</sup>. Greyciane Souza Lins  
FCI/ UnB  
Membro interno

Prof. Dr. Ailton Feitosa  
FCI/ UnB  
Membro interno

Aos bibliotecários, guardiões do conhecimento e da imaginação.

Aos meus pais, Claudio e Graziela, por fazerem de seu cansaço o meu descanso.

Aos meus avôs, Adelcires, Gilmar, Antônio e Rita, por toda a caminhada no sol para que um dia eu pudesse chegar aqui pela sombra.

## AGRADECIMENTOS

Desde criança, sou apaixonada pelo universo dos livros e das bibliotecas. Ao conhecer o curso de Biblioteconomia pude unir minha paixão infindável pela leitura a democratização do acesso à informação e a preservação do conhecimento de forma profissional. Mudei toda a minha forma de ver, sentir e organizar as coisas. Nesse momento, tive a certeza do caminho que queria trilhar. A educação salva todos os dias e posso dizer que ela também me salvou. Muitas pessoas fizeram parte da minha trajetória durante esses quase cinco anos de graduação e por isso sou muito grata.

Agradeço aos meus pais, meus maiores incentivadores, Claudio e Graziela, por sempre apoiarem minhas decisões e me deixarem ser livre para ser quem sou. Obrigada por me proporcionarem uma ótima infância e por nunca terem reprimido meus gostos e vontades. Prometo fazer valer a pena cada esforço realizado, pois reconheço o quanto abriram mão dos seus sonhos para que eu pudesse realizar os meus. Espero um dia poder proporcionar a vocês uma vida muito tranquila. Amo vocês com todo meu coração.

Ao meu irmão Lorenzo, por me lembrar diariamente o valor das coisas mais simples e ser o meu parceiro fiel. Não sei como era a vida antes de você e tenho um orgulho imenso de ser sua irmã. Vou estar sempre ao seu lado. Espero que um dia você se veja como eu te vejo, e que eu possa te inspirar tanto quanto você me inspira.

Aos meus queridos padrinhos, Luciene e Givaldo, por terem investido, apoiado e cuidado de mim em todas as esferas. Por sempre terem segurado as pontas e me fazerem acreditar que eu poderia ser muito mais. Nunca me esquecerei do quanto depositaram em mim. Vocês fazem parte de todas as minhas conquistas e é impossível descrever em palavras a gratidão que sinto. Amo vocês.

A minha avó Adelcíres por sempre dar “corda” às minhas ideias e por ser uma mulher de força indescritível. Obrigada por tudo que você já fez por mim e por todo mundo. Você é essencial na minha vida e seus esforços foram mais que importantes em toda essa caminhada. Tenho muito orgulho de ser sua neta.

Aos meus avôs Antônio e Rita (*in memoriam*), que deixaram uma vida lá na Paraíba e vieram pra Brasília na esperança de um futuro melhor para toda a família. Ensinarão-me coisas que eu nunca aprenderia em nenhuma faculdade. Se hoje estou aqui, também é por vocês.



Ao meu tio Emerson, que apesar de seu jeito “durão”, sempre me motivou a estudar e buscar uma vida melhor. Vê-lo estudando todos os dias me fez acreditar que eu também conseguiria. Obrigada por ser esse exemplo.

As minhas primas Gabriela e Gislene por acreditarem na minha capacidade às vezes até mais do que eu e torcerem pela minha felicidade e independência. Vocês são as irmãs mais velhas que eu sempre quis ter.

A todos os meus amigos que me deram suporte ao longo dessa jornada, não só academicamente como emocionalmente, vocês foram mais do que importantes para a criação das memórias mais bonitas que possuo. Como dizia Zeca Pagodinho, “quando tudo parece estar perdido, é nessa hora que você vê quem é parceiro e quem é bom amigo, quem tá contigo e quem é de correr”.

A minha amiga Julia, por estar comigo em todas as fases, dos momentos mais felizes aos mais difíceis. Orgulho-me profundamente da nossa amizade e de tudo que já vivemos juntas. Obrigada por nunca soltar minha mão. Você me inspira muito!

A minha amiga Allana, por estar presente desde a escolha do tema, até a leitura de todas as versões deste trabalho, lidando com minha ansiedade, dando opiniões e me ajudando a enxergar erros. Não sei nem como te agradecer, você não sabe a diferença que fez nesse processo e sem seu apoio tudo teria sido muito mais difícil. Como você bem falou uma vez, nossa parceria é infindável. Sou muito grata pela sua lealdade e pela naturalidade da nossa aliança. Aprendo com você todos os dias. Hasta siempre!

Ao meu parceiro Victor, meu grande alicerce em toda essa caminhada. Obrigada por todo o auxílio emocional, psicológico e acadêmico. Não tenho palavras para agradecer a imensidão que você é na minha vida. Seu olhar cuidadoso e suas opiniões foram determinantes para a execução deste trabalho. Você me motiva de uma maneira única a buscar minha melhor versão todos os dias. No livro “Tudo é rio” da Carla Madeira, ela fala que para que um amor se instale é preciso uma coincidência qualquer e que existe um certo milagre nos encontros, portanto não é tolo dizer que o amor é sagrado.

As minhas companheiras de curso, Geovanna e Maitê, que desde 2019 estão trilhando esse caminho ao meu lado, trazendo tranquilidade em meio ao caos. Obrigada minhas “biblioamigas”, nunca me esquecerei dos nossos momentos e do quanto me sentia confortável de estar com vocês na FCI.

Ao meu querido professor e orientador Alberth, por ter aceitado esse projeto com tanto carinho e dedicação e por ser um docente exemplar, que mudou minha forma de ver muitas coisas dentro e fora da área de Biblioteconomia. Desde a primeira aula que tive com ele, criei

certo modelo do tipo de profissional que eu gostaria de ser. Saiba que me ensinou muito mais do que imagina, e levarei isso a todos os campos da minha vida. Obrigada pela paciência, compreensão e por me acalmar durante todo esse processo. A minha experiência acadêmica não seria a mesma sem a sua presença.

A banca do meu trabalho de conclusão de curso, Ailton e Greyciane pela paciência, atenção e dedicação em compreender o meu trabalho.

A Faculdade de Ciência da Informação e a todos os professores excelentes que tive o privilégio de ser aluna durante toda a graduação. Não me esquecerei dos nomes e dos ensinamentos de nenhum. Obrigada por serem parte de quem almejo um dia ser. Vocês são parte de toda a minha jornada.

A Universidade de Brasília por ter sido minha casa por tantos anos. Sentirei falta de comer no restaurante universitário e de sentar num cantinho do ICC para encontrar os amigos depois de aulas difíceis. Conheci pessoas incríveis e vivi momentos únicos nesse lugar. Sinto-me realizada de ter feito parte da história dessa faculdade e de ter realizado o sonho de estudar nela. A vivência na UnB moldou grande parte de quem sou hoje e de quem quero ser no futuro. Toda a experiência que tive no campo acadêmico, político e pessoal dentro dessa instituição foi de grande valor e por isso, serei sempre grata.

A todos os bibliotecários que me forneceram ajuda nessa trajetória, e a todas as queridas pessoas idosas que responderam minha pesquisa com todo carinho e me fizeram ver essa fase da vida com mais empatia, afinal, todos envelheceremos.

A mim mesma, por todo o meu empenho e resiliência para alcançar meus objetivos. O caminho até aqui não foi fácil, e fico orgulhosa de ter conseguido.

Por fim, a todas as pessoas que participaram diretamente ou indiretamente do desenvolvimento dessa pesquisa, tornando-a viável.

*“O mais importante e bonito do mundo, é isto: que as pessoas não estão sempre iguais, ainda não foram terminadas – mas que elas vão sempre mudando. Afinam ou desafinam. Verdade maior. É o que a vida me ensinou.”*

Guimarães Rosa

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar os produtos e os serviços ofertados pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, com vista a identificar e caracterizar os serviços destinados às pessoas idosas. Metodologicamente, adotou-se a abordagem qualitativa. Como instrumentos de pesquisa, utilizaram-se a observação por meio de visitas em lócus, a pesquisa documental e a aplicação de questionário. Os resultados obtidos revelaram que das vinte e quatro bibliotecas públicas do Distrito Federal, somente três oferecem serviços e produtos em prol da inclusão social e digital das pessoas idosas, por meio do acesso à informação, que tem com propósito de fomentar o exercício da cidadania e a defesa de direitos. Com base nos resultados analisados, sugere-se a elaboração de serviços e produtos informacionais pensando nas pessoas idosas, a divulgação mais efetiva dos serviços e produtos já oferecidos, adaptação na infraestrutura, visando à acessibilidade física dessa faixa etária e a busca ativa da biblioteca pública aos usuários, a fim de que eles se capacitem e tenham autonomia para lidar com as Tecnologias de Comunicação e Informação, que estão cada vez mais presentes na dinâmica da sociedade contemporânea.

**Palavras-chave:** biblioteca pública; serviço de referência; produtos e serviços informacionais; inclusão digital; pessoa idosa.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the products and services offered by the Public Libraries of the Federal District, with a view to identifying and characterizing the services aimed at the elderly. Methodologically, a qualitative approach was adopted. Observation through on-site visits, documentary research and the application of a questionnaire were used as research instruments. The results obtained revealed that of the twenty-four public libraries in the Federal District, only three offer services and products in favor of the social and digital inclusion of the elderly, through access to information, which aims to foster the exercise of citizenship and the defense of rights. Based on the results analyzed, we suggest the development of informational services and products thinking about the elderly, the more effective dissemination of the services and products already offered, adaptation of the infrastructure, aiming at the physical accessibility of this age group and the active search for the public library by users, so that they become qualified and have autonomy to deal with Communication and Information Technologies, which are increasingly present in the dynamics of contemporary society.

**Keywords:** public library; reference service; information products and services; digital inclusion; elderly people.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa das bibliotecas públicas do DF de acordo com lista da SECEC .....	27
Figura 2 - Mapa das bibliotecas públicas do DF que possuem serviços para pessoas idosas ..	32
Figura 3 - Escolaridade dos respondentes .....	34
Figura 4 - Bairro de residência .....	34
Figura 5 - Respondentes que já foram a uma biblioteca.....	35
Figura 6 - Frequência às bibliotecas dos que responderam que já visitaram .....	36
Figura 7 - Motivo pelo qual não frequentam bibliotecas.....	36
Figura 8 - O que mais utilizam das tecnologias.....	37
Figura 9 - Serviços que gostariam de ver nas bibliotecas públicas do DF .....	38
Figura 10 - Interesse em participar de uma oficina de capacitação digital em bibliotecas .....	39

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos utilizados na busca de artigos científicos .....	24
Tabela 2 - Instrumentos utilizados para a coleta de dados .....	24
Tabela 3 – Informações sobre as bibliotecas públicas do DF.....	28
Tabela 4 - Bibliotecas públicas do DF com serviços exclusivos para a pessoa idosa .....	31
Tabela 5 - Autonomia, faixa etária e sexo .....	33
Tabela 6 - Situação econômica dos respondentes .....	35
Tabela 7 - Desafios observados pelos bibliotecários na integração da pessoa idosa .....	41

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DF	Distrito Federal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
RFID	Radio Frequency Identification
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SESC	Serviço Social do Comércio
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SRI	Serviço de Referência e Informação
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNB	Universidade de Brasília



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1	Objetivo Geral .....	15
1.2	Objetivos específicos .....	15
1.3	Justificativa .....	15
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1	Pessoas idosas no contexto tecnológico .....	17
2.2	A biblioteca pública como centro de inclusão .....	20
2.3	Serviço de referência e informação em bibliotecas no contexto da inclusão .....	22
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>23</b>
3.1	Procedimentos adotados para a coleta de dados .....	25
3.2	Apresentação das bibliotecas públicas do Distrito Federal .....	26
3.3	Caracterização dos serviços e produtos das bibliotecas públicas do Distrito Federal .....	30
3.4	Perspectiva das pessoas idosas em relação aos produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal. ....	32
<b>4</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>44</b>
	<b>APÊNDICE A — QUESTIONÁRIO APLICADO A PESSOAS IDOSAS ....</b>	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

*Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo.*

Paulo Freire

A biblioteca pública constitui-se como um ambiente de amplas possibilidades, dotada de instrumentos para um despertar de conhecimento e aprendizado. É um espaço de criação e transformação social, que desempenha um papel fundamental na construção de uma sociedade mais informada e inclusiva. (Lessa; Gomes, 2017).

Segundo o Manifesto da Biblioteca Pública da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), os serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas públicas devem ser prestados com igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, etnia, sexo, religião, nacionalidade, idioma, condição social ou qualquer outra característica (IFLA, 1994).

De acordo com Aranha (2004, p. 8), “a ideia de uma sociedade inclusiva se fundamenta numa filosofia que reconhece e valoriza a diversidade, como característica inerente à constituição de qualquer sociedade”. Portanto, a discussão sobre o acesso à informação é inseparável do tema da inclusão.

Na visão de Ranganathan (2009), “uma biblioteca é um organismo em crescimento”, razão pela qual podemos considerar que esse espaço institucional deve se adequar aos seus usuários, com vistas a atender as suas necessidades ao longo do tempo. Ademais, é por meio dos serviços e produtos de uma biblioteca que os usuários a frequentam (Santos, 2022).

O presente estudo tem como centralidade colocar em debate as potencialidades das bibliotecas públicas do Distrito Federal (DF) em prol da inclusão digital e social de pessoas idosas.

Ao abordar a questão da inclusão digital e social, torna-se fundamental contextualizar esses conceitos no âmbito do campo da Biblioteconomia, com vistas a perceber como a era digital, caracterizada pela capacidade de incorporar tecnologias, acaba por influenciar e determinar os fluxos e os processos informacionais (Gomes, 2023).

Segundo Sousa e França (2017), refletir sobre a inclusão digital implica reconhecer a importância do desenvolvimento de competências técnicas, cognitivas e sociais necessárias para lidar com a velocidade do acúmulo de informações e a sua natureza imaterial no contexto da tecnologia.

As transformações impulsionadas pelas tecnologias são amplamente perceptíveis, impactando de forma considerável os modos de comunicação, bem como as formas de acesso e busca por informações, tornando a tecnologia indissociável da sociedade (Autentify, 2023).

Entretanto, a exclusão digital, por sua vez, acentua a falta de acesso à informação e aos dispositivos tecnológicos. Esses aspectos provocam uma barreira substancial para a redução das desigualdades sociais, uma vez que limitam as atividades cotidianas e comprometem o desenvolvimento e a funcionalidade pessoal dos indivíduos (Santos; Rosa, 2023).

Conforme Silva (2024), a Geração Z, composta por indivíduos nascidos entre 1996 e 2011, é a primeira a ter acesso precoce a dispositivos eletrônicos e redes sociais, emergindo na era digital. No entanto, mesmo com essa familiaridade inicial com a tecnologia, essa geração enfrenta desafios contínuos para acompanhar a rápida e constante evolução tecnológica. Tal situação evidencia a dependência em grau elevado da Geração Z em relação à tecnologia e sua influência nas transformações e comportamentos contemporâneos (Silva, 2024).

Enquanto para as novas gerações o uso de tecnologias é assimilado de forma mais natural, desde a infância, a literatura da área aponta que as pessoas idosas enfrentam desafios significativos para se incluírem digitalmente (Gomes, 2023).

De acordo com a Lei nº 10.741 de Outubro de 2003 (Brasil, 2003), é considerada pessoa idosa o cidadão com idade igual ou superior a 60 anos. Cabe assinalar que as pessoas idosas, em diferentes situações e circunstâncias se veem compelidas a utilizarem serviços e dispositivos eletrônicos, sem que tenham desenvolvido as habilidades necessárias para lidar com essas tecnologias de maneira fluida e intuitiva. Como resultado dessa imposição cada vez mais frequente, provocam-se desafios e barreiras, o que limita a inclusão desses indivíduos na sociedade contemporânea (Marques; Cruz; Gonçalves, 2018).

Diante dessas considerações, a questão norteadora deste estudo está formulada nos seguintes termos:

- Como as bibliotecas públicas do Distrito Federal desenvolvem serviços e produtos destinados às pessoas idosas, com vistas a promover a inclusão digital e social dessas pessoas?

## 1.1 Objetivo Geral

Como desdobramento dessa questão norteadora citada acima, o presente estudo tem como objetiva geral:

- Analisar os produtos e serviços informacionais desenvolvidos pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal em prol da inclusão digital e social de pessoas idosas.

## 1.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, o estudo visa:

- Identificar os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal;
- Sistematizar e descrever os serviços e produtos destinados à pessoa idosa;
- Analisar como a pessoa idosa se apropria dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.

## 1.3 Justificativa

A justificativa para esta pesquisa fundamenta-se na necessidade de proporcionar um debate mais aprofundado sobre os serviços e produtos oferecidos às pessoas idosas nas bibliotecas públicas e na importância de ampliar o debate sobre o papel dessas instituições na inclusão digital e social dessa faixa etária, pois,

[...] o fenômeno da migração de idosos para a era digital pode não existir daqui há algumas décadas, pois no futuro os idosos já terão nascido na chamada era digital. Assim, este é um momento ímpar para estudar questões relativas a este fenômeno transitório (Gandra, 2012, p. 18).

Além disso, de acordo com a pesquisa feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), fica evidente que a população brasileira está envelhecendo de maneira constante. O número de pessoas com 60 anos ou mais passou de 11,3% para 14,7% da população, em apenas dez anos (Jornal da USP, 2023).

Portanto, dado o crescente envelhecimento da sociedade brasileira, almeja-se estimular a realização de novos estudos na área da Biblioteconomia. Essa situação ressalta a

inevitabilidade de repensar e adaptar as estruturas sociais e institucionais para atender de maneira mais eficaz às necessidades das pessoas idosas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

*Quero viver em plenitude cada novo dia. Com uma visão ampla, olhando também para os lados. [...]. Eu me recuso a ficar para trás.*

Michiko Aoyama

Por apresentar histórias tocantes de personagens que encontraram na biblioteca e na leitura um refúgio, a epígrafe retirada do livro “A biblioteca dos sonhos secretos”, de autoria de Aoyama (2023), serviu de inspiração para o desenvolvimento deste trabalho. A referida literatura não apenas despertou o interesse da pesquisa pelo tema da inclusão de pessoas idosas, mas fomentou pensamentos e reflexões sobre o processo de envelhecimento que a sociedade vivencia.

Na referida obra, um dos enredos mais tocantes e que dialoga com o tema do presente trabalho é a de Masao, um idoso de sessenta e cinco anos que acabara de se aposentar e tem um misto de sentimentos, dentre eles a solidão e o medo de não ser mais reconhecido pela sociedade.

Na obra, percebemos que esse homem se depara com uma biblioteca, e lá encontra apoio, conhecimento e também um novo propósito de vida. Ao navegar pelas páginas da narrativa, observamos como esse personagem se reconecta com o mundo atual.

A partir dessa leitura, indagações imergiram em meus pensamentos sobre a realidade cotidiana da pessoa idosa. Como elas se sentem nos dias atuais que exigem uma competência digital cada vez mais constante? Por outro lado, como as bibliotecas públicas podem promover a inclusão digital e social da pessoa idosa?

Para aclarar as questões norteadoras deste estudo e alcançar seus objetivos, o presente referencial teórico está fundamentado nas três subseções discutidas e analisadas a seguir.

### 2.1 Pessoas idosas no contexto tecnológico

O envelhecimento é um processo natural e inevitável na trajetória de todo ser humano. Embora frequentemente seja associado à diminuição das capacidades motoras e sensoriais e ao surgimento de doenças (Schneider; Irigaray, 2008), a velhice também pode representar uma fase propícia para novas conquistas e para o desenvolvimento social.

O Estatuto da Pessoa Idosa considera como idosas pessoas com idade igual ou superior a 60 anos (Brasil, 2003), faixa que representa 15,6% da população do país e que vem crescendo continuamente nas últimas décadas (Agência notícias IBGE, 2023).

De acordo com o Censo Demográfico de 2010, o Brasil somava 20,5 milhões de pessoas com 60 anos de idade ou mais, representando 10,78% da população residente (Brasil, 2010). O Censo de 2022 apontou que a população idosa no país alcançou o número de 31,2 milhões, sendo 14,7% dos brasileiros. O aumento foi de 39,8% no período de 2012 a 2021. Segundo o IBGE, a expectativa de vida dos brasileiros segue aumentando constantemente, e a projeção feita por eles para 2060 é de que uma pessoa no Brasil possa viver em média até aos 81 anos (Brasil, 2022). Esse crescimento demográfico impõe a necessidade de repensar e adaptar as estruturas sociais e institucionais para atender adequadamente às necessidades desta faixa etária.

De acordo com Veras (2009, p. 549), “qualquer política destinada aos idosos deve levar em conta a capacidade funcional, a necessidade de autonomia, de participação, de cuidado, de autossatisfação”. É fundamental assegurar dignidade na qualidade de vida durante a fase do envelhecimento, considerando os desafios enfrentados por esse grupo ao longo de suas vidas, abrangendo aspectos físicos, emocionais e financeiros.

A cada dia, somos confrontados com a necessidade de adquirir novos conhecimentos tecnológicos devido ao surgimento de novas modalidades de pagamento, redes sociais e outras atualizações em aplicativos e sites. Acompanhá-las não é simples nem rápido, considerando a quantidade de mudanças e o contexto cotidiano (Silveira *et al.*, 2010).

As pessoas idosas são muito afetadas com essas inúmeras mudanças e podem ser consideradas imigrantes digitais, pois não nasceram no mundo digital, mas tiveram que adotar vários aspectos da tecnologia ao longo do tempo (Palfrey; Gasser, 2011).

Com o avanço das tecnologias surge também o analfabetismo digital, que pode ser descrito como uma dificuldade de entender as ferramentas e termos da tecnologia, e também a falta de acesso à internet ou a dispositivos tecnológicos. Essa implicação faz com que muitas pessoas sejam excluídas ou impedidas de progredir na atual sociedade (Santana *et al.*, 2023).

A tecnologia oferece muitos benefícios aos seus usuários, mas também vem acompanhada de consequências como a exclusão digital, que tem como característica a exclusão de acesso, de uso e da qualidade do uso, acentuando ainda mais as desigualdades socioeconômicas (Picazio; Sanches; Júnior, 2022).

O que pode ser prático para alguns, torna-se uma “tortura” para outros. Seguindo esse contexto, a população idosa se vê duplamente excluída, tanto pela falta do acesso por falta de

conhecimento técnico, quanto pela falta da apropriação de possuir dispositivos e oportunidade para o acesso (Bez; Pasqualotti; Passerino, 2006).

Segundo Alexandre da Silva, secretário nacional dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa, a ausência do letramento das pessoas idosas influencia na maior vulnerabilidade desse grupo, pois ficam mais suscetíveis a fragilidades cotidianas como golpes, fraudes, entre outros (Agência Senado, 2023).

Apesar das dificuldades associadas ao conhecimento técnico de dispositivos eletrônicos e tecnologia, a aprendizagem da informática é de grande importância para a referida faixa etária, pois essa capacitação pode vir a ter um impacto positivo tanto social quanto físico, promovendo maior confiança e contribuindo para a saúde mental das pessoas idosas. (Batista *et al.*, 2019).

O acesso à internet proporciona às pessoas idosas uma maior autonomia, possibilitando-lhes a comunicação com familiares, o acesso a serviços essenciais, como instituições bancárias e planos de saúde, a participação em redes sociais para entretenimento, além da obtenção de informações de maneira independente. Dessa maneira, o uso da internet por essa faixa etária constitui uma estratégia viável para incluí-los na sociedade contemporânea (Oliveira; Bica, 2024).

Ao oferecer um ambiente acessível e disponibilizar uma variedade de recursos, como acesso a computadores, internet, cursos e oficinas, as bibliotecas públicas possuem o potencial de desempenhar um papel significativo na inclusão de pessoas idosas. Envolvê-los nessas iniciativas contribui para o aumento de sua satisfação com a vida, além de auxiliar no enfrentamento da solidão, da tristeza e da ansiedade (Dias *et al.*, 2022).

Segundo as diretrizes da IFLA sobre os serviços das bibliotecas públicas, “o nível de financiamento, desenvolvimento de serviços, organização espacial e horário de funcionamento devem ser definidos tendo subjacente o princípio básico de acesso universal” (Koontz; Gubbin, 2013, p. 18).

Em consonância com essa situação, há a necessidade de falar também sobre o bibliotecário, que exerce uma função singular no avanço da inclusão social e digital da pessoa idosa, uma vez que é responsável por estabelecer conexões com a comunidade dentro da biblioteca, capacitando-os e contribuindo para a implementação de serviços e para a criação de uma biblioteca verdadeiramente inclusiva (Ferraz; Dumont, 2018).



## 2.2 A biblioteca pública como centro de inclusão

Em uma palestra de 2013, o autor britânico Neil Gaiman destacou a importância das bibliotecas na democratização da informação. Segundo Gaiman, os livros representam apenas a "ponta do iceberg", uma vez que as bibliotecas oferecem acesso gratuito a computadores e internet, beneficiando aqueles que não dispõem desses recursos e promovendo seu desenvolvimento pessoal e profissional (CRB6, 2015). O comentário do autor ressalta a importância da democratização do acesso à informação e o impacto transformador que pode ser proporcionado aos usuários.

A consciência de que esses programas, serviços e espaços estão disponíveis de forma segura e gratuita reforça o valor das bibliotecas como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento individual do ser humano. Por ser um aparelho cultural muito importante na fomentação da cidadania, a biblioteca pública está ligada a consolidação da democracia de um país, pois se constitui em um espaço democrático (Valentim, 2016).

A biblioteca pública tem a função de incluir todos os indivíduos na sociedade, visando o desenvolvimento intelectual, cultural e social da comunidade que serve. (Freitas; Silva, 2014). É essencial que pessoas de todas as faixas etárias encontrem materiais relevantes que atendam às suas necessidades (IFLA, 2022).

A ideia de biblioteca como centro de convivência e informação que, no Brasil, tomou corpo com as propostas e o trabalho de Luiz Milanesi à testa do Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo deu nova dimensão às bibliotecas e à profissão de bibliotecário, sobretudo daquele ligado à biblioteca pública (Almeida, 1987, p.32).

Flusser (1980) destaca a importância de distinguir o público e o não público, argumentando que, para uma biblioteca ser verdadeiramente pública, ela deve direcionar seus esforços para alcançar o não público. Isso implica o engajamento com esses indivíduos, atuando como um centro cultural e um instrumento de emancipação para a própria comunidade.

A leitura e a escrita são alguns dos fatores que influenciam na eficiência da inclusão social e digital. Portanto, é importante promover continuamente esses hábitos e o uso das bibliotecas, para que estes se tornem aliados na inclusão dos indivíduos e no processo de aprendizado (Santana *et al.*, 2023).

As bibliotecas, especialmente as públicas, assumem um papel determinante nesse processo, servindo como ambientes de mediação da informação (Santos; Ribeiro; Sousa, 2019).

A biblioteca pública, mantida pelo governo, tem por objetivo primordial preservar e difundir o conhecimento, principalmente no que se refere à cultura local, e dentre todos os tipos de bibliotecas é a única que possui realmente características de uma instituição social, tanto pela amplitude de seu campo de ação como pela diversificação de seus usuários. É um centro de educação permanente (Suaiden, 1995, p.20).

Anteriormente consideradas apenas como repositórios de livros e informações, as bibliotecas hoje promovem ações culturais, educacionais e digitais, a fim de cumprir seu objetivo de preservação e disseminação do conhecimento (Silva, 2018).

À medida que a biblioteca avança para a era digital, acompanhando a evolução da sociedade, essa transformação se torna inevitável e vai além da simples disponibilização de livros em formatos eletrônicos (Cunha, 2010).

O Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO, publicado em 1994, dispôs de uma atualização em 2022 para incorporar as mudanças nas tecnologias e na sociedade, garantindo que ele continue refletindo a realidade e a missão das bibliotecas públicas na atualidade (IFLA, 2022).

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na sociedade contemporânea, também chamada de sociedade da informação, facilita processos e serviços de bibliotecas públicas, antes muito burocratizados e dependentes exclusivamente do saber dos bibliotecários (Medeiros; Olinto, 2019).

Um exemplo positivo é observado na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE), que implementou serviços de automação, como protocolos de radiofrequência (RFID) para a localização dos acervos e máquinas de auto empréstimo (UNB Notícias, 2020).

Esse tipo de sistema pode servir de aliado às bibliotecas, pois minimizam filas de espera, inventários e proporciona maior autonomia ao usuário, permitindo que os bibliotecários se concentrem em tarefas mais complexas (Valentim, 2016).

Em localidades menores, a biblioteca pode funcionar como um ponto de encontro e interação social, atuando como uma "sala de estar" para a comunidade (Koontz; Gubbin, 2013) ao oferecer serviços e produtos diversificados que despertam o interesse da comunidade e o incentivo de frequência ao espaço físico.

O bibliotecário também tem suma importância nesse contexto, segundo Almeida (1987), o bibliotecário de uma biblioteca pública deve saber como manejar a informação e dar significado a ela como uma forma de reinvenção, mantendo-se constantemente atualizado para que consiga estabelecer relações e auxiliar os seus usuários.

Portanto, a responsabilidade dos bibliotecários transcende a formação técnica necessária para a profissão, sendo necessário que ele se adapte às mudanças do contexto atual, desenvolvendo também habilidades em áreas como gestão da informação digital, comunicação e marketing (Santa Anna, 2015).

Araújo assinala que “[...] é com espírito de socialização que o bibliotecário desempenhará o seu papel de agente social” (Araújo, 1985, p. 120). Para que a mediação pelo bibliotecário seja efetiva, é indispensável uma formação que inclua dimensões humanísticas e empáticas, considerando a complexidade das interações sociais e a presença de situações urgentes (Lima; Perroti, 2017).

### **2.3 Serviço de referência e informação em bibliotecas no contexto da inclusão**

O Serviço de Referência e Informação (SRI) torna-se essencial em qualquer unidade de informação, pois tem como objetivo atender as demandas informacionais de seus usuários, incluindo ações chave como: informar, instruir e guiar (Pinto, 1999).

Serviço de Referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal” (Ranganathan, 1961, p. 53). O planejamento, a organização, a liderança e avaliação são processos administrativos que todo serviço de informação deve possuir (Belluzzo; Macedo, 1993) para que haja a satisfação do usuário.

Seguindo a perspectiva analisada, esse é um dos setores da biblioteca mais importantes para a capacitação dos usuários, pois auxilia o usuário de maneira personalizada na disponibilização de informações com a finalidade de satisfazer suas necessidades informacionais (Damian; Silva; Santos, 2021).

Segundo Ramos (2004, p.43), o bibliotecário do setor de referência é “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material, além da disseminação e da circulação do material informacional”. Dessa forma, é importante reconhecer que os serviços desenvolvidos pelos bibliotecários nesse setor são fundamentais para a eficácia do fluxo de informações, pois viabilizam o acesso a qualquer tipo de documento (Lima; Araújo, 2020).

A nova realidade tecnológica faz que o SRI adapte de forma contínua seus processos, especialmente no que tange a relação tempo e espaço, uma vez que a maioria dos usuários interage de forma remota (Pinto, 1999).

Com isso, esse setor é de suma importância para os usuários no geral, especialmente para as pessoas idosas, que conforme já citado, encontram mais desafios e barreiras no uso de serviços e produtos digitais. A proposta da oferta de assistência personalizada, uma das

características desse setor, é fundamental no uso dos serviços da biblioteca, sejam digitais ou não, a satisfação do usuário é mais garantida.

### 3 METODOLOGIA

De acordo com Gil (2006, p. 26), o método científico é “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”. Portanto esta pesquisa tem como objetivo principal analisar os produtos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, com o intuito de identificar e caracterizar as iniciativas voltadas para as pessoas idosas.

Além disso, busca-se incentivar a realização de novos estudos na área de Biblioteconomia relacionados ao atendimento das necessidades desse grupo nas bibliotecas no contexto da inclusão digital e social dos mesmos.

Segundo Minayo e Sanches (1993, p. 244), “é no campo da subjetividade e do simbolismo que se afirma a abordagem qualitativa”. Portanto, a abordagem deste estudo é de natureza qualitativa fim de obter uma compreensão sobre as percepções e desafios enfrentados pelas pessoas idosas na era digital com enfoque nas bibliotecas públicas do DF como agentes de inclusão.

Os instrumentos utilizados incluíram pesquisas bibliográficas sobre o tema das bibliotecas públicas e pessoas idosas no contexto da era digital, pesquisas em lócus e visitas exploratórias a diversas bibliotecas públicas do Distrito Federal. Além disso, foi elaborado um questionário para analisar as percepções e desafios enfrentados pelas pessoas idosas na era digital e suas impressões sobre bibliotecas.

O período do levantamento ocorreu entre os meses de maio a agosto de 2024, e para as pesquisas científicas utilizaram-se os seguintes descritores: idosos, biblioteca pública, serviços de referência, inclusão digital, exclusão digital, tecnologias nas bibliotecas, letramento informacional de idosos, pessoas idosas e tecnologias da informação e comunicação.

Sobre o processo de análise dos artigos, foram selecionados com prioridade os com publicação menor que 10 anos, que focassem em pessoas idosas e tecnologias nas bibliotecas como forma de inclusão social e/ou digital.

As principais bases utilizadas na busca dos artigos foi a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), o portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) e a biblioteca virtual da SciELO (Scientific

Electronic Library Online). Além de buscas também no Google Acadêmico, livros e websites para uma maior contextualização a respeito do tema do trabalho. Os termos utilizados na busca de artigos científicos estão sistematizados na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 - Termos utilizados na busca de artigos científicos

<b>TERMO: "inclusão digital" + "idosos" + "biblioteca"</b>	
<b>BDTD</b>	17 resultados
<b>CAPES</b>	3 resultados
<b>SciELO</b>	8 resultados

Fonte: elaborado pela autora.

Os instrumentos utilizados na pesquisa foram a pesquisa bibliográfica, pesquisas em lócus, visitas exploratórias, mapeamento com descrição dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal, elaboração de questionário e a análise dos dados coletados. A sistematização dessas categorias está mais detalhada na Tabela 2 a seguir:

Tabela 2 - Instrumentos utilizados para a coleta de dados

<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>PROCESSO DETALHADO</b>
<b>1. Pesquisa bibliográfica</b>	Artigos científicos, livros e publicações relevantes que abordam a relação entre bibliotecas públicas, à pessoa idosa e a inclusão digital.
<b>2. Pesquisas em lócus</b>	Observação direta dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas públicas do DF a pessoas idosas, e identificação das práticas adotadas para promover a inclusão digital e/ou social dessa faixa etária.
<b>3. Visitas exploratórias</b>	Visão prática e contextualizada dos desafios enfrentados pelas pessoas idosas.
<b>4. Mapeamento das bibliotecas públicas do DF e os serviços e produtos oferecidos</b>	Elaboração de uma planilha no formato Excel mapeando as bibliotecas públicas do DF encontradas. Caracterização dos serviços e produtos oferecidos de maneira geral para a população que a frequenta e filtragem dos serviços exclusivos a pessoas idosas.
<b>5. Elaboração de questionário</b>	Desenvolvido com base nas informações coletadas durante as etapas anteriores e foi estruturado de forma a abordar aspectos como o uso de tecnologias digitais, dificuldades enfrentadas, e a percepção dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do DF.
<b>6. Análise dos dados coletados</b>	Abordagem qualitativa para interpretar as percepções e experiências dos respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

A planilha Excel elaborada para descrever o mapeamento das bibliotecas públicas do Distrito Federal foi estruturada nas seguintes categorias:

- **Quantidade total de bibliotecas públicas no Distrito Federal:** contabilização das bibliotecas públicas existentes na região.
- **Status operacional:** identificação do status de cada biblioteca, especificando se está em funcionamento, em reforma, ou se foi fechada.
- **Nome da biblioteca:** registro nominal de cada instituição.
- **Localização geográfica:** informações sobre o bairro e o endereço.
- **Formas de contato:** listagem das opções de comunicação, incluindo e-mail, telefone, redes sociais e sites.
- **Horário de funcionamento:** horários e dias em que as bibliotecas estão abertas ao público.
- **Espaços disponíveis:** descrição dos diferentes espaços físicos dentro das bibliotecas.
- **Serviços e produtos oferecidos:** serviços e produtos disponíveis de forma geral ao público.
- **Serviços e produtos específicos para pessoas idosas:** identificação dos serviços e produtos voltados especificamente para as pessoas idosas.

### 3.1 Procedimentos adotados para a coleta de dados

O questionário foi constituído por vinte e cinco perguntas, abordando aspectos como a frequência de uso das bibliotecas, tipos de serviços e dispositivos tecnológicos utilizados, e questões relacionadas à inclusão digital. As perguntas fechadas possibilitaram a coleta de dados quantitativos, enquanto as perguntas abertas permitiram, de forma opcional, que os respondentes expressassem opiniões, experiências e sugestões de maneira mais detalhada. A população-alvo consistiu em pessoas idosas, com idades entre sessenta e oitenta anos, com o objetivo de investigar o papel que as bibliotecas podem possuir nesse segmento etário.

A amostra foi composta por quarenta idosos, frequentadores ou não de bibliotecas, uma vez que a frequência às bibliotecas não é essencial para o entendimento da pesquisa, mas sim como essas instituições poderiam ser potencializadas para a capacitação digital e social desse grupo. Para garantir uma amostra diversificada, foram selecionadas pessoas idosas de ambos os sexos e com variados níveis de familiaridade com a tecnologia.

A localização dos participantes também foi considerada um fator relevante para entender de forma prática como esse aspecto pode influenciar no uso de tecnologias e no

acesso aos serviços bibliotecários, permitindo a identificação de padrões e necessidades dos diferentes grupos dentro da mesma faixa etária.

A ferramenta Google Formulários foi utilizada para a criação do questionário de uma forma estruturada e interativa. Além de facilitar a coleta de dados, essa plataforma também oferece funcionalidades que permitem a visualização eficiente dos resultados por meio de gráficos e tabelas gerados em formato Excel.

A distribuição dos questionários foi realizada por meio de visitas presenciais a ambientes confortáveis e familiares para os idosos, como bibliotecas e equipamentos públicos, bairros residenciais e ambientes de encontro desses grupos como o Serviço Social do Comércio (SESC), além de ter sido disponibilizada virtualmente em grupos de WhatsApp frequentes desse público-alvo e também em um grupo do curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília (UNB) com instruções para auxiliarem as pessoas idosas de sua convivência a responderem, com o objetivo de distinguir os dados coletados de forma presencial daqueles que foram obtidos de forma virtual.

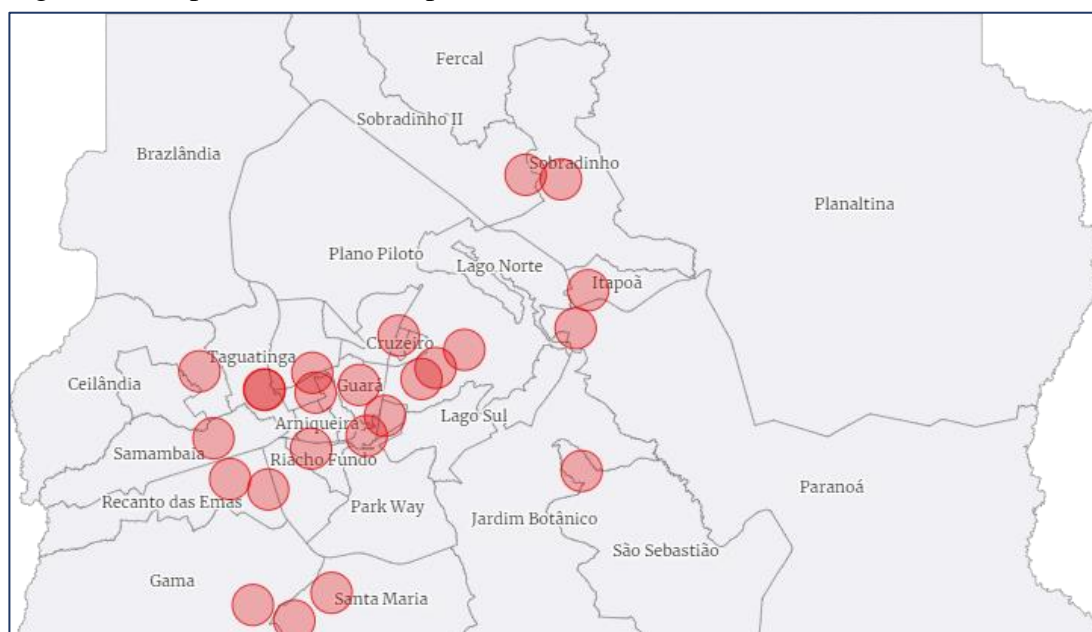
O questionário foi disponibilizado para as pessoas idosas no dia dezesseis de julho de 2024 e permaneceu disponível até vinte e um de agosto de 2024. Durante esse período, foram coletadas quarenta respostas. Todos os dados obtidos foram organizados e armazenados em um banco de dados eletrônico, utilizando uma planilha no Excel para facilitar a análise dos mesmos.

### **3.2 Apresentação das bibliotecas públicas do Distrito Federal**

De acordo com o Decreto nº 520, de 13 de maio de 1992 (Brasil, 1992), toda biblioteca pública brasileira deve ter registro no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP). Em 2023 foi realizada a atualização da base de dados do SNBP mostrando que no Brasil existem 4.639 bibliotecas públicas e 23 no Distrito Federal, incluindo nessa lista a Biblioteca Demonstrativa Maria Conceição Moreira Salles (SNBP, 2023).

Já no site da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa (SECEC) apontam-se 24 bibliotecas públicas no Distrito Federal, que foi o mesmo número encontrado durante o mapeamento elaborado nessa pesquisa, sem a inclusão da Biblioteca Demonstrativa Maria Conceição Moreira Salles (SECEC, 2024). A Figura 1 a seguir mostra o mapa do Distrito Federal e os pontos marcados em vermelho são as bibliotecas públicas existentes nos bairros de acordo com a lista da SECEC.

Figura 1 – Mapa das bibliotecas públicas do DF de acordo com lista da SECEC



Fonte: Metrôpoles, 2024.

Segundo o Decreto nº17.684 de 18 de setembro de 1996, todas as bibliotecas públicas do Distrito Federal são coordenadas pela Secretaria de Estado de Cultura (Brasília, 1996), representadas pela Biblioteca Nacional de Brasília, que deve oferecer suporte técnico e operacional. Por meio do mapeamento realizado durante a pesquisa deste trabalho, foram obtidas informações atualizadas a respeito do status operacional, do endereço, do e-mail e do horário de funcionamento das vinte e quatro bibliotecas públicas do Distrito Federal.

A Tabela 3 a seguir foi realizada para ter uma visualização mais ampla das informações como nome, bairro, endereço, e-mail e horários de funcionamento das bibliotecas públicas do Distrito Federal mapeadas. No que se diz ao status operacional das mesmas, estão todas em funcionamento, com exceção da Biblioteca Pública de Sobradinho 1, que de acordo com a elaboração dentro do período dessa pesquisa encontra-se em reforma.



Tabela 3 – Informações sobre as bibliotecas públicas do DF

NOME	BAIRRO E ENDEREÇO	EMAIL	HORÁRIO
Biblioteca Braille Dorina Nowill	Taguatinga Norte - CNB 01	bibliotecabraile@taguatinga.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 17h
Biblioteca de Artes de Brasília – Ethel de Oliveira Dornas	Asa Sul - CRS 508 Bloco A Loja 72	508sul@cultura.df.gov.br	<b>Terça a sexta:</b> 10h às 20h / <b>Sábado:</b> 13h às 19h
Biblioteca Nacional de Brasília	Esplanada - Setor Cultural Sul, lote 2	bnb@cultura.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 22h / <b>Sábados e domingos:</b> 8h00 às 14h00
Biblioteca Pública da Candangolândia	Candangolândia - Rua dos Transportes – Área Especial nº 01	Não identificado.	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 20h / <b>Sábados:</b> 9h às 18h
Biblioteca Pública da Ceilândia - Carlos Drummond de Andrade	Ceilândia Norte - Qnn 13, módulo B, s/n	ceilandia.biblioteca@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 22h / <b>Sábados:</b> 8h às 12h
Biblioteca Pública de Águas Claras	Águas Claras - Rua Araribá, Praça Park Sul	bibliotecadeaguasclaras@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 18h
Biblioteca Pública de Brasília	Asa Sul - EQS 312 / 313	bibpub312@cultura.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 7h30 às 18h / <b>Sábado:</b> 7h30 às 13h30
Biblioteca Pública de Samambaia Inezil Penna Marinho	Samambaia Norte - QR 407, Conjunto G, Lote 01 (ao lado do Cilsan)	biblipub407samsul@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 19h / <b>Sábados:</b> 8h às 12h
Biblioteca Pública de Santa Maria Norte - Monteiro Lobato	Santa Maria Norte - EQ 215/315, Lote A (ao lado do CAIC)	biblioteca.norte@santamaria.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 19h

Biblioteca Pública de Santa Maria Sul	Santa Maria Sul - EQ 204, lote 02 – Salão Comunitário.	Não identificado.	Não foi possível obter o horário de funcionamento atualizado.
Biblioteca Pública de São Sebastião	São Sebastião - Quadra 101 Área Especial – Residencial Oeste	bibliotecasasaosebastiao@gmail.com	<b>Segunda a sexta-feira:</b> 8h à 12h e 13h às 17h
Biblioteca Pública de Sobradinho 1	Sobradinho 1 - Área Reservada 05, Quadra 08	bpsobradinho@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 22h
Biblioteca Pública de Sobradinho 2	Sobradinho 2 - Avenida Central, Conjunto 16 - Lote 03 (Ao lado da Universal)	biblioteca.sobra2@sobradinho2.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 22h / <b>Sábado:</b> 8h à 12h
Biblioteca Pública de Taguatinga - Machado de Assis	Taguatinga Norte - CNB 01 Área Especial	bibliotecadetaguatinga@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 21h / <b>Sábado:</b> 8h às 13h
Biblioteca Pública de Vicente Pires	Vicente Pires - Administração Regional de Vicente Pires - Rua 4 A, Travessa 04, Área Especial Setor Habitacional	bibpubvp@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h à 12h e 14h às 18h
Biblioteca Pública do Cruzeiro	Cruzeiro - Administração Regional do Cruzeiro – Área Especial H Lote 08	Não identificado.	<b>Segunda a sexta:</b> 7h às 22h
Biblioteca Pública do Gama	Gama - Salão de Múltiplas Funções, Setor Central, Praça 2	gepscel@gama.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 21h45 / <b>Sábado:</b> 8h à 12h
Biblioteca Pública do Guarã	Guarã - Área Especial do CAVE - Casa da Cultura	bibliotecadoguara@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 22h
Biblioteca Pública do Itapoã	Itapoã - Quadra 61, Área Especial, Del Lago	raitapoa@gmail.com	<b>Segunda a sexta:</b> 9h às 12h e 14h às 17h
Biblioteca	Núcleo Bandeirante	biblioteca@bandeir	<b>Segunda a sexta:</b> 8h20 às 21h /

Pública do Núcleo Bandeirante - Vó Philomena	- Praça Padre Roque, 3ª Avenida	ante.df.gov.br	<b>Sábados:</b> 8h20 à 11h
Biblioteca Pública do Paranoá - Jadir Soares dos Reis	Paranoá - Praça Central, lote 01, Área Especial nº 1	admparanoa@paranoa.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 18h
Biblioteca Pública do Recanto das Emas	Recantos das Emas - Quadra 805 AE	Não identificado.	<b>Segunda a sexta:</b> 8h à 12h e 14h às 18h
Biblioteca Pública do Riacho Fundo I - Livia Barros	Riacho Fundo 1 - Área Central 03, Lote 05	biblioteca@riachofundo1.df.gov.br	<b>Segunda a sexta:</b> 8h às 18h
Biblioteca Pública Lúcio Costa do Recanto das Emas	Recantos das Emas - Quadra 302 Lote 06	Não identificado.	<b>Segunda a sexta:</b> 8h à 12h e 14h às 18h

Fonte: Elaborado pela autora.

### 3.3 Caracterização dos serviços e produtos das bibliotecas públicas do Distrito Federal

Em 2024, a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) registrou a frequência de 31.839 usuários, destacando-se como um exemplo de biblioteca pública em Brasília que consegue incluir pessoas idosas em suas atividades. A localização estratégica no Plano Piloto, próxima à estação de metrô e à rodoviária, contribui significativamente para esse número elevado de frequentadores em comparação com outras bibliotecas públicas do Distrito Federal (Agência Brasília, 2024).

A BNB oferece uma gama diversificada de serviços ao público, incluindo acesso à internet, uso de computadores, clube de leitura, apresentações musicais, palestras, debates, cursos de jogos, exposições, lançamentos de livros e aulas preparatórias para vestibulares e concursos.

Segundo Marmenha Rosário, diretora da BNB, no início de 2024, a biblioteca organizou um aulão preparatório com oficinas de redação para o vestibular 60+ da UNB, reunindo cerca de duzentos e quarenta participantes, o que demonstra o impacto positivo e o interesse das pessoas idosas por atividades inclusivas para eles. (Correio Braziliense, 2024). Essa inclusão permite que os idosos se familiarizem com o ambiente da biblioteca e

participem de outros serviços voltados ao público em geral, promovendo uma inclusão mais ampla desse grupo etário.

A Biblioteca Pública de Brasília (BPB) também recebe um número considerável de pessoas idosas. De acordo com Átila Vinicius, bibliotecário da BPB, por meio de contato telefônico, além do clube de leitura geral, a BPB está em processo de implementação de um clube de leitura 60+, reconhecendo as necessidades e interesses específicos dessa faixa etária, distinta do público geral, que tende a ser mais jovem. Além disso, a roda de choro, evento musical realizado na biblioteca, é uma atividade que atrai muitas pessoas idosas, criando um espaço de interação social e fortalecendo o senso de comunidade entre os usuários de diferentes idades.

Das vinte e quatro bibliotecas públicas do Distrito Federal mapeadas até setembro de 2024, apenas uma estava em reforma (Biblioteca Pública de Sobradinho 1). Conforme mapeamento realizado por meio de visitas presenciais e contatos virtuais, as bibliotecas oferecem serviços e atividades como: acesso a internet, acesso a computadores, clube de leitura, empréstimos de livros, apresentações artísticas, exposições culturais, rodas de conversas, aulas para vestibular, aulas para concursos públicos, curso de idiomas, contação de histórias, sessões de filmes, debates, palestras, saraus, cursos de jogos e até mesmo atividades recreativas como karaokê.

Dentre as vinte e três em funcionamento, três oferecem serviços específicos para idosos: a Biblioteca Nacional de Brasília, a Biblioteca Pública da Ceilândia e a Biblioteca Pública de Taguatinga. A Biblioteca Pública de Brasília está em processo de implementação de um clube de leitura 60+ dada à alta taxa de visitantes dessa faixa etária no espaço. A Tabela 4 a seguir detalha os serviços oferecidos de forma exclusiva para pessoas idosas por essas bibliotecas.

Tabela 4 - Bibliotecas públicas do DF com serviços exclusivos para a pessoa idosa.

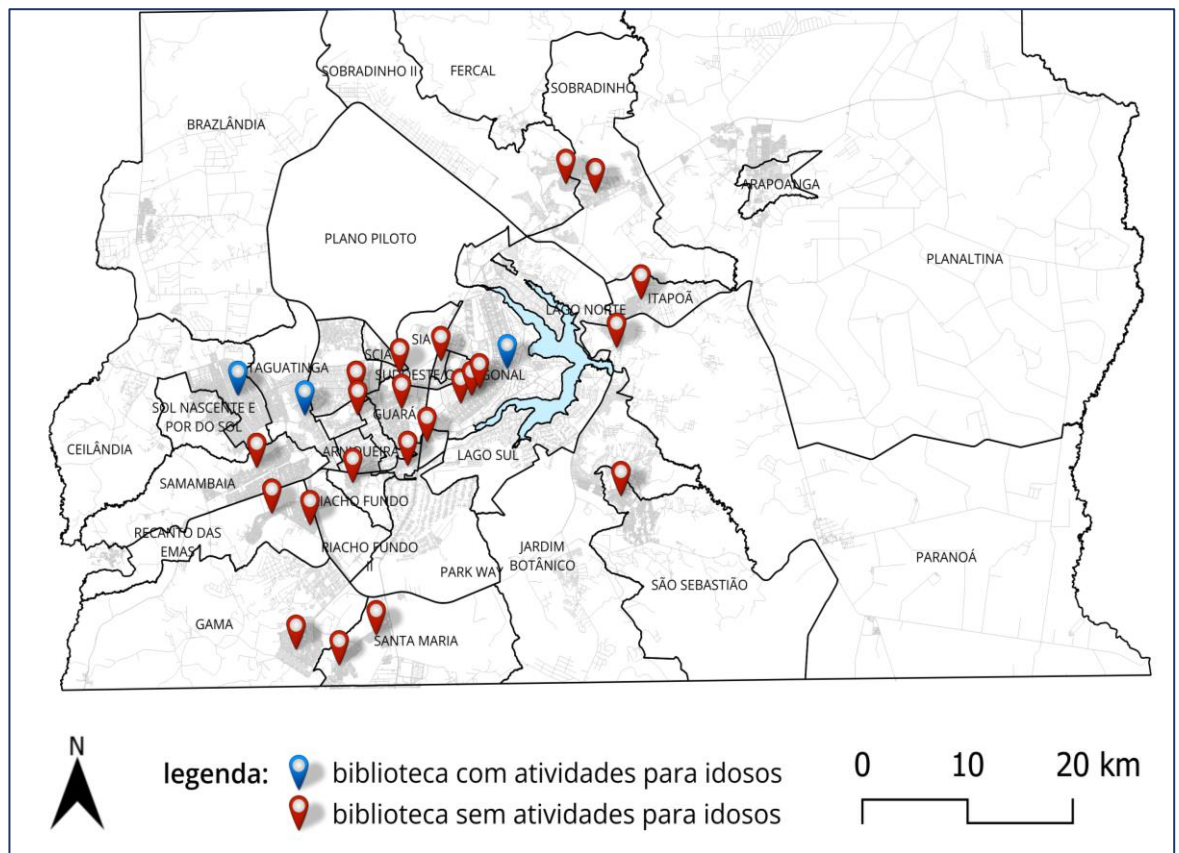
<b>Biblioteca Nacional de Brasília</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de redação e aula para vestibular 60+ da UnB.</li> </ul>
<b>Biblioteca Pública da Ceilândia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de redação para vestibular 60+ da UnB.</li> <li>• Atendimento específico com uso de recursos pedagógico-interativos a fim de manter e/ou recuperar a independência funcional.</li> <li>• Rodas de conversas.</li> </ul>
<b>Biblioteca Pública de Taguatinga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clube de leitura 60+.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora.

É um número baixo considerando a variedade de serviços gerais oferecidos pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal, especialmente em se tratando da capital do país, que possui o maior Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) do Brasil (G1, 2024).

Dada a já existente exclusão social enfrentada pelos idosos, é muito importante que as bibliotecas públicas do Distrito Federal desempenhem suas funções adaptando seus serviços e produtos a fim de garantir a inclusão igualitária de todos os cidadãos de todas as faixas etárias.

Figura 2 - Mapa das bibliotecas públicas do DF que possuem serviços para pessoas idosas



Fonte: Elaborado pela autora.

### 3.4 Perspectiva das pessoas idosas em relação aos produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal.

O questionário foi formulado nas seguintes categorias:

- Perfil demográfico
- Uso de bibliotecas
- Inclusão digital
- Programas de bibliotecas

- Inclusão social
- Considerações finais.

É relevante para o entendimento dessa pesquisa a maneira que os participantes responderam ao questionário, como forma de analisar a acessibilidade e as possíveis barreiras de participação.

A pesquisa é constituída por quarenta participantes. Vinte e um deles foram capazes de responder o questionário de forma independente, o que pode refletir certo nível de autonomia e familiaridade com o instrumento de pesquisa. No entanto, uma parcela significativa dos participantes (dezenove respondentes) necessitou de assistência para completar o questionário, o que pode indicar dificuldades na compreensão das perguntas ou uma preferência por suporte devido à possível falta de confiança em suas habilidades.

A maior parte dos participantes do questionário tem entre 60 a 65 anos, representando quase metade da amostra (dezoito respondentes). Houve também uma ausência de respostas na faixa etária de 76 a 80 anos, o que pode indicar uma dificuldade específica da participação destes.

A distribuição de sexo entre os participantes é de vinte e nove respondentes do sexo feminino e onze do sexo masculino. A maioria dos respondentes é do sexo feminino, o que pode sugerir uma maior acessibilidade de mulheres idosas ou até mesmo de um maior predomínio em programas de inclusão. Uma sistematização desses dados foi feita na Tabela 5 a seguir:

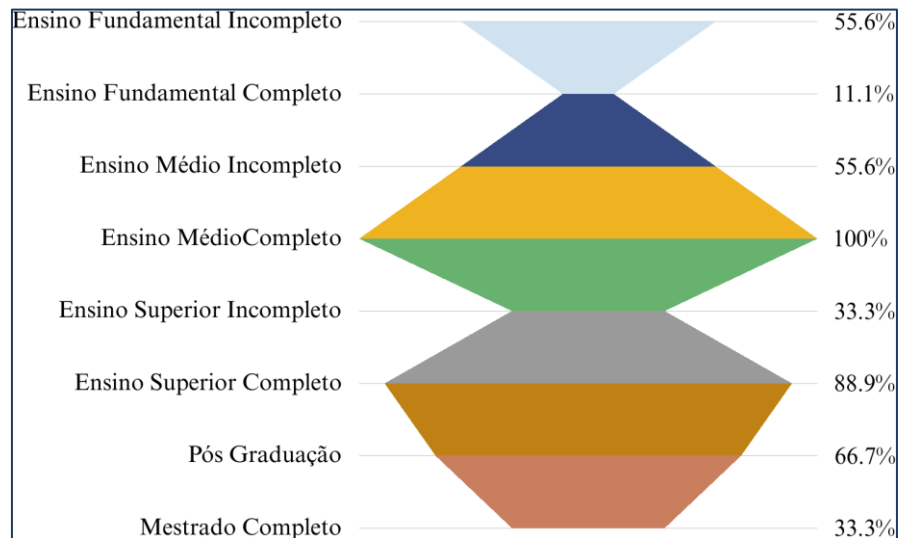
Tabela 5 - Autonomia, faixa etária e sexo.

<b>Autonomia para responder</b>	<b>Faixa etária</b>	<b>Sexo</b>
Sozinho (a) – <b>21 respondentes</b>	60 a 65 anos – <b>18 respondentes</b>	Masculino – <b>11 respondentes</b>
Com a ajuda de alguém – <b>10 respondentes</b>	66 a 69 anos – <b>9 respondentes</b>	Feminino – <b>29 respondentes</b>
Com a ajuda da pesquisadora – <b>9 respondentes</b>	70 a 75 anos – <b>11 respondentes</b>	-
-	76 a 80 anos – <b>0 respondentes</b>	-
-	Mais de 81 anos – <b>2 respondentes</b>	-

Fonte: Elaborado pela autora.

A maior concentração de escolaridade está entre os que possuem ensino médio completo (nove respondentes) e ensino superior completo (oito respondentes). Seis dos respondentes possuem pós-graduação e três possuem mestrado, o que pode sugerir um grupo diversificado em termos de formação acadêmica. É possível analisar esses dados na figura 3.

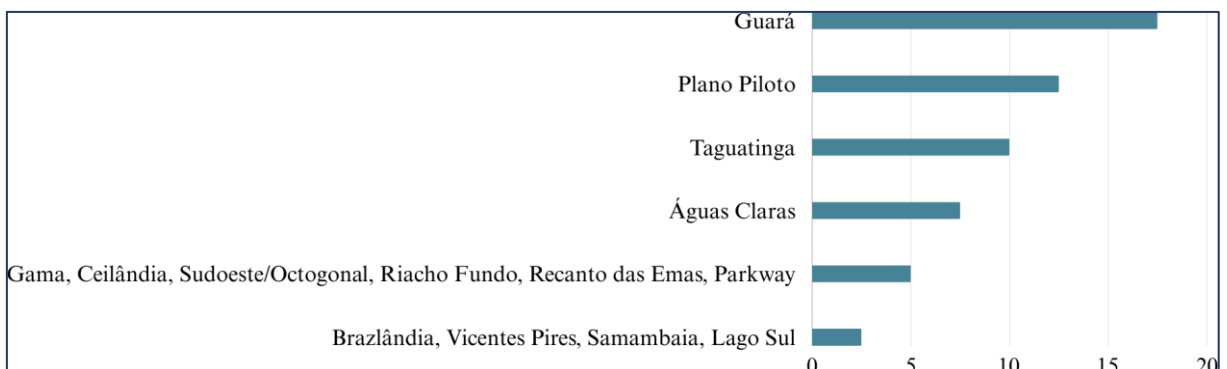
Figura 3 - Escolaridade dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora

Sete dos respondentes residem no Guará, seguidos por cinco no Plano Piloto e quatro em Taguatinga. A diversidade geográfica analisada reflete os diferentes contextos socioeconômicos e culturais dessa amostragem dentro do DF. A figura 4 sistematiza essas constatações.

Figura 4 - Bairro de residência



Fonte: Elaborado pela autora.

Foi observada uma grande diferença em termos de situação econômica, pois há grupos com rendas muito baixas (até um salário mínimo) e outros com rendas bem mais altas (acima de quinze salários mínimos), conforme sistematização apresentada na Tabela 6.

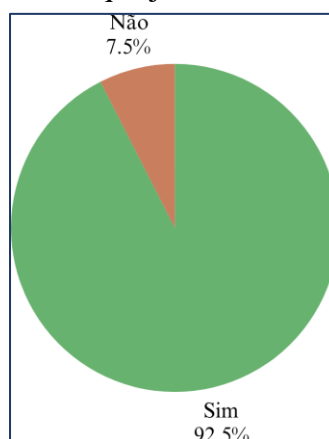
Tabela 6 - Situação econômica dos respondentes

Até 1 salário mínimo	<b>5 respondentes</b>
De 1 a 3 salários mínimos	<b>10 respondentes</b>
De 3 a 6 salários mínimos	<b>10 respondentes</b>
De 6 a 9 salários mínimos	<b>4 respondentes</b>
De 9 a 12 salários mínimos	<b>5 respondentes</b>
De 12 a 15 salários mínimos	<b>1 respondente</b>
Mais de 15 salários mínimos	<b>5 respondentes</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Dos participantes do estudo, podemos assinalar que trinta e sete responderam que já visitaram uma biblioteca, o que pode indicar uma certa consciência sobre a existência dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, e três responderam que nunca visitaram o que pode indicar barreiras que impedem o acesso dessas pessoas. A figura 5 esquematiza de forma gráfica esse dado.

Figura 5 - Respondentes que já foram a uma biblioteca



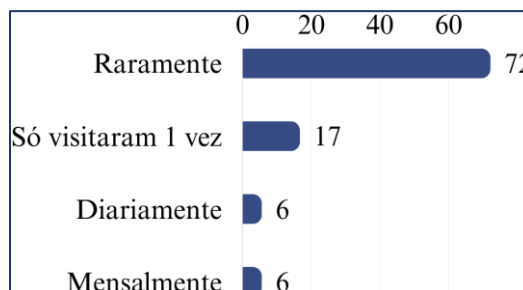
Fonte: elaborado pela autora.

Entre os trinta e sete que responderam que já visitaram uma biblioteca, a frequência de visita é rara, mostrando que apesar de terem conhecimento das bibliotecas, o interesse é baixo. 16,7% responderam que só foram à biblioteca uma vez na vida, o que indica que a experiência inicial não foi suficiente para que houvessem mais visitas. Dois responderam que visitam as bibliotecas diariamente e dois mensalmente, indicando um uso mais consistente de uma



parcela muito pequena dos participantes. A figura 6 esquematiza a resposta sobre a frequência às bibliotecas.

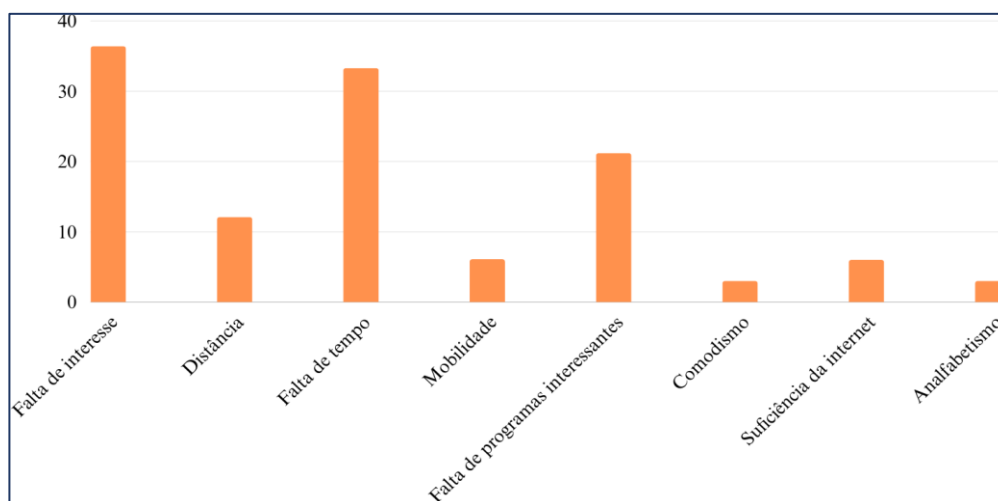
Figura 6 - Frequência às bibliotecas dos que responderam que já visitaram



Fonte: Elaborado pela autora.

Entre a parcela dos que não frequentam bibliotecas, destaca-se os seguintes motivos: falta de interesse (doze respondentes), falta de tempo (onze respondentes), falta de programas interessantes (sete respondentes), distância (quatro respondentes), dificuldades de mobilidade (dois respondentes), comodismo (um respondente), percepção de que apenas a internet é suficiente (dois respondentes) e analfabetismo (um respondente). A figura 7 mostra as respostas sobre os motivos de não frequentarem bibliotecas.

Figura 7 - Motivo pelo qual não frequentam bibliotecas



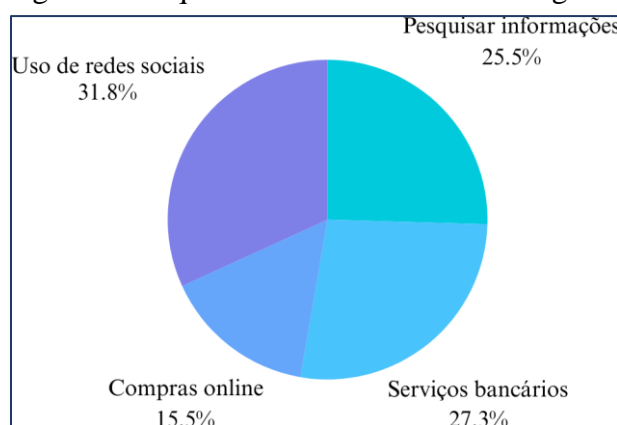
Fonte: Elaborado pela autora.

Os dispositivos tecnológicos utilizados pelos idosos para a busca de informações, entretenimento ou comunicação são o celular (trinta e sete respondentes), o computador (dezessete respondentes), o tablet (sete respondentes) e o kindle (quatro respondentes). O uso da predominância do celular mostra a popularidade, acessibilidade e necessidade dele, que é portátil e mais simples de usar do que computadores, tablets ou kindles.

A frequência de uso da internet entre os idosos obteve trinta e sete respostas para diariamente, duas para semanalmente e um respondeu que não utilizam internet. Pela alta taxa de frequência diária do uso da internet, sugere-se um maior engajamento digital, demonstrando que a maioria das pessoas idosas está conectada, facilitando a inclusão dos mesmos ao acesso a informações e os serviços online.

O uso mais observado que as pessoas idosas respondentes utilizam são as redes sociais (trinta e cinco respostas), o que destaca a importância da comunicação e entretenimento social para os idosos na era digital. Trinta responderam que utilizam a internet para serviços financeiros e vinte e oito para pesquisar informação, o que indica um conforto entre os idosos em realizar essas práticas e na busca de informações online. A figura 8 esquematiza o que foi falado.

Figura 8 - O que mais utilizam das tecnologias



Fonte: Elaborado pela autora.

Entre as principais dificuldades enfrentadas pelos idosos no uso de tecnologias, destaca-se a falta de conhecimento técnico (vinte e duas respostas), evidenciando a necessidade de desenvolver programas e serviços de capacitação voltados para o aprimoramento das habilidades digitais dessa faixa etária. A questão da segurança e privacidade (quatorze respostas) também surge como um desafio, refletindo a vulnerabilidade desse grupo a fraudes e a importância da proteção de seus dados pessoais.

Por outro lado, doze dos respondentes relataram não enfrentar dificuldades, sugerindo que uma parcela das pessoas idosas pesquisadas se sente confortável com o uso da tecnologia. No entanto, a preocupação com a dependência excessiva de tecnologia (dezenove respostas) e a sobrecarga de informações (dezesesseis respostas) também foi expressa.

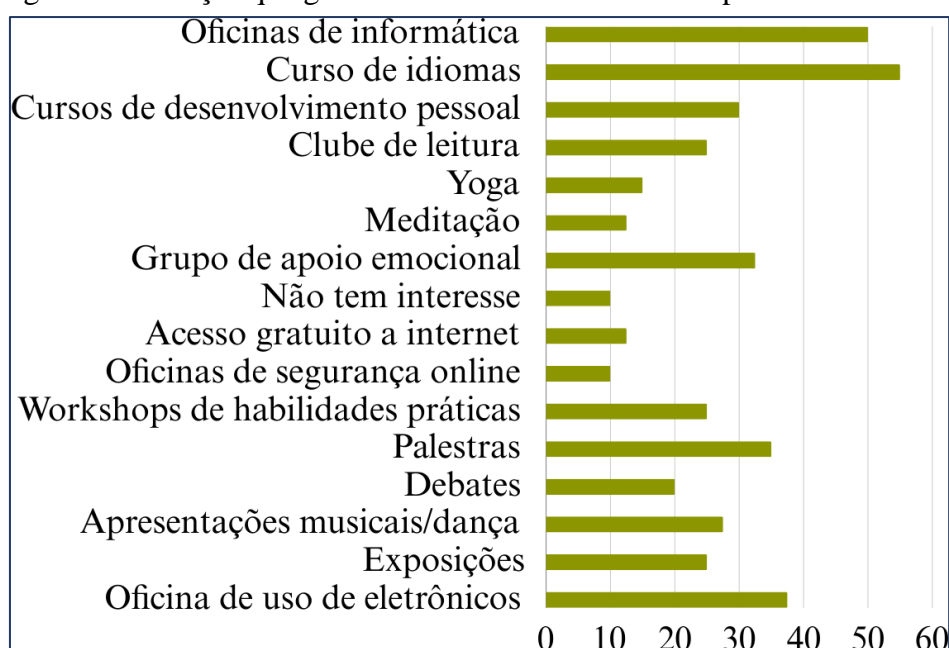
Sobre os programas e serviços oferecidos pelas bibliotecas, dezoito responderam que nunca participaram, pois não sabiam da existência de serviços além do empréstimo de livros. Isso sugere uma falta de divulgação por parte das bibliotecas dos serviços disponíveis.

Dois responderam não ter interesse em participar dos programas e dez disseram ter conhecimento dos serviços oferecidos, porém não manifestaram interesse em participar. Vinte e dois dos respondentes já participaram de algum tipo de programa oferecido por bibliotecas públicas do Distrito Federal, com palestras (cinco respostas) sendo a atividade mais frequente, seguida por debates (quatro respostas), oficinas e aulas para vestibulares (ambas com três respostas).

Esses dados mostram que embora haja certo nível de envolvimento, ainda há espaço para aumentar a participação desse grupo nas bibliotecas públicas. Dos respondentes que já participaram dos serviços oferecidos, doze consideraram muito úteis, o que pode significar uma boa recepção e qualidade dos produtos e serviços que eles participaram.

Os serviços que os respondentes gostariam de ver nas bibliotecas públicas do Distrito Federal incluem oficinas de informática, cursos de idiomas, cursos de desenvolvimento pessoal, oficinas de uso de smartphones, tablets e kindles, clubes de leituras, aulas de yoga e meditação, grupos de apoio emocional, exposições de arte, apresentações musicais e de dança, palestras, debates, workshops de habilidades práticas, acesso gratuito à internet e computadores e grupos de discussão de idosos. Quatro responderem que não tem interesse em nenhum dos serviços citados. A figura 9 exemplifica o que foi falado.

Figura 9 - Serviços que gostariam de ver nas bibliotecas públicas do DF



Fonte: elaborado pela autora

A variedade de interesse nas atividades mostra que as bibliotecas têm o potencial de atrair um público mais amplo se conseguirem diversificar mais seus serviços e mostra também o interesse do grupo em aprender para se manterem atualizados. Outro dado importante foi a relevância de interesse em grupos de apoio, mostrando uma preocupação com o bem-estar e a necessidade de uma troca com outras pessoas.

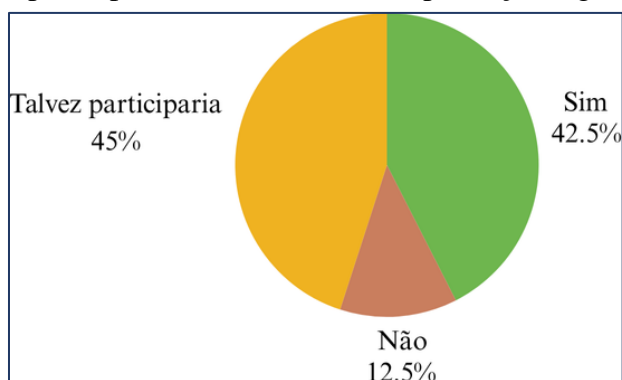
Dos idosos que frequentam bibliotecas (oito respostas), a resposta foi de que frequência a ela influencia de forma positiva em sua interação social, conhecendo novas pessoas e participando de eventos organizados pela biblioteca. Vê-se uma grande oportunidade de socialização nas bibliotecas, o que mostra o papel que ela pode ter na inclusão social de idosos e do público geral.

A parte final do questionário foi formulada com perguntas abertas, onde eles podiam dar sugestões e opiniões sobre as bibliotecas públicas. Foi citado nas perguntas abertas um desejo por mais bibliotecas públicas de qualidade que sejam mais equipadas e acessíveis, uma menor dependência do inglês no uso da tecnologia, uma sugestão para a implementação de e uma proposta de lei que obrigue as bibliotecas públicas do DF a terem serviços exclusivos para idosos.

Foi analisado também o interesse dos idosos em participarem de oficinas para aprenderem a usar smartphones, computadores, aplicativos e tecnologias no geral. Dezesete responderam que participariam, cinco responderam que não e dezoito responderam que talvez.

Uma proporção considerável demonstrou interesse em participar da oficina, o que dá abertura para um serviço de biblioteca focado na aprendizagem digital para esse grupo. Para converter os “talvez” em “sim”, as bibliotecas precisam investir mais na comunicação e divulgação do serviço e garantir que ele seja adaptado às necessidades e habilidades da pessoa idosa.

Figura 10 - Interesse em participar de uma oficina de capacitação digital em bibliotecas



Fonte: elaborado pela autora

## 4 RESULTADOS

A amostra mostrou-se diversificada em termos de faixa etária, sexo, nível de escolaridade, situação econômica e local de residência. A maioria das respostas veio de mulheres de sessenta a sessenta e cinco anos que concluíram o ensino médio ou o ensino superior.

Embora a maioria das pessoas idosas que responderam o questionário já tenha visitado uma biblioteca em algum momento, a taxa de frequência de visitação é baixa, possivelmente pela falta de motivação ou de serviços que interessem e atendam esses usuários.

Apesar de a grande maioria ter acesso a internet e a dispositivos eletrônicos, ainda há muitos desafios como à falta de conhecimento técnico e a preocupação com segurança e proteção dos dados pessoais. Ademais, há receio por parte das pessoas idosas quanto à dependência da tecnologia e a sobrecarga de informações.

Além disso, os participantes sugeriram a criação de uma lei que obrigue as Bibliotecas Públicas a oferecer serviços voltados para os idosos, demonstrando a percepção de exclusão e o desejo de maior integração nesses espaços.

Com base nos dados coletados, algumas das estratégias que podem ajudar na inclusão social e digital dos idosos nas bibliotecas são:

- **Acessibilidade física:** rampas, elevadores e banheiros adaptados.
- **Serviços e produtos específicos:** clube de leitura, oficinas de tecnologia, palestra sobre saúde e bem-estar, e atividades culturais.
- **Treinamento digital:** workshops e sessões de treinamento sobre o uso de dispositivos eletrônicos e internet.
- **Serviço de referência personalizado:** assistência a pessoas idosas na busca de informações específicas sejam sobre saúde, benefícios sociais ou outros tópicos de interesse.
- **Parcerias:** como centros comunitários, grupos de apoio ou empresas privadas que ofereçam cursos e capacitações.

A partir de uma visita em campo em algumas bibliotecas públicas do Distrito Federal como a Biblioteca Nacional de Brasília, a Biblioteca Pública da Ceilândia, a Biblioteca Pública de Brasília e a Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante, foram possível entender a partir da visão dos bibliotecários das mesmas os principais desafios e dificuldades que encontram ao trabalhar com pessoas idosas de forma geral e conseqüentemente a análise de fatores que impedem que possam interagir de forma exclusiva com essa faixa etária.

A análise da visão dos bibliotecários somente por essas quatro bibliotecas justifica-se nas que conseguiram responder da maneira mais completa a respeito das limitações encontradas. A Tabela 7 apresenta de maneira mais visual os desafios observados pelos bibliotecários na integração da pessoa idosa nos serviços das bibliotecas.

Tabela 7 - Desafios observados pelos bibliotecários na integração da pessoa idosa

BIBLIOTECA	Resistência tecnológica	Falta de confiança	Falta de pessoal treinado	Dificuldade de integração nos serviços	Limitações orçamentárias	Acesso limitado a recursos adequados
Biblioteca Nacional de Brasília	✓	✓	✓			
Biblioteca pública da Ceilândia			✓	✓	✓	✓
Biblioteca Pública de Brasília			✓		✓	✓
Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante			✓	✓	✓	✓

Fonte: elaborado pela autora.

Ao serem questionadas sobre o futuro dos serviços e produtos voltados para a inclusão digital e social da pessoa idosa nas bibliotecas, as opiniões se dividiram entre os bibliotecários das bibliotecas públicas citadas acima.

Alguns consideram o cenário extremamente promissor, acreditando em um possível aumento no desenvolvimento de produtos e serviços destinados a essa faixa etária.

Por outro lado, há aqueles que veem um progresso mais moderado, onde reconhecem a possibilidade de melhorias, mas acreditando que o avanço será provavelmente lento devido a limitações de recursos e orçamentos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi mostrado durante a pesquisa, ao surgimento contínuo de novas tecnologias, criam-se muitos desafios, sobretudo para as pessoas idosas. Diante do envelhecimento constante da população brasileira, torna-se urgente repensar e adaptar as práticas sociais adotadas nas instituições, incluindo as bibliotecas públicas.

As pessoas idosas devem ser asseguradas de uma vivência com mais igualdade, dignidade e qualidade. Não apenas Brasília, mas todo o Brasil precisa se preparar para lidar com uma nação mais envelhecida.

Este estudo fundamenta-se em uma discussão teórica sobre serviços de referência nas bibliotecas públicas, inclusão digital e envelhecimento. A pesquisa incluiu um mapeamento das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, permitindo uma análise abrangente dos serviços e produtos oferecidos aos idosos. Das vinte e quatro bibliotecas mapeadas até agosto de 2024, uma estava em reforma, restando vinte e três em funcionamento, das quais apenas três ofereciam serviços específicos para pessoas idosas.

Adotando tecnologias digitais, não só como forma de modernização dos acervos, as bibliotecas públicas tem o potencial de reafirmar o seu valor na sociedade, se adaptando ao contexto atual e promovendo novas formas de interação e de acesso a informação.

A incorporação de espaços de inclusão digital, oferecendo acesso a computadores e à internet, representa apenas o início das transformações necessárias, é importante que haja uma maior atenção na utilização desses serviços, para que o alcance com a sua comunidade seja maior e mais efetiva.

Identificou-se espaço para a melhoria dos serviços voltados a pessoas idosas nas bibliotecas públicas do DF. Recomenda-se o desenvolvimento de programas específicos de inclusão digital, eventos sociais com temas sobre tecnologia, envelhecimento e saúde mental, além de clubes de leitura, entre outros serviços e produtos adaptados exclusivamente para esse público.

De acordo com os resultados obtidos pelo questionário, muitas pessoas idosas ainda percebem as bibliotecas apenas como locais para leitura e empréstimo de livros. A falta de conhecimento desse grupo sobre os serviços já existentes nas bibliotecas públicas do DF, de maneira geral, evidencia a necessidade de reavaliar a comunicação com esse público. Sugere-se que as bibliotecas adotem uma forma de busca ativa de usuários com mais de 60 anos, com estratégias de divulgação adaptadas e eficazes para atrair essa faixa etária.

Para as divulgações virtuais, recomenda-se o envio de mensagens nas redes sociais com informações de eventos e serviços, enquanto as divulgações presenciais podem utilizar métodos tradicionais, como cartazes e panfletos.

É de suma importância a criação e adaptação dos produtos e serviços focados nas pessoas idosas, de modo que as bibliotecas públicas do DF possam cumprir suas funções sociais de forma eficaz, estimulando a interação social, o aprendizado e a independência desse grupo.

As pessoas idosas que responderam ao questionário apresentaram diversidade do perfil demográfico. Os principais desafios enfrentados no acesso e uso de serviços digitais incluem a falta de conhecimento tecnológico e o receio em relação à segurança de dados, uma vez que esse grupo é frequentemente vítima de golpes e fraudes virtuais.

Quando questionados sobre o interesse em participar de oficinas tecnológicas em bibliotecas públicas do DF, muitos manifestaram interesse, indicando o potencial que as bibliotecas possuem para oferecer esses serviços. Contudo, é necessário investir em capacitação e atendimento exclusivo para que essas iniciativas sejam plenamente efetivas.

Além disso, os participantes sugeriram a criação de uma lei que obrigue as Bibliotecas Públicas a oferecer serviços voltados para os idosos, demonstrando a percepção de exclusão e o desejo de maior integração nesses espaços.

Os bibliotecários, como guardiões da informação, exercem uma atuação ímpar na capacitação da pessoa idosa, pois estão constantemente se atualizando e se adaptando às necessidades dos usuários pela demanda que as bibliotecas exigem.

Ao observar a estrutura curricular do curso de Biblioteconomia da UNB, recomenda-se uma reformulação para incluir mais disciplinas que abordem a dimensão social da profissão, que é uma das mais sensíveis e transformadoras, auxiliando na capacitação dos bibliotecários, para que possam lidar e entender melhor a pessoa idosa e outros grupos que precisam de mais atenção.

Conforme tudo que foi observado, as bibliotecas públicas do DF, com investimentos adequados em capacitação de bibliotecários, infraestrutura adaptada e parcerias com instituições educacionais, podem atuar como mediadoras sociais e digitais, garantindo acesso à informação em todos os formatos e promovendo a autonomia tecnológica e social da pessoa idosa.

O estudo também busca incentivar novas pesquisas sobre o tema, visando ampliar a compreensão e a empatia da sociedade, das bibliotecas e dos futuros bibliotecários em relação a essa faixa etária frequentemente negligenciada em meio às evoluções tecnológicas.



## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA SENADO. País precisa se preparar para o envelhecimento, dizem debatedores. **Agência Senado**, 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/06/23/pais-precisa-se-preparar-para-o-envelhecimento-da-sociedade-dizem-debatedores>. Acesso em: 7 maio 2024.
- ALMEIDA, M. C. B. de. A ação cultural do bibliotecário: grandeza de um papel e limitações de uma prática. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, v. 20, n. ja/dez. 1987, p. 31-38, 1987. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/000770988.pdf>. Acesso em: 7 maio 2024.
- AOYAMA, M. **A biblioteca dos sonhos secretos**. Tradução: Jefferson J. Texeira. Rio de Janeiro: Sextante, 2023. 240 p.
- ARANHA, M. S. F. **Educação inclusiva: A fundamentação filosófica**. SEESP/MEC, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/fundamentacaofilosofica.pdf>. Acesso em: 7 maio 2024.
- ARAÚJO, W. T. 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. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36499>. Acesso em: 29 maio 2024.
- AUTENTIFY. Tecnologia e sociedade: O impacto da tecnologia na sociedade e nas relações humanas. **Autentify**, 2023. Disponível em: <https://www.autentify.com.br/marketing/tecnologia-e-sociedade-o-impacto-da-tecnologia-na-sociedade-e-nas-relacoes-humanas/>. Acesso em: 7 set. 2024.
- BATISTA, E. B. *et al.* Inclusão Digital como ferramenta ao envelhecimento ativo: um relato de experiência. **Prisma.Com**, n. 38, p. 69-81, 2019. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/5428>. Acesso em: 29 maio 2024.
- BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da informação**, v. 22, n. 2, 1993. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/498/498>. Acesso em: 26 ago. 2024.
- BEZ, M.R.; PASQUALOTTI, P. R; PASSERINO, L. M. Inclusão Digital da Terceira Idade no Centro Universitário Feevale. In: **Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE)**. 2006. p. 61-70. Disponível em: <http://milanesa.ime.usp.br/rbie/index.php/sbie/article/view/466>. Acesso em: 25 ago. 2024.
- BRASIL. Decreto nº 520, de 13 de maio de 1992. **Institui o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e dá outras providências**. Brasília. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1992/decreto-520-13-maio-1992-343159-normaatualizada-pe.html>. Acesso em: 3 jun. 2024.
- BRASIL. IBGE. **Censo Demográfico, 2010**. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html..> Acesso em: 16 ago. 2024

BRASIL. IBGE. **Censo Demográfico, 2022**. Rio de Janeiro. 2022. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 16 ago. 2024.

BRASIL. Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências**. Brasília - DF: Presidência da República. 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm). Acesso em: 7 set. 2024.

BRASÍLIA. Decreto nº 17.684, de 18 de setembro de 1996. **Institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, e dá outras providências**. SINJ-DF: Sistema Integrado de Normas Jurídicas do DF, Brasília, 1996. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/30574/Decreto\\_17684\\_18\\_09\\_1996.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/30574/Decreto_17684_18_09_1996.html). Acesso em: 10 jul. 2024.

CRB6. Neil Gaiman: Por que nosso futuro depende de bibliotecas, de leitura e de sonhar acordado. **CRB-6**, 2015. Disponível em: <https://crb6.org.br/materias/neil-gaiman-por-que-ourso-futuro-depende-de-bibliotecas-de-leitura-e-de-sonhar-acordado-2/>. Acesso em: 8 maio 2024.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero -Revista de Ciência da Informação**, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.rlbea.unb.br/jspui/handle/10482/14869>. Acesso em: 6 jun. 2024.

DAMIAN, I. P. M.; SILVA, R. C. da; NETO, J. A. dos S.. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, p. e021007, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/DwTJFwyXbXw6MBjCdr3SNXP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 ago. 2024.

DIAS, J. T. de S. L. *et al.* Práticas de alfabetização e letramento com pessoas idosas. Extensio: **Revista Eletrônica de Extensão**, v. 19, n. 44, p. 2-14, 2022. DOI: 10.5007/1807-0221.2022.e83981. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/83981/5232>. Acesso em: 30 maio 2024.

FERRAZ, M. N.; DUMONT, L. M. M. Dimensões Essenciais das Bibliotecas Públicas. **Ciência da Informação em Revista**, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 11–28, 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/4812>. Acesso em: 02 jul. 2024.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 9, n. 2, 1980. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/75955>. Acesso em: 23 maio 2024.

FREIRE, P. *Pedagogia do Oprimido*. 17 ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

FREITAS, M. A. de; SILVA, V. B. da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123-146, jan/abr. 2014. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3890>. Acesso em: 12 ago. 2024.

GALVÃO, J. Dados do IBGE revelam que o Brasil está envelhecendo. **Jornal da USP**, São Paulo, 11 de jul. de 2023. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/dados-do-ibge-revelam-que-o-brasil-esta-envelhecendo/>. Acesso em: 25 maio 2024.

GANDRA, T. K. **Inclusão digital na terceira idade**: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica. 2012. 137 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-8XLKLJ>. Acesso em: 28 maio 2024.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, G. Desinformação na era digital - Relação dos idosos com as fake news. *The Trends Hub*, **Porto**, n. 3, 2023. DOI: 10.34630/tth.vi3.5083. Disponível em: <https://parc.ipp.pt/index.php/trendshub/article/view/5083>. Acesso em: 7 set. 2024.

GOMES, H. BCE inaugura sistema de automação de processos. **UnB Notícias**, 2020. Disponível em: <https://noticias.unb.br/institucional/4307-bce-inaugura-novo-sistema-de-emprestimos-e-devolucao>. Acesso em: 24 ago. 2024.

IFLA. **Manifesto da Biblioteca Pública IFLA/UNESCO 2022**. Disponível em: <https://repository.ifla.org/items/4dcd673d-9935-4632-a71a-1be533180d26#:~:text=O%20Manifesto%20da%20Biblioteca%20P%C3%ABlica,miss%C3%A3o%20das%20bibliotecas%20p%C3%ABlicas%20hoje>. Acesso em: 2 jul. 2024.

IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994**. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2024.

KOONTZ, C.; GUBBIN, B. Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública. **Direção-Geral do Livro, Rede nacional das Bibliotecas Públicas, ifla**. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2024.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A Biblioteca Pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade**, [S. l.], v. 27, n. 1, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30765>. Acesso em: 3 set. 2024.

LIMA, C. de B.; PERROTTI, E. **O bibliotecário como mediador cultural**. 2017, Anais. Marília: Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/003040981.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2024.

LIMA, G. M. de C.; ARAÚJO, C. A. Á. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 16, p. 1–23, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 4 set. 2024.

LIMA, J; FERREIRA, A.; BASTOS, F. Distrito Federal tem o maior Índice de Desenvolvimento Humano Municipal do Brasil. **G1**, Brasília, 28 maio 2024. Disponível em:

<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2024/05/28/distrito-federal-tem-o-maior-indice-de-desenvolvimento-humano-municipal-do-brasil.ghml>. Acesso em: 18 ago. 2024.

MARQUES, A.; DA CRUZ, H.; GONÇALVES, A. **A nova plataforma digital do “meu inss” e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social**. *Direito Sem Fronteiras*, [S. l.], v. 2, n. 4, 2018. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/direitosemfronteiras/article/view/20236>. Acesso em: 24 ago. 2024.

MEDEIROS, A. L.; OLINTO, G. O impacto da tecnologia de informação e comunicação nas bibliotecas públicas: envolvimento comunitário, criatividade e inovação. **Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos**, n. 72, p. 116-129, 2019. Disponível em: [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232019000200116](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232019000200116). Acesso em: 25 ago. 2024.

MINAYO, M. C. de S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?. **Cadernos de saúde pública**, v. 9, p. 237-248, 1993. Disponível em: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/csp/v9n3/02.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csp/v9n3/02.pdf). Acesso em: 6 maio 2024.

PALFREY, J; GASSER, U. **Nascidos na era digital**: entendendo a primeira geração de nativos digitais. Tradução Magda F. L. Porto Alegre: Artmed, 2011. 352 p.

PICAZIO, J. R. A.; SANCHES, S. H. D. F. N.; JÚNIOR, I. F. B. A exclusão digital na sociedade da informação e o exercício da cidadania. **Revista Direito & Paz**, v. 1, n. 46, p. 215-233, 2022. Disponível em: <https://revista.unisal.br/lo/index.php/direitoepaz/article/view/1648>. Acesso em: 6 jun. 2024.

PINTO, A. A. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. **Biblioteca do século XXI**, p. 241, 2016. Disponível em: [https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21\\_cap10.pdf](https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap10.pdf). Acesso em: 30 ago. 2024.

QUEIROZ, B. Bibliotecas públicas facilitam e democratizam acesso à leitura no DF. **Metrópoles**, 2024. Disponível em: <https://www.metropoles.com/entretenimento/literatura/bibliotecas-publicas-facilitam-e-democratizam-acesso-a-leitura-no-df>. Acesso em: 05 de jun. 2024.

RAMOS, C. Idosos terão aulas gratuitas de redação para vestibular 60+ da UnB. **Correio Braziliense**, Brasília, 03 jun. 2024. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2024/06/6870245-idosos-terao-aulas-gratuitas-de-redacao-para-vestibular-60-da-unb.html>. Acesso em: 14 jun. 2024

RAMOS, J. A. de A. **As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas**. 241 f. 2004. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-692NKW/1/mestrado\\_jos\\_alimat\\_ia\\_de\\_aquino\\_ramos.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-692NKW/1/mestrado_jos_alimat_ia_de_aquino_ramos.pdf). Acesso em: 26 ago. 2024.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos livros, 2009. 336 p.

RANGANATHAN, S. R. Reference service. 2nd. London: [s.n.], 1961. 432 p.

ROSA, J. G. **Grande sertão**: veredas. São Paulo: Companhia das letras, 2019. 559 p.

SANTA ANNA, J. A (r) **evolução digital e os dilemas para a catalogação**: os cibertecários em atuação. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 13, n. 2, p. 312-328, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40003>. Acesso em: 06 ago. 2024.

SANTA ANNA, J. O bibliotecário em face das transformações sociais: de guardião a um profissional desinstitucionalizado <p> The librarian in face of social transformation: the guardian becomes an uninstitutionalized profesional. *Revista ACB*, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 138–157, 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/985>. Acesso em: 6 ago. 2024.

SANTANA, G. C. L. de. *et al.* Analfabetismo digital. *Caderno Discente*, v. 8, n. 1, p. 65-71, 2023. Disponível em: <https://revistas.esuda.edu.br/index.php/Discente/article/view/887/350>. Acesso em: 07 jun. 2024.

SANTOS, I. L. dos. Elaboração de produtos e serviços de informação: conceitos e etapas chave. *ConCI: Convergências em Ciência da Informação*, Aracaju, v. 5, n. dossiê, p. 1–19, 2022. DOI: 10.33467/conci.v5i.16835. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/16835>. Acesso em: 8 maio 2024.

SANTOS, M. P. dos; ROSA, E. P. Disrupção da educação: um olhar sobre a exclusão digital de estudantes de baixa renda na pandemia. *Revista Educação Pública*, Rio de Janeiro, v. 23, nº 5, 7 de fevereiro de 2023. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/23/5/disrupcao-da-educacao-um-olhar-sobre-a-exclusao-digital-de-estudantes-de-baixa-renda-na-pandemia>. Acesso em: 12 jul. 2024.

SANTOS, R. do R.; RIBEIRO, I. da C.; SOUSA, A. C. M. de. A biblioteca pública como ambiente de mediação da informação para o usuário da terceira idade. *Informação & Informação*, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 442–457, 2019. DOI: 10.5433/1981-8920.2019v24n1p442. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/32222>. Acesso em: 2 ago. 2024.

SCHNEIDER, R. H.; IRIGARAY, T. Q. O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, v. 25, n. 4, p. 585–593, out. 2008. DOI: 10.1590/S0103-166X2008000400013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/LTdthHbLvZPLZk8MtMNmZyb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 2 ago. 2024.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA. Rede de Bibliotecas Públicas DF. *Secec*, 2024. Disponível em: <https://www.cultura.df.gov.br/rede-de-bibliotecas-publicas-do-distrito-federal/>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SILVA, I. M. F. Bibliotecas públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade. *Ciência da Informação em Revista*, [S. l.], v. 5, n. 3, p. 71–82, 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/5603>. Acesso em: 1 set. 2024.

SILVA, J. **A influência da geração Z nas organizações**. Revista Tópicos, v. 2, n. 11, 2024. ISSN: 2965-6672. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/a-influencia-da-geracao-z-nas-organizacoes>. Acesso em: 2 ago. 2024.

SILVEIRA, M. M. da. *et al.* Educação e inclusão digital para idosos. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, 2010. DOI: 10.22456/1679-1916.15210. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/15210>. Acesso em: 6 jun. 2024.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **RELAÇÃO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO ESTADO DO DISTRITO FEDERAL. SNPb**, 2024. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecas-df/>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **RELAÇÃO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO ESTADO DO DISTRITO FEDERAL. SNPb**, 2024. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas/>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SOUSA, L. F.; FRANÇA, I. L. Inclusão digital como fator de acesso a informação: perspectivas para o letramento digital. **Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**, Fortaleza, v. 1, n. 3, p. 20-29, jan./ago. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/25570>. Acesso em: 7 set. 2024.

SPIES, J. Dobra o número de usuários da Biblioteca Nacional de Brasília em relação a 2023. **Agência Brasília**, 2024. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2024/06/04/dobra-o-numero-de-usuarios-da-biblioteca-nacional-de-brasilia-em-relacao-a-2023/>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. 1. Ed. São Paulo: Global, 1995. V. 1. 112p.

VALENTIM, M. L. P. O perfil das bibliotecas contemporâneas. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea**, p. 19-42, 2016. Disponível em: [https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21\\_cap01.pdf](https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap01.pdf). Acesso em: 29 maio 2024.

VERAS, R. Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações. **Revista de saúde pública**, v. 43, p. 548-554, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/pmygXKSrLST6QgvKyVwF4cM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2024.

## APÊNDICE A — QUESTIONÁRIO APLICADO A PESSOAS IDOSAS

Meu nome é Isabella. Sou graduanda em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília (UnB). Estou desenvolvendo o meu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado "O papel das Bibliotecas Públicas na inclusão social e digital dos idosos", com o objetivo de ampliar o debate sobre essa temática. Para o desenvolvimento da pesquisa, considera-se de suma importância a identificação e a caracterização dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Nesse sentido, por gentileza, solicito a sua colaboração no fornecimento das seguintes informações distribuídas no questionário sobre serviços, necessidades e experiências nas bibliotecas.

**1. Eu li e compreendi as informações acima. Estou ciente de que minha participação é voluntária e que posso desistir a qualquer momento sem penalidade.**

- Declaro que aceito participar da pesquisa conforme descrito.

**2. Você está respondendo esse questionário sozinho?**

- Sim, estou respondendo sozinho a partir do link que recebi de maneira online
- Não, estou contando com a ajuda de um neto, sobrinho, familiar ou outra pessoa da minha confiança.
- Não, estou contando com a ajuda da pesquisadora Isabella de forma presencial.

### PERFIL DEMOGRÁFICO

**3. Qual a sua faixa-etária?**

- 60-65 anos
- 66-69 anos
- 70-75 anos
- 76-80 anos
- Mais de 81 anos

**4. Qual o seu sexo?**

- Masculino
- Feminino
- Transgênero
- Não binário
- Prefere não dizer

- Outros

**5. Qual o seu nível de escolaridade?**

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Pós-graduação
- Mestrado incompleto
- Mestrado completo
- Doutorado incompleto
- Doutorado completo
- Especialização incompleta
- Outro

**6. Selecione a Cidade Satélite onde você reside no Distrito Federal:**

- Águas Claras
- Arniqueiras
- Brazlândia
- Candangolândia
- Ceilândia
- Cruzeiro
- Estrutural/SCIA
- Fercal
- Gama
- Guará
- Itapoã
- Jardim Botânico
- Lago Norte
- Lago Sul
- Núcleo Bandeirante
- Park Way



- Paranoá
- Planaltina
- Plano Piloto
- Recanto das Emas
- Riacho Fundo
- Samambaia
- Santa Maria
- São Sebastião
- SAI
- Sobradinho
- Sol Nascente/Pôr do Sol
- Sudoeste/Octogonal
- Taguatinga
- Varjão
- Vicente Pires
- outro

**7. Como você classificaria sua situação econômica?**

- Nenhuma renda
- Até 1 salário mínimo
- De 1 a 3 salários mínimos
- De 3 a 6 salários mínimos
- De 6 a 9 salários mínimos
- De 9 a 12 salários mínimos
- De 12 a 15 salários mínimos
- Mais de 15 salários mínimos

**USO DE BIBLIOTECAS**

**8. Você já visitou alguma biblioteca?**

- Sim
- Nunca visitei

**9. Se sim, com que frequência você visita a biblioteca?**

- Diariamente

- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Só visitei 1 vez em toda a minha vida

**10. Se não frequenta, por quais motivos?**

- Falta de interesse
- Distância
- Falta de tempo
- Falta de programas interessantes
- Dificuldades de mobilidade

**11. Se frequenta, quais são os principais motivos para sua visita à biblioteca?**

- Ler livros/jornais/revistas
- Estudar
- Ficar em um lugar silencioso
- Usar computadores
- Usar internet
- Participar de cursos, clubes ou oficinas
- Socializar com outras pessoas
- Outro

## **INCLUSÃO DIGITAL**

**12. Você utiliza algum desses dispositivos tecnológicos para buscar informações, se entreter ou se comunicar com as pessoas?**

- Computador
- Celular
- Tablet
- Kindle
- Não utilizo nenhum

**13. Com que frequência você usa a internet?**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente

- Nunca

**14. Quais são os serviços que você realiza online?**

- Pesquisar informações
- Pagar contas, fazer transferências bancárias via aplicativos de banco
- Compras online
- Usar redes sociais como WhatsApp, Instagram, Facebook para comunicação com amigos e familiares
- Usar redes sociais de forma profissional
- Não utilizo nenhum serviço online
- Outro

**15. Quais as dificuldades que você encontra ao usar tecnologia digital?**

- Falta de conhecimento técnico
- Falta de acesso a dispositivos tecnológicos
- Falta de segurança e privacidade
- Não vejo nenhuma dificuldade
- Outro

**16. Quais são os principais benefícios que você encontra na era digital?**

- Facilidade de acesso à informação
- Facilidade da comunicação com amigos e familiares.
- Facilidade de aprendizado online
- Facilidade em realizar transações financeiras e compras
- Facilidade de acesso a entretenimento e lazer.
- Ampliação das redes sociais e profissionais
- Não vejo nenhuma facilidade
- Não vejo nenhuma facilidade e ainda acho que a tecnologia dificultou tudo

**17. Quais são os principais desafios que você encontra na era digital?**

- Dificuldades com privacidade e segurança online
- Sobrecarga de informações
- Dependência excessiva de tecnologia
- Desigualdades digitais (acesso limitado ou falta de habilidades)
- Impacto negativo na saúde mental (excesso de tempo online, cyberbullying)
- Não encontro nenhum desafio

## **PROGRAMAS DE BIBLIOTECAS**

### **18. Você já participou de algum desses programas de inclusão oferecidos pelas bibliotecas?**

- Debates
- Clubes de leitura
- Clubes musicais
- Palestras
- Cursos
- Aulas
- Oficinas
- Não, já fui a biblioteca e mesmo assim nunca participei
- Não, pois nunca fui a uma biblioteca
- Não, pois não tenho interesse
- Não, pois nem sabia que as bibliotecas podiam oferecer esses tipos de serviços
- Outro

### **19. Se sim, como você avalia esses programas?**

- Muito útil
- Útil
- Pouco útil
- Não útil

### **20. Quais tipos de serviços você gostaria de ver nas Bibliotecas Públicas?**

- Oficinas de informática
- Cursos de idiomas
- Cursos de desenvolvimento pessoal (treinamentos para habilidades como liderança, gestão de tempo, ou finanças pessoais)
- Oficinas de uso de smartphones
- Oficinas de uso de tablets
- Oficinas de uso de kindle
- Clubes de leitura
- Yoga
- Meditação
- Grupo de apoio emocional
- Exposições de arte

- Apresentações musicais/dança
- Palestras
- Debates
- Workshops de habilidades práticas (artesanato, jardinagem, etc)
- Acesso gratuito à internet e computadores.
- Grupos de discussão ou fóruns online para idosos trocarem experiências
- Palestras sobre segurança digital e proteção de dados.
- Não tenho interesse em ver nenhum desses serviços em bibliotecas
- Outro

### **INCLUSÃO SOCIAL**

**21. Caso frequente bibliotecas, a frequência à biblioteca influencia sua interação social?**

- Sim
- Não
- Não frequento bibliotecas

**22. Se sim, de que maneira?**

- Conheci novas pessoas
- Participei de eventos sociais
- Aumentei minha rede de contatos
- Outro

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**23. Gostaria de adicionar mais alguma coisa sobre sua experiência com bibliotecas e tecnologia?**

**24. Você participaria de uma oficina em uma biblioteca pública do Distrito Federal para aprender a usar smartphones, computadores, aplicativos e tecnologia em geral?**

- sim, eu participaria
- não, eu não participaria
- talvez participaria

**25. Caso essa proposta de oficina seja concretizada, você gostaria de ser informado (a)? Se sim, deixe alguma forma de entrar em contato com você futuramente (e-mail,**

telefone, rede social, ou qualquer outro meio que seja confortável para você); caso não se interesse, pode deixar a resposta em branco. Obrigada pela sua participação e atenção!