

**Carla Maria Meira Dias Mesquita**

A Biblioteca Pública e os desafios da  
literacia da informação



Porto

2012



**Carla Maria Meira Dias Mesquita**

# A Biblioteca Pública e os desafios da literacia da informação



Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa  
como parte dos requisitos para obtenção do grau de  
Mestre em Ciências da Informação e da Documentação,  
sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Doutora Judite Freitas e do  
Licenciado António Regedor.

Porto

2012

## **Dedicatória**

A quem me deu a vida,

A quem me dei na vida,

A quem eu dei à vida.

### **Agradecimentos**

À minha orientadora, Professora Doutora Judite Gonçalves de Freitas, pelo notável profissionalismo com que me acompanhou nesta etapa e ao Dr. António Regedor pela disponibilidade.

Ao Director da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, Dr. Rui Viana, pela facilidade com que me permitiu estudar e apresentar o caso da “nossa” biblioteca.

A todos os colegas da BMVC que contribuíram, directa ou indirectamente, para este trabalho.

À minha família, pelo apoio e amor incondicional.

## **Resumo**

O objecto de estudo da dissertação de mestrado é o de proceder a uma reflexão sobre o actual papel da Biblioteca Pública face aos desafios da Sociedade da Informação e, mais especificamente, da literacia da informação.

Num primeiro momento procedemos a uma revisão da literatura sobre o tema em causa no sentido de proceder à contextualização do tema escolhido. Como resultado desta fase efectuamos uma resenha da actual situação das Bibliotecas Públicas, abordando a sua missão e objectivos, face ao contexto da Sociedade da Informação e das exigências impostas pelo conceito de Literacia da Informação, nomeadamente ao nível da aprendizagem ao longo da vida e das novas tecnologias de informação.

Posteriormente, fizemos incidir a nossa abordagem sobre o do caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, pretendendo realçar os novos desafios da Biblioteca Pública na sociedade actual, mormente quanto a aspectos como o tipo de público, as novas funções e papéis, a reestruturação dos modelos de gestão (novas dinâmicas, actualização de saberes), o papel dos profissionais, entre outros.

Neste contexto, expusemos o caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, através da apresentação da tipologia dos utilizadores e do levantamento dos tipos de serviços/materiais procurados pelos utilizadores. Consideramos oportuno e pertinente abordar a forma como esta Biblioteca em concreto se posiciona face aos novos desafios da Sociedade da Informação e do conceito de Literacia da Informação, apresentando alguns exemplos de actuação e desempenho.

## Abstract

The case study of this master's degree's essay is to carry out a reflection on the current role played by the Public Library, regarding the challenges of an Information Society and, most specifically, of the information literacy.

In the first place, we reviewed the literature on the issue in question in order to contextualize the chosen subject. As a result, we reviewed the current status of the Public Libraries, approaching both their mission and their goals, again regarding the context of an Information Society and all the demands imposed by the notion of information literacy, most specifically by the concept of learning throughout life and the new technologies of information.

After, our approach focused on the particular case of the Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, as we wanted to highlight the new challenges of the Public Library in the society of our time, especially the kind of audience, new duties, the restructuring of the management models (new dynamics, update, ...), the role played by professionals, etc.

In this context, we presented the case of Biblioteca Municipal de Viana do Castelo by showing the typology of its users and recording the kinds of services/materials that its users usually want. We think it is convenient and relevant to analyze how this particular library is positioning itself and facing the challenges of an Information Society and the concept of information literacy, pointing out some examples of its action and performance.

## Sumário

Dedicatória.....	i
Agradecimentos.....	ii
Resumo.....	iii
Sumário.....	v
Introdução.....	1
I Parte – Bibliotecas Públicas.....	4
1. Sociedade da Informação.....	5
1.1.Literacia.....	6
1.2. Leitura.....	12
1.3.Aprendizagem ao longo da vida.....	14
1.4.Infoexclusão.....	16
2. A biblioteca pública.....	19
2.1. Rede de Leitura Pública .....	19
2.2. O papel da biblioteca pública hoje .....	21
2.3. Código de ética para os profissionais da informação .....	28
2.4. A biblioteca pública em Portugal .....	29
II Parte – Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.....	32
3.O caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.....	33
3.1. O Concelho de Viana do Castelo.....	33

3.2. Origens e evolução histórica da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.....	34
3.3. Organograma.....	37
3.4. Fins e objectivos.....	38
3.5. Espaços, serviços e funcionalidades.....	40
3.6. Acervo documental.....	47
3.7. Animação e dinâmica cultural.....	49
3.8. Promoção da literacia da informação.....	55
3.9. A biblioteca e os seus utilizadores.....	58
3.10. A biblioteca na perspectiva dos utilizadores .....	64
Conclusão.....	74
Referências e Bibliografia .....	76
Anexos.....	82
Anexo I – Inquérito de satisfação dos utilizadores.....	83
 <b>Gráficos</b>	
Gráfico I – Total de documentos da BMVC, por tipo de documento.....	47
Gráfico II - Total de utilizadores agrupados por escalões etários e por sexo.....	58
Gráfico III - Total de novos utilizadores agrupados por escalões etários e por sexo....	59
Gráfico IV - Total de utilizadores que fizeram empréstimos, agrupados por escalões etários e por sexo.....	60

Gráfico V - Total de empréstimos domiciliários, empréstimos presenciais e consultas locais distribuídos por tipo de documento e agrupados por escalões etários e por sexo.....	61
Gráfico VI - Empréstimos domiciliários distribuídos por escalões etários e por sexo.....	63
Gráfico VII - Empréstimos domiciliários distribuídos por assunto.....	64
Gráfico VIII – Idade.....	65
Gráfico IX – Sexo.....	66
Gráfico X – Habilitações.....	66
Gráfico XI – Actividade profissional.....	67
Gráfico XII – Frequência de utilização – Secção multimédia.....	68
Gráfico XIII – Frequência de utilização – Secção de audiovisuais.....	68
Gráfico XIV – Grau de importância da Secção multimédia.....	69
Gráfico XV – Grau de importância da Secção de audiovisuais.....	69
Gráfico XVI – Grau de satisfação – nº de computadores.....	70
Gráfico XVII – Grau de satisfação – tempo de utilização diária.....	71
Gráfico XVIII – Grau de satisfação – filmes em DVD.....	71
Gráfico XIX – Grau de satisfação – CD’s de música.....	72
Gráfico XX – Grau de satisfação – CD-Rom’s.....	72
Gráfico XXI – Grau de satisfação – actualidade e diversidade.....	73

## **Tabelas**

Tabela I - Total de documentos da BMVC distribuídos por tipo de documento.....	47
Tabela II - Total de utilizadores distribuídos por escalões etários e por sexo.....	59
Tabela III - Total de utilizadores que fizeram empréstimos distribuídos por escalões etários e por sexo.....	60
Tabela IV - Total de empréstimos domiciliários, empréstimos presenciais e consultas locais distribuídos por tipo de documento e agrupados por escalões etários e por sexo.....	61
Tabela V - Empréstimos domiciliários distribuídos por escalões etários e por sexo.....	63

## **Introdução**

Muitos são os desafios que se colocam às Bibliotecas Públicas neste início do século XXI, nos mais variados aspectos, nomeadamente sociais, educativos e culturais. Por um lado, as Bibliotecas Públicas são instituições essenciais para a democratização do acesso à informação e ao conhecimento, e apresentam um papel fundamental na promoção da literacia e dos hábitos de leitura, por outro, ocupam um lugar de grande relevo na divulgação, facilitação do acesso/uso e promoção de competências ao nível das tecnologias de informação e comunicação.

Contudo, é precisamente no conjunto destas características que reside o maior desafio para as Bibliotecas Públicas: Qual o seu papel face às exigências da Sociedade da Informação e da Literacia da Informação? Que estratégias terão que ser adoptadas pelas Bibliotecas Públicas para dar resposta aos novos desafios colocados pela Sociedade da Informação e do Conhecimento? Que meios estão ao seu alcance para cumprir com os objectivos?

Este tema tem sido alvo de alguns estudos e pesquisas, os quais visam essencialmente o caso das Bibliotecas Escolares. Por isso, consideramos pertinente apresentar uma perspectiva do desafio da Literacia da Informação para as Bibliotecas Públicas e a forma como as mesmas se devem posicionar face a esta questão, tanto mais que o desenvolvimento das Bibliotecas Escolares veio recolocar / reposicionar as Bibliotecas Públicas como principal porta de acesso à informação e ao conhecimento.

Os objectivos deste trabalho são pois os de explorar o novo contexto e âmbito de actuação que se apresenta às Bibliotecas Públicas – a Literacia da Informação, contextualizar esta temática face à Sociedade da Informação, contextualizar o papel da Biblioteca Pública, apresentar os novos desafios que se apresentam às Bibliotecas Públicas e, por fim, apresentar um exemplo – o caso concreto da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.

A questão fundamental a que se pretende dar resposta com esta dissertação é saber de que forma as Bibliotecas Públicas se posicionam relativamente à literacia da informação. Esta é, sem dúvida, a grande questão sobre a qual gira todo o trabalho. No

caso específico da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, tentamos perceber de que meios e instrumentos dispõe esta instituição para levar a cabo essa tarefa, como tem agido de forma a adaptar-se às novas realidades provocadas pela mudança tecnológica.

A escolha do tema prende-se com o conhecimento que temos das Bibliotecas Públicas, nomeadamente da Biblioteca Pública em que sempre trabalhamos, bem como a importância da apresentação desta problemática através do estudo de um caso concreto. Uma vez que a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, que inaugurou recentemente (2008) as suas novas instalações, se encontra ainda em fase de adaptação a estes novos desafios, pensamos tratar-se de um exemplo válido a explorar. A nossa escolha deve-se também à importância que atribuímos à Literacia da Informação, pois pensamos tratar-se de um conceito polissémico e em evolução, que compreende várias vertentes, ao qual urge atender. As Bibliotecas Públicas são as instituições, por excelência (devido à sua missão e objectivos) que se devem preocupar e ocupar deste novo conceito, que se lhes afigura como um desafio.

A metodologia geral consistiu na pesquisa e análise de bibliografia especializada (livros e artigos em revistas da especialidade e de referência), que nos permitiu sustentar teórica e conceptualmente uma boa parte do trabalho, uma vez que se trata de apresentar e de contextualizar definições, perspectivas e conceitos. Aquilo que, geralmente, é designado de contextualização do objecto de estudo. Assim, a primeira parte debruça-se sobre as problemáticas e questões mais hodiernas da Sociedade da Informação e do Conhecimento; mas por outro lado, e paralelamente, pretendemos sustentar a perspectiva que apresentamos na análise e estudo do caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, local onde trabalhamos e sobre o qual pretendemos apresentar e desenvolver um estudo exaustivo. Com o estudo de caso pretendemos dar fundamento prático a algumas das ideias e problemáticas desenvolvidas e expandidas nos capítulos anteriores. Neste âmbito, a metodologia passou pelo levantamento e análise de dados e informações sobre as diversas actividades e serviços promovidos pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, que permitiram estudar o perfil dos utilizadores, efectuar o levantamento dos tipos de serviços / materiais procurados pelos utilizadores, entre outros assuntos que serão devidamente explanados. Em complemento, recorreremos à aplicação de um inquérito por questionário de resposta fechada para colher informação a respeito do grau de satisfação dos utilizadores.

Procurando fazer uma breve apresentação da estrutura do trabalho apresentado, principiamos no I capítulo por fazer uma contextualização da época em que vivemos, apresentando o conceito de Sociedade da Informação e as suas principais características, de forma a enquadrar a situação das Bibliotecas Públicas e os desafios colocados pela literacia da informação, os quais são produto desta mesma Sociedade da Informação, mormente no que toca as questões da literacia, leitura, aprendizagem ao longo da vida (*life long learning*), auto-aprendizagem (*self learning*) e infoexclusão.

No II capítulo são traçadas algumas linhas sobre a Rede Nacional de Leitura Pública, cujo programa trouxe à realidade portuguesa um novo conceito de biblioteca, onde é também apresentado o conceito actual de biblioteca pública. Este capítulo divide-se em quatro pontos de modo a explorar vários aspectos ligados à biblioteca pública. Explora-se o papel da biblioteca pública, que constitui o alicerce para nos lançarmos na percepção da forma como esta instituição poderá superar os desafios de que tratamos neste trabalho. Outro ponto refere-se ao Código de Ética para os Profissionais da Informação em Portugal, que constitui uma orientação fundamental para que estes profissionais desempenhem da melhor forma o seu papel. Aborda-se ainda a situação da Biblioteca Pública em Portugal.

E, finalmente, segue-se a última parte deste trabalho, a apresentação e estudo do caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo. Este capítulo divide-se também em vários pontos, começando por contextualizar a biblioteca através de uma breve apresentação do concelho de Viana do Castelo. O segundo ponto refere-se à origem e evolução histórica desta biblioteca, seguida do organograma do Departamento em que se insere. O quarto ponto reúne informação sobre os fins e objectivos, passando de seguida à descrição do trabalho realizado pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo em prol dos utilizadores. Assim, o ponto número cinco explora os vários espaços, serviços e funcionalidades, no sexto ponto são apresentados e quantificados os principais tipos de fundos documentais e no sétimo ponto é feito um levantamento em termos de animação e dinâmica cultural. Por fim, a última parte deste capítulo refere-se à relação da biblioteca com os seus utilizadores, no âmbito do qual procedemos a demonstração estatística, como apoio fundamental das nossas asserções, bem como aos resultados do inquérito colocado aos utilizadores.

## **I Parte – Bibliotecas Públicas**

## 1. Sociedade da Informação

A Sociedade da Informação é a designação da época em que a informação se tornou o recurso fundamental da sociedade, adquirindo valor acrescentado e aliada ao surgimento das novas tecnologias de informação.

De acordo com as directrizes do *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*, "...a evolução para uma sociedade da informação deve ser encarada como uma opção política por uma sociedade mais instruída, mais activa, com maior capacidade de decisão..." (MSI, 1997, p. 66). A democratização da informação deve ser uma preocupação constante, através da disponibilização de formação permanente e aprendizagem ao longo da vida, e da promoção da literacia.

Neste contexto, as Bibliotecas Públicas assumem um papel de extrema importância na democratização da informação, associada aos desafios colocados pela emergência da Sociedade da informação, mais concretamente pela literacia da informação.

O desenvolvimento da Sociedade da Informação passa também pela introdução das novas tecnologias no quotidiano das pessoas e no funcionamento e transformação da própria sociedade. Tal como podemos constatar no *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal* (MSI, 1997, p. 66), as tecnologias da informação são um factor de desenvolvimento da sociedade e pretendem contribuir para a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos, na medida em que a sua utilização pode fomentar a diversidade cultural e possibilitar a participação activa, cívica e responsável de cada indivíduo em sociedade.

No entanto, Castro (2004, p. 46) diz-nos que uma das contradições da Sociedade da Informação é o facto de ela própria se apresentar como uma «sociedade de desinformação», em que figuram os analfabetos tecnológicos e os excluídos do acesso à tecnologia. De facto, as novas tecnologias são já uma realidade mas apenas para uma parte da população. Neste contexto, os novos recursos de comunicação e tecnologia emergentes da Sociedade da informação apresentam-se como uma forma de inclusão social, mas podem também transformar-se num factor de exclusão social.

A promoção da literacia implica, antes de mais, a integração do indivíduo na Sociedade da Informação, através de um processo que passa pela disponibilidade e acessibilidade dos recursos tecnológicos, conhecimento, informação e aprendizagem. Neste aspecto as bibliotecas desempenham um papel fundamental, tentando colmatar esta situação e oferecendo produtos e serviços que vão ao encontro da promoção da literacia e, principalmente, da literacia digital.

### **1.1. Literacia**

“Partindo de uma definição de literacia como o uso de informação impressa e escrita que permita funcionar em sociedade, atingir objectivos pessoais, bem como desenvolver e potenciar os conhecimentos próprios” (Benavente, 1996, p. 6), podemos concluir que ser capaz de ler não define a literacia no contexto da Sociedade da Informação em que nos encontramos. O conceito de literacia engloba várias vertentes, e pode aplicar-se a situações como “a dependência da informação na nossa sociedade para praticar hoje os actos mais simples, desde pagar uma factura a tomar o transporte certo para se atingir determinado destino ou objectivo” (Moura, 2008, p. 21). Este autor refere actos que por vezes consideramos banais, mas para os quais os cidadãos necessitam de competências, que, em alguns casos, não se verificam. É precisamente esta vertente da literacia que se estende à maioria da população, e que deve ser fomentada.

O termo literacia foi utilizado inicialmente para se referir ao conceito de alfabetização, mas adquiriu entretanto novos contornos, que o levam muito além da capacidade de ler e escrever.

Se o conceito de alfabetização traduz o acto de ensinar e de aprender (a leitura, a escrita e o cálculo), um novo conceito – a literacia – traduz a capacidade de usar as competências (ensinadas e aprendidas) de leitura, de escrita e de cálculo. (...) Define-se então literacia como: as capacidades de processamento de informação escrita na vida quotidiana. Trata-se das capacidades de leitura, escrita e cálculo, com base em diversos materiais escritos (textos, documentos, gráficos), de uso corrente na vida quotidiana (social, profissional e pessoal) (Benavente, 1996, p. 4).

A literacia implica a capacidade de obter e perceber a informação em diferentes suportes, e a sua definição “vai para além da mera compreensão e descodificação de textos, para incluir um conjunto de capacidades de processamento de informação que os

adultos usam na resolução de tarefas associadas com o trabalho, a vida pessoal e os contextos sociais” (Benavente, 1996, p. 6). Essas capacidades, quando integradas num contexto informativo mais complexo, com novas tecnologias de informação e novos meios de comunicação, exigem uma visão mais ampla do conceito de literacia, abrangendo múltiplas e complexas competências. Surgem assim novas formas de literacia, como as expressões “literacia do audiovisual e literacia informática” (Calixto, 2003, p. 2), mas também outros tipos de literacia apontados por Hjørland (2008, p. 5): “information literacy, digital literacy, computer literacy, televisual literacy, audiovisual literacy, technological literacy, media literacy, scholarly competencies”.

Tratam-se de vertentes da literacia com as quais lidamos no nosso quotidiano, e que, de facto, exigem algum conhecimento e capacidade de utilização, devido ao nível de complexidade e quantidade da informação disponível.

Para além dos conceitos acima, Badke (2009, p. 1) refere-se ainda ao conceito de literacia dos *media*, cujo papel é a avaliação e análise dos *media*. Este movimento teve início com a televisão e os filmes, e logo se expandiu à internet, estando em constante mudança devido à enorme profusão dos *media* na sociedade. De acordo com este autor, a definição de literacia dos *media* não passa pelo acesso ou a utilização dos *media*, mas antes pela forma como estes são utilizados pelos indivíduos, tentando assegurar a criação ética e segura, a propriedade intelectual e a autenticidade. Este conceito é um bom exemplo de como a informação disponibilizada pode tornar-se complexa e a sua quantidade pode ser um entrave à sua assimilação e compreensão. A literacia dos *media* parece-nos ser um bom exemplo dos desafios colocados às Bibliotecas Públicas, uma vez que estas devem oferecer aos seus utilizadores informação em tempo útil, sem restrições, mas também informação de qualidade, e nem sempre os utilizadores possuem competências de literacia que lhes permita seleccionar a informação que mais lhes convém.

Outros autores referem-se a “uma visão ampliada da literacia, abrangendo várias literacias, competências complexas e múltiplas, adquiridas segundo métodos de aprendizagem ao longo da vida e, nesse decurso, constantemente renovadas” (Amândio, 2007), concluindo que as necessidades de um contexto informativo mais complexo, com tecnologias inovadoras e uma maior variedade de meios de comunicação e de serviços, levam a considerar uma forma de literacia emergente: a literacia de informação.

Trata-se, portanto, do conceito de literacia mais abrangente e mais importante, porque pode incluir todos os outros conceitos que temos visto até aqui, e ao qual as Bibliotecas Públicas devem dar toda a sua atenção.

“O termo “information literacy” é atribuído a Zurkowski, que o usou em 1974, embora tenha sido usado no sentido restrito do uso efectivo de informação para a resolução de problemas” (Correia, 2005, p. 9), mas com o tempo foi adquirindo um sentido mais amplo, até porque naquela altura a informação ainda não se apresentava como um produto de valor acrescentado, tal como a vemos hoje. Contudo, a sua essência continua a passar pela resolução de problemas, e por isso, parece-nos que este autor foi bastante pertinente no sentido em que utilizou o termo.

Apesar de todas estas acepções do termo, os dois conceitos mais gerais que se podem distinguir são a literacia informacional e a literacia digital. No primeiro caso, a literacia informacional corresponde basicamente à definição mais ampla do conceito de literacia, ou seja, o conjunto das competências de informação que permitem aos indivíduos obter e perceber a informação em diferentes suportes. De acordo com as CTAP Information Literacy Guidelines K-12 (Stripling, 1992), traduzidas e apresentadas pela RBE,

(...) a literacia da informação é um processo de aprendizagem pelo qual se identifica uma necessidade ou se define um problema; procura recursos eficazes; reúne e consome informação; analisa e interpreta a informação: sintetiza e comunica com eficácia a informação e avalia o processo.

Uma vez mais, vemos aqui uma definição que vai de encontro ao que Zurkowski pretendia com a utilização do termo “information literacy”, ou seja, o uso efectivo de informação para a resolução de problemas” (Correia, 2005, p. 9).

Para percebermos melhor de que se trata o conceito de literacia da informação, podemos pensar naquilo que um indivíduo pode e deve fazer para possuir as qualidades e capacidades inerentes a este conceito.

Referindo-se a uma declaração de princípios da *American Library Association*, Calixto (1994, p. 4) apresenta as capacidades que um indivíduo com literacia da informação deve possuir:

- Determinar a extensão da informação de que necessita;
- Aceder à informação de que necessita de um modo eficaz e eficiente;
- Avaliar criticamente a informação e as suas fontes;
- Incorporar a informação seleccionada na sua base de conhecimentos
- Usar a informação eficazmente de modo a conseguir um objectivo específico
- Compreender as questões económicas, legais, e sociais que envolvem o uso da informação, e aceder e utilizar a informação de um modo ético e legal.

Este conjunto de capacidades leva-nos a considerar a enorme importância da literacia da informação em termos sociais e económicos, e individuais, para a cidadania. Essa importância é também referida por Newrly, citando o programa da Comissão Europeia de 2007: “The EU and its member states must quickly adopt rapidly developing ICT in order to bridge the eSkills gap and be in a position to create a real knowledge based economy” (Newrly, 2009, p. 3). Este autor parece resumir o cerne da Sociedade da Informação: uma economia baseada no conhecimento, em que os países devem promover o desenvolvimento das tecnologias da informação e a literacia da população, de forma a adoptarem uma posição estratégica e competitiva.

Outra definição de literacia informacional é a de Taylor, de 1986, apresentada por Correia (2005, p. 10), e que se refere a um conjunto de “...conhecimentos e capacidades de que qualquer pessoa instruída precisa para funcionar de forma eficaz numa sociedade tecnológica e rica em informação”. Ainda esta autora menciona a origem do termo literacia informacional como info-alfabetização,

(...) adoptado pelo Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal para designar os conhecimentos que são indispensáveis para participar da sociedade da informação, com destaque para o domínio das tecnologias de informação e comunicação (Correia, 2005, p. 10).

Podemos verificar que as várias definições apresentadas foram variando ao longo do tempo, e que as mais recentes se referem ao domínio das tecnologias da informação como um dos pilares para a literacia da informação, uma vez que estas também foram evoluindo ao longo do tempo. Por exemplo, quando Zurkowski utilizou o termo “information literacy”, em 1974, referiu-se ao uso efectivo da informação e não às tecnologias da informação, visto que estas ainda não tinham o impacto que têm hoje. Mas o cerne da questão está no uso efectivo da informação e não na forma ou suporte

com que é feito. Por isso mesmo, surgiram vários conceitos de literacia e agora podemos distinguir a literacia informacional e a literacia digital.

Em termos gerais, podemos dizer então que a literacia informacional se prende com questões relacionadas com a pesquisa e uso da informação.

Por sua vez, a literacia digital vai de encontro às capacidades e conhecimentos dos indivíduos para um uso eficaz da tecnologia digital, e designa essencialmente as competências básicas em informática, que permitem aos indivíduos uma utilização efectiva dos recursos e tecnologia informática.

Tal como a literacia informacional não se confina ao uso da informação, também a literacia digital não se resume ao uso da internet ou dos computadores em geral. Para além da capacidade de utilizar um computador, um indivíduo deve também ser capaz de saber utilizar e gerir a informação obtida através da internet de forma afectiva e responsável.

Hignite apresenta-nos uma descrição bastante sucinta e explícita destes dois conceitos, em que se pode verificar o campo de actuação de cada um:

“while computer literacy was often focused primarily on technology based definitions, concepts and skills, information literacy is much more oriented toward a higher-level set of concepts and abilities. Information literacy is concerned with a student’s ability to collect, analyze and utilize information gathered via the use of information technology and to use that information to make effective decisions” (Hignite, 2009, p. 812).

Também a definição de Hignite se apresenta como uma síntese do papel do cidadão na Sociedade da Informação, no que diz respeito ao uso efectivo da informação para a tomada de decisões.

Newrly apresenta o conceito de literacia digital, definido por outros autores (Newrly, 2009, p. 2). Por um lado, a definição de literacia digital de Glistler como “the ability to understand and use information in multiple formats from a wide range of sources when it is presented via computers”, e ainda um resumo do conceito de literacia digital, por Martin:

“Digital literacy is the awareness, attitude and ability of individuals to appropriately use digital tools and facilities to identify, access, manage, integrate, evaluate, analyse and synthesise digital resources, construct new knowledge, create media expressions, and communicate with others in the context of specific life situations, in order to enable constructive social action; and to reflect upon this process.” (Martin *cit. in* Newrly, 2009, p. 2).

Ainda de acordo com Newrly (2009, p. 2), o conceito de literacia digital não é estático, mas sujeito a alterações, pois depende da situação de vida de uma pessoa, e pode variar de acordo com esse contexto pessoal. Esta questão vai de encontro à questão levantada por Prensky (2001), que se refere aos jovens de hoje como a primeira geração que cresceu com as novas tecnologias, utilizando a expressão “digital natives”, em oposição aos “digital immigrants”. Para além disso, tal como conclui Correia (2005, p. 9), o perfil de literacia de uma população não pode ser visto como constante, nem pode ser inferido a partir dos níveis de escolaridade atingidos, e ainda “...os níveis de literacia devem ser encarados como dependentes de um dado contexto, e ser medidos em função de capacidades específicas exigidas pelo desempenho de funções sociais diversificadas”.

Neste sentido, o conceito de literacia apresenta-se como um desafio ainda maior para as Bibliotecas Públicas, que servem uma determinada comunidade com níveis de literacia completamente diferentes. As Bibliotecas Públicas devem, portanto, proporcionar oportunidades de literacia em qualquer dos seus variados conceitos, para qualquer tipo de utilizador.

Relativamente à realidade portuguesa não existem muitas informações concretas e Calixto sugere em 1994 “que a situação da literacia da informação neste país carece de atenção urgente” (Calixto, 1994, p. 7). Em termos de estudos sobre a questão, salientamos para a década de 90 o trabalho intitulado: *A literacia em Portugal*, realizado em 1994 e coordenado por Ana Benavente. Para além disso, Prole (p. 9) enuncia ainda os estudos efectuados pela OCDE – em 1998 o estudo *Literacia na era da informação*, e em 2000 e 2003 os estudos *PISA* – e conclui que “a situação é grave e que necessitaria de uma intervenção estratégica de fundo e politicamente sustentada”. Muito recentemente, o nosso colega de mestrado, Ricardo Capela Martins (2012), procedeu a uma síntese da evolução polissémica do conceito além-fronteiras e nosso país, complementando-o com uma estudo de caso relativo aos encarregados de educação e

alunos de uma Escola Secundária da Região Norte de Portugal, tendo concluído pela discrepância entre a dimensão ideal da literacia da informação e a dimensão real (Martins, 2012).

## **1.2.Leitura**

O papel principal de uma biblioteca pública é fomentar a leitura. Mas que leitura? Pensar em leitura, obriga-nos desde logo a pensar em alfabetização, pois só numa sociedade alfabetizada se pode fomentar uma relação estável com o livro e a leitura (Hernández, 2005, p. 2). Por isso, talvez a tarefa de fomentar a leitura não seja assim tão simples, mas antes um conjunto de acções que aproximem as pessoas da leitura, independentemente do seu nível de escolaridade e alfabetização. Esse sim, é o papel da biblioteca pública.

Por vezes, fala-se em baixos níveis de leitura da população, e na necessidade de promover, difundir e aumentar os hábitos de leitura. Contudo, devemos ter em conta a “mudança das práticas de leitura, que conhecem novas formas, novos espaços, novas funcionalidades e novos sujeitos” (Hernández, 2005, p. 2). De facto, a Sociedade da Informação trouxe consigo novas formas de leitura às quais urge atender, de forma a torná-las facilmente acessíveis a todos os cidadãos, e este autor pretende mostrar que ler já não significa apenas pegar num livro ou num jornal, mas vai mais além do papel, mais além do texto escrito. Mas este autor vai mais longe e diz-nos também que as práticas de leitura conhecem “novos sujeitos”. Estes “novos sujeitos” tanto podem ser os emissores da mensagem como os receptores, e neste ponto podemos pensar em novos públicos para a leitura e, conseqüentemente, novos utilizadores para as bibliotecas. Neste sentido, é importante que as Bibliotecas Públicas procurem disponibilizar novas formas de leitura, nomeadamente através de meios audiovisuais e tecnológicos, e forma a captar novos utilizadores.

Para além das mudanças que verificamos no conceito de leitura, também a biblioteca pública se abriu a novos valores e novos usos, redefinindo assim um conjunto de novos desafios. “De lugar restrito de leitura passou a instrumento de amplo acesso à informação. De espaço de isolamento transformou-se em espaço de interacção” (Fortuna, 2000, p. 12). É precisamente esta interacção que caracteriza o novo conceito de leitura, e os desafios da literacia que se impõem às Bibliotecas Públicas, e que vai de

encontro à ideia de Hernández (2005, p. 2) apresentada no parágrafo anterior. “A leitura deve ser uma actividade emancipadora, um instrumento essencial para que os indivíduos se possam reconhecer como cidadãos” (Mangas, 2011, p.1), e a biblioteca pública, no cumprimento do Manifesto da Unesco (Unesco, 1994) é a instituição privilegiada para desenvolver e proporcionar a todos os cidadãos esse instrumento que é a leitura.

Na introdução do seu livro “A difusão da leitura pública”, Rebelo (2002, p. 14) afirma que “numa época em que a cultura escrita se constitui como o principal veículo de transmissão de ideias e saberes, a biblioteca torna-se um instrumento privilegiado de leitura”. Neste momento, em plena Sociedade da Informação, em que as novas tecnologias trouxeram novas formas e novos suportes de informação, a biblioteca apresenta-se como um instrumento privilegiado de literacia. Mas esta pequena afirmação, que já não é recente, fica ainda um pouco aquém dos desafios da literacia da informação, até porque a cultura escrita já não é o principal veículo de transmissão de ideias e saberes. Hoje sabemos que o universo digital e audiovisual lideram as transmissões de informação, apesar da escrita continuar a ser a base e o pilar. As bibliotecas devem, portanto, posicionar-se como instrumento privilegiado de leitura, com todos os meios que lhe forem possíveis.

Apesar de tudo, o papel das Bibliotecas Públicas não sofreu grandes alterações desde os seus primórdios. Se atendermos, por exemplo, às Bibliotecas Públicas do século XIX, vemos que o seu objectivo de apoiar a leitura e a escrita passava essencialmente pela instrução para todos, escolarização e alfabetização, instrução operária e ensino de adultos. Actualmente, estes objectivos ainda se mantêm, ainda que substancialmente transformados pela história e evolução da sociedade, mas o problema da leitura e escrita continua a ser o centro das atenções das Bibliotecas Públicas. No entanto, esta questão apresenta-se agora bastante mais complexa, uma vez que não se pode falar apenas em leitura e escrita, mas em literacia, como já vimos anteriormente.

Assim, também o papel das Bibliotecas Públicas não passa só pela difusão da leitura, mas antes, e principalmente, pelo desenvolvimento da literacia nos seus utilizadores, contribuindo para a transformação da informação em conhecimento.

En cualquier caso, si la lectura es el mecanismo básico de información, aprendizaje y conocimiento del individuo en la sociedad contemporánea, adquiere rango de derecho ciudadano de primera generación (Hernández, 2005, p. 4).

Nesta linha de ideias, o pilar base para que as Bibliotecas Públicas superem os desafios da literacia da informação, é mesmo a leitura, uma vez que esta deve ser uma prática ao alcance de todos os cidadãos, e deve ser entendida como um direito. “El estímulo de la lectura debería acompañar a las personas a lo largo de toda su vida y no solo en las edades de la infancia y la adolescencia” (Hernández, 2005, p. 4).

Sem dúvida que esta é outra questão fundamental para as Bibliotecas Públicas, a par da difusão da leitura, e que lhes permitirá situar-se numa sociedade em que as exigências de informação aumentam a passos largos e todos os cidadãos deviam ter acesso às várias formas de literacia: aprendizagem ao longo da vida e educação não formal.

### **1.3. Aprendizagem ao longo da vida**

De forma a responder activamente às constantes mudanças e necessidades das comunidades em que estão inseridas, e à sociedade em geral, as Bibliotecas Públicas devem constituir-se como instrumento de transformação social. Trata-se de uma tomada de posição cívica que as bibliotecas devem procurar, de forma a cumprir os seus principais objectivos de promoção da leitura, acesso local à informação e a defesa da liberdade intelectual, e que se vê reforçada por uma crise económica internacional. Se até aqui, as bibliotecas desenvolveram questões como a preservação da memória, apoio ao estudo, animação da leitura, entre outras, é chegado o momento de assumirem questões mais actuais, apostando na sua ligação à aprendizagem e aquisição de conhecimentos, para disponibilizar a todos o tipo de utilizadores a informação, recursos e ambientes propícios à actividade da aprendizagem.

“Cada vez mais, as bibliotecas desempenham, ou procuram desempenhar, um papel de relevo no contexto da aprendizagem ao longo da vida” (Entitle, 2009, p. 2). Actualmente são já várias as iniciativas de ensino-aprendizagem dirigidas a adultos, e as Bibliotecas Públicas podem contar com um conjunto de directrizes e recomendações na área da aprendizagem ao longo da vida, elaboradas pelo projecto Entitle.

“Pretende-se sublinhar o papel das Bibliotecas Públicas no fomento da aprendizagem ao longo da vida através do ensino não formal, e no combate à iliteracia digital e à exclusão social através da disseminação do uso das tecnologias da informação e comunicação” (RCBP, 2011).

Para além disso, a missão de acesso local à informação leva às bibliotecas a responsabilidade de criar “(...) serviços capazes de oferecer informação específica, para que as pessoas (...) possam conhecer e exercer os seus direitos e deveres” (Mangas, 2011, p. 1). Esses serviços passam por oportunidades de aprendizagem, entre as quais de destacam as plataformas digitais, como o ensino à distância, redes sociais, Web 2.0, mas também podem abranger outras instituições que promovam a aprendizagem ao longo da vida, como escolas e centros de formação para adultos. Trata-se de uma espécie de intercâmbio, e de uma relação aberta da biblioteca pública com a comunidade em que está inserida, de forma a levar a informação a todos os cidadãos sem excepção.

Aliás, o próprio Entitle (2009, p. 4) na primeira das directrizes, definindo o papel das Bibliotecas Públicas, relembra que estas “(...) foram originalmente criadas como instituições destinadas especificamente a apoiar a educação do cidadão comum” (Entitle, 2009, p. 4). Também no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas podemos verificar que uma das principais missões destas instituições é “Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis”(Unesco, 1994).

Por isso, enquadrar a aprendizagem ao longo da vida como um dos desafios das Bibliotecas Públicas é já uma questão conhecida de todos, sendo que a sociedade da informação vem conferir a esta questão alguma actualidade, no sentido de novas necessidades de informação, e na transformação da informação em conhecimento. E é precisamente neste ponto que reside o âmago da questão: as bibliotecas passam a integrar a missão de potenciar o desenvolvimento de competências e de capacidades que permitam ao cidadão saber interpretar a informação e produzir conhecimentos.

Para isso, a Directriz 3 – Planeamento e gestão dos serviços de aprendizagem, da Entitle (2009, p. 3-4) apresenta-nos um conjunto de serviços que podem ser considerados pelas Bibliotecas Públicas no planeamento das suas actividades, de forma a potenciar a aprendizagem ao longo da vida:

- “actividades de apoio à aprendizagem formal e assistência à realização de trabalhos de casa
- apoio à aquisição de competências básicas
- cursos de TIC
- formação sobre o uso dos serviços electrónicos (...)
- desenvolvimento de competências em literacia da informação
- cursos de fotografia digital e de processamento de imagem por computador
- jogos interactivos
- informação empresarial (...)
- apoio aos desempregados em busca de emprego e orientação profissional
- hora do conto e clubes de leitura para crianças e adultos
- lançamento de novos livros, autores, círculos literários e concursos
- debates/encontros sobre diversos tópicos (...)
- cursos de genealogia
- cursos de línguas” (Entitle, 2009, p. 3-4)

Com isto, podemos dizer que “as Bibliotecas Públicas podem tornar-se particularmente eficazes no que se refere ao trabalho com indivíduos ou grupos socialmente excluídos” (Entitle, 2009, p. 8). A aprendizagem ao longo da vida é também um dos pilares com que as Bibliotecas Públicas podem enfrentar os desafios da literacia da informação, proporcionando aos cidadãos o contacto com as várias vertentes da literacia.

#### **1.4. Infoexclusão**

Este parece ser outro dos desafios que a literacia da informação coloca às Bibliotecas Públicas: combater a infoexclusão.

De acordo com a definição apresentada pela APDSI (2007, p. 53), infoexclusão é um “...problema que abrange um amplo conjunto de regiões do planeta, designadamente zonas pobres e comunidades rurais, que não têm acesso às tecnologias da informação e comunicação”.

No entanto, sabemos que não são apenas algumas regiões do planeta, e não são apenas as zonas pobres e comunidades rurais e sofrer de infoexclusão. Apesar de já existirem muitos esforços nesse sentido, a realidade actual mostra-nos que o conhecimento das tecnologias da informação ainda não é geral e as condições de acesso individual não estão criadas para toda a sociedade de igual forma. Mesmo em meios urbanos e desenvolvidos, existem muitos indivíduos, que, por algum motivo, não têm acesso às tecnologias de informação e comunicação. E esse é um dos desafios da biblioteca pública: levar a literacia em todas as acepções do termo a toda a população e combater a infoexclusão.

O termo infoexclusão é utilizado como a exclusão informacional e a falta de oportunidades de acesso às tecnologias da informação, e esta é uma das causas de exclusão social, que figura na sociedade a par de outros problemas como a pobreza e as minorias étnicas.

Contudo, nem todos os infoexcluídos são excluídos socialmente, nem as novas tecnologias da informação são a única causa de exclusão social, mas a verdade é que estas estão de tal forma integradas em todos os sectores da Sociedade da Informação que um indivíduo que não domine minimamente a utilização das tecnologias da informação pode considerar-se à margem desta sociedade.

Castells (2004, p. 228) apresenta um conceito de infoexclusão “...ligado à desigualdade no acesso à Internet”, e atribui as suas causas a factos como a “...explosão da revolução das tecnologias de informação, o desenvolvimento da nova economia e a difusão da Internet...”. O estudo apresentado por este autor refere-se à infoexclusão como um problema de acesso à Internet mas também quanto às condições em que esse acesso é criado nos vários países, as infra-estruturas e fornecedores e as estratégias adoptadas para o combate a essas desigualdades.

A par do termo infoexclusão surge também o termo exclusão digital, que se refere, da mesma forma, ao conjunto das pessoas impedidas de usufruir das vantagens das novas tecnologias da informação. Este conjunto de pessoas inclui os que vivem no limiar da sobrevivência, os pensionistas, os desempregados, os cidadãos com deficiências físicas e os cidadãos com deficiências mentais. Ou seja, os grupos sociais mais desfavorecidos são aqueles que mais facilmente são postos à margem da

sociedade, tornando-se infoexcluídos. Esta situação é facilmente perceptível se atendermos a que este tipo de pessoas apresenta maior dificuldade de adaptação às novas tecnologias da informação e às características da Sociedade da Informação.

As diferenças de acesso e utilização das novas tecnologias de informação são consideráveis e podem verificar-se de acordo com os diversos grupos sociais. Castells (2004, p. 288) apresenta-nos o resultado de um estudo em que se confirma esta situação. Assim, a infoexclusão pode estar relacionada com aspectos étnicos, com os rendimentos, a educação, a idade, o sexo, o carácter geográfico e a deficiência.

Neste sentido, as orientações do Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal (MSI, 1997) são fundamentais para democratizar o acesso às novas tecnologias da informação, e criar um conjunto de condições sociais e económicas para o conhecimento, acesso e utilização para toda a população. Só este conjunto de requisitos tornará possível o combate à infoexclusão e a promoção da literacia.

No que diz respeito às Bibliotecas Públicas, parece ser consensual que estas são espaços privilegiados de combate à infoexclusão, pois elas próprias já devem ser inclusivas. Uma biblioteca pública, por si só, já deve ser um espaço e serviço aberto a toda a sociedade sem restrições, disponibilizando informação adequada às necessidades dos utilizadores. A sua missão é ser disseminadora da informação e do conhecimento, promovendo o acesso aos cidadãos com necessidades especiais, de mobilidade, incapacidade ou deficiência e a todos os grupos sociais, de acordo com o Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas.

Também Ribeiro (2001, p. 1) apresenta o conceito de biblioteca inclusiva, a qual deve possuir espaços de leitura, equipamento e serviços adequados, técnicos informados e cooperação interinstitucional. No contexto das bibliotecas e serviços de informação encontramos também um agente importante para a infoinclusão – o profissional da informação. Este deve ter um perfil adequado às exigências da Sociedade da Informação, e possuir competências que lhe permitam ser um profissional inclusivo da informação. De acordo com Castro (2004, p. 49), as competências do profissional da informação para a Sociedade da informação inclusiva distinguem-se entre competência teórico-prática, competência política e competência social, de modo a que este seja

capaz de responder às necessidades da sociedade e promover a inclusão dos “desinformados” e dos analfabetos tecnológicos.

## **2. A Biblioteca Pública**

### **2.1. Rede Leitura Pública**

Não se pode falar de Biblioteca Pública em Portugal sem remeter para a criação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, que ocorreu em 1987, por iniciativa da Secretária de Estado da Cultura, Teresa Patrício Gouveia, e resultou do relatório de um grupo de trabalho constituído para o efeito, coordenado por Maria José Moura. Manuel Real e outros estiveram por detrás da denúncia da ausência da rede de leitura pública.

A ideia do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas era levar Bibliotecas Públicas a todos os concelhos do país, uma vez que estas não existiam e as poucas que existiam não correspondiam aos interesses e necessidades de leitura e informação dos cidadãos, nem funcionavam de acordo com os princípios e normas estabelecidos internacionalmente.

O Programa foi desenvolvido pelo Ministério da Cultura, através da Direcção de Serviços de Bibliotecas do Instituto Português do Libro e das Bibliotecas (IPLB), e consiste em parcerias entre a Administração Central e Local, com o objectivo de possibilitar a criação e modernização das Bibliotecas Públicas, de forma a garantir o acesso à informação para todos os cidadãos.

O Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais estabelece os princípios gerais a seguir na criação de Bibliotecas Públicas, de acordo com o enunciado pelo Manifesto da Unesco (Unesco, 1994), de forma a contribuir para a estruturação das bibliotecas como locais privilegiados de acesso ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação, para que estas desempenhem o seu papel na Sociedade da Informação no combate às desigualdades sociais. As bibliotecas que constituem a rede devem, portanto, seguir as características físicas, espaciais e funcionais dos edifícios, ser dimensionadas de acordo com o número de habitantes do concelho em que se inserem, possuir “(...) equipamento adequado, fundos documentais diversificados, pessoal qualificado, e proporcionar novos serviços” (Figueiredo, 2004, p. 63). Estas

recomendações são essenciais para que as bibliotecas cumpram os objectivos definidos pelo Programa e os pressupostos defendidos pelo Manifesto da Unesco.

O Programa estabelece assim três tipos de bibliotecas: BM1 (concelhos com menos de 20 000 habitantes, BM2 (concelhos com 20 000 a 50 000 habitantes) e BM3 (concelhos com mais de 50 000 habitantes). Além disso, para cada tipologia o Programa de Apoio define os requisitos básicos relativamente a aspectos como: áreas e espaços para serviços ao público, áreas e espaços para serviços internos, fundos documentais, quadros de pessoal e anexos (Figueiredo, 2004, p. 63).

Este novo conceito de biblioteca que o Programa trouxe à realidade portuguesa é sustentado pelos seguintes princípios:

- a biblioteca não pode estar isolada do meio;
- a biblioteca não é concebida para servir uma elite;
- nova concepção do espaço físico interior e exterior da biblioteca;
- existência de espaços físicos diferenciados para vários públicos e utilizações;
- os espaços da biblioteca são organizados funcionalmente;
- a biblioteca possui pessoal qualificado;
- a biblioteca disponibiliza fundos documentais actualizados e diversificados em livre acesso e para empréstimo;
- a acção da biblioteca está direccionada para os interesses e necessidades dos utilizadores (Figueiredo, 2004, p. 63).

Mais de vinte anos depois, vemos que a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas teve um impacto bastante positivo no panorama nacional, através do seu programa base e da metodologia de execução que permitiu criar um novo conceito de biblioteca pública, mas, acima de tudo, actualizar o próprio conceito de biblioteca pública tornando-a capaz de enfrentar os desafios colocados pela sociedade da informação (Figueiredo, 2004, p. 65). As bibliotecas da Rede apresentam já uma forte presença na Sociedade da Informação e oferecem produtos e serviços que vão de encontro aos desafios da literacia da informação, tornando-se uma mais-valia para a comunidade em que estão inseridas.

O contexto da sociedade da informação foi marcado por vários estudos e recomendações com vista à reafirmação do papel da biblioteca pública na sociedade, de forma a torná-la capaz de responder aos novos desafios. Estes desafios prendem-se com a introdução de novos serviços e tecnologias, acompanhando os serviços tradicionais, de forma a constituir uma biblioteca actualizada, e para isso, as bibliotecas deviam oferecer os seguintes serviços:

- acesso ao conhecimento humano, independentemente da forma sob a qual foi registado;
- uma colecção de material impresso e multimédia para empréstimo;
- acesso a redes e apoio à navegação em rede e à pesquisa de informação;
- postos de trabalho para utilizadores;
- oportunidades de formação e aprendizagem aberta;
- um espaço físico, proporcionando oportunidades de encontro;
- serviços de disponibilização electrónica de documentos (Figueiredo, 2004, p. 67).

Estas alterações, ocorridas em 1997, passaram a constituir a nova base para as bibliotecas da rede, ao mesmo tempo que a criação do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLB) marcou mais uma etapa na história da rede de leitura pública em Portugal.

## **2.2. O papel da biblioteca pública hoje**

“A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros”, e apresenta-se assim como porta de acesso local ao conhecimento, fornecendo as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais (Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, 1994).

Numa sociedade da informação em que o conhecimento é o factor competitivo crucial, a biblioteca pública deve adoptar algumas estratégias que lhe proporcionarão novas oportunidades de progresso e permitirá aos cidadãos uma participação mais activa. Assim, e de acordo com o Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, é necessário que estas instituições providenciem o acesso democrático a toda a

informação publicada, e salvaguardem a identidade cultural do meio em que se inserem e da comunidade que servem.

Mas qual será o papel da biblioteca pública no contexto de uma sociedade do conhecimento em que a educação, a pesquisa e a inovação estão na linha da frente? (Thorhauge, 2005, p. 4). Esta questão não pode ser mais apropriada ao tema desenvolvido neste trabalho, e ao mesmo tempo podemos responder que o papel da biblioteca pública é o de promover a literacia da informação em todas as suas vertentes, o que é também um dos seus maiores desafios.

A biblioteca pública tem um papel fundamental na implementação local da Sociedade da informação, e para isso deve ter em conta algumas tendências evolutivas da procura da informação e determinar as linhas de rumo da inovação nas bibliotecas (Silva, 1997, p. 126). Este autor apresenta, na sequência do novo paradigma da informação, dez tendências que determinam as orientações da mudança para as bibliotecas:

- tendência para o aumento do grau de liberdade do utilizador;
- tendência para o crescimento e diversificação da procura global de informação;
- tendência para a procura crescente de acesso integrado a todo o tipo e gama de recursos informativos;
- os utilizadores tenderão a exigir acessos cada vez mais fáceis e transparentes à informação;
- tendência para o aumento da procura especializada;
- a procura de serviços remotos tenderá a crescer;
- o parâmetro tempo tornar-se-á cada vez mais crítico nas transferências de informação;
- os utilizadores exigirão cadeia contínuas de acesso à informação;

- o utilizador tenderá a ser mais exigente, colocando a tónica na qualidade do serviço prestado;
- tendência para o acentuar da dimensão económica da procura (Silva, 1997, p. 126-137).

Estas tendências, juntamente com as orientações apresentadas pelo autor, pretendiam ser, já em 1997, um modelo susceptível de facilitar o processo de reposicionamento das bibliotecas nos ambientes do século XXI. Vemos, no entanto, que quase todas se apresentam actuais, mais de uma década depois, mas será que as bibliotecas têm acompanhado estas tendências? Vejamos então qual é o papel da biblioteca, em pleno século XXI, perante os desafios da literacia da informação.

Os desafios colocados nos nossos dias às Bibliotecas Públicas exigem delas e dos seus profissionais novas e profundas alterações de competências e de comportamentos. “Apesar do papel essencial do livro e dos novos suportes documentais, é redutor reduzir o papel actual das Bibliotecas Públicas à gestão documental, por mais necessária e básica que permaneça essa tarefa” (Moura, 2008, p. 167). As transformações sociais e tecnológicas inerentes da Sociedade da Informação trouxeram uma nova dimensão às funções tradicionais das Bibliotecas Públicas, que já não passam apenas pelo apoio aos utilizadores no desenvolvimento de competências. De há pelo menos duas décadas para cá, o próprio conceito de formação de utilizadores inclui novas competências, devido ao aumento exponencial da informação disponível e das potencialidades dos mecanismos para o seu armazenamento e recuperação (Calixto, 1994, p. 2).

Neste contexto surgem novos conceitos que se enquadram no campo da literacia, abarcando várias vertentes, nomeadamente a literacia informacional e a literacia digital. Estes conceitos vão muito para além da ideia de alfabetização e encontram nas Bibliotecas Públicas um aliado de enorme relevo.

Perante a explosão documental provocada pelas novas tecnologias, o papel das Bibliotecas Públicas na organização, conservação e disponibilização dos documentos ocupa um lugar fundamental, mas a necessidade de cumprir as suas missões sociais e culturais leva a que estas alterem a sua natureza e função. Como instrumento social de

informação e conhecimento, as Bibliotecas Públicas devem procurar a implementação e utilização de serviços básicos, tecnológicos e profissionais que permitam aos seus utilizadores a aprendizagem permanente e o uso autónomo da informação (Freitas, 2007, p. 13). Esta autora parece resumir de forma essencial o papel da biblioteca pública face aos desafios da literacia da informação, que passam por promover a leitura, oferecer oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, combater a infoexclusão e proporcionar experiências de literacia a todos os níveis.

De acordo com Hernández (2005, p. 3), “collection is replaced by connection and (...) the role of the library seems to be moving from a basic function of giving access to information to a more proactive learning role as a learning institution”. Aqui está outra ideia fundamental relativamente ao papel da biblioteca face aos desafios da literacia da informação, e que se adequa na perfeição ao estudo que temos vindo a desenvolver. Este autor refere-se, inicialmente, à grande alteração do produto oferecido pelas bibliotecas, que deixa de ser apenas a sua colecção de documentos (independentemente do suporte) e passa a ser a ligação a outras fontes de informação, nomeadamente a oferta online, bases de dados, entre outras. De seguida, o autor fala-nos do papel da biblioteca, que deixa de ser apenas a função básica de promover o acesso à informação, e passa a ter um papel de aprendizagem como instituição de ensino. A afirmação deste autor também se apresenta como uma síntese fundamental deste estudo, uma vez que o papel da biblioteca pública face aos desafios da literacia da informação passa principalmente por estas mudanças: mudança do produto oferecido e do papel desenvolvido. O que temos vindo a explorar até aqui enquadra-se perfeitamente nesta afirmação de Hernández, e este novo papel da biblioteca, que ele refere como uma instituição de ensino e de aprendizagem, parece adequar-se ao cumprimento dos objectivos de leitura e aprendizagem ao longo da vida expostos anteriormente.

A Sociedade da informação impõe tendências às bibliotecas, no que diz respeito ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, que constituem uma adaptação necessária. Assim, de acordo com Moura (1996, p. 4), é possível indicar algumas linhas de acção para as Bibliotecas Públicas: digitalização da informação, utilização de informação multimédia, a integração de diversos tipos de conteúdos, produção de novos materiais em formatos digitais, utilização de recursos hiper textuais e interactividade,

entre outras. Mas a principal tendência é, sem dúvida, a distribuição e acesso de produtos e serviços de informação em rede. A utilização e presença das Bibliotecas Públicas na internet é já uma realidade bem visível, com as suas inúmeras vantagens: mais e maior capacidade a menor custo, edição electrónica, suportes digitais e distribuição em rede, possibilidade de criação de novos tipos de documentos e de novos produtos/serviços, possibilidade de aceder directamente à informação em formatos que permitem o seu tratamento, edição e utilização imediata para a criação de novos documentos e a redução das barreiras de tempo e espaço no acesso à informação, aumento do poder e liberdade de escolha dos utilizadores.

Esta é também uma das formas encontradas pelas Bibliotecas Públicas para responder aos desafios da literacia da informação, que lhes permite cumprir as suas missões tradicionais de promoção da leitura e acesso à informação, alargada às suas novas formas e suportes. Como aponta Giappiconi (2001, p. 13), a planificação de serviços futuros dependerá das possibilidades da internet, que influenciará de forma muito importante os serviços das bibliotecas, através da revolução do produto (profundidade e actualidade da informação), do preço (custo do tempo dos utilizadores e facilidade de acesso) e do local (acessibilidade fora do espaço físico da biblioteca). Este autor refere ainda que se as Bibliotecas Públicas desejam continuar a desempenhar um papel fundamental no acesso à informação, devem desenvolver novos tipos de serviços baseados na internet.

Contudo, não basta desenvolver novos serviços sem pensar na realidade dos nossos utilizadores: é necessário promover a leitura, a alfabetização e a literacia nas suas mais diversas vertentes (Moura, 1996, p. 5). É precisamente nesta ideia que reside a maior dificuldade das Bibliotecas Públicas se posicionarem face aos desafios da literacia da informação, porque não basta criar produtos e serviços informacionais, mas é necessário ir ao encontro dos utilizadores, e criar condições para que estes encontrem nas Bibliotecas Públicas uma porta de acesso à informação, independentemente do seu nível de qualificação.

Também Amândio (2007) se refere a “um reforço nas competências de produção e concepção de conteúdos, comunicação, análise, pesquisa e avaliação de informação”, bem como “o investimento na formação em domínios pedagógicos e na promoção de modalidades de aprendizagem como processo contínuo” como as novas funções e

missões das Bibliotecas Públicas para a promoção da literacia informacional. Ainda de acordo com esta autora, urge “transpor a abordagem aos conceitos, competências, modelos e métodos de literacia de informação para os recursos, serviços e actividades da realidade quotidiana das Bibliotecas Públicas”, sendo que são múltiplas as actividades que estão na base do desenvolvimento da literacia de informação, e que esta “...se delinea como um serviço transversal, implicando ou relacionando diferentes aspectos organizativos e funcionais da biblioteca” (Amândio, 2007).

Em termos práticos, podemos salientar algumas ideias propostas por Amândio, como o investimento em recursos Web, por um lado, disponibilizando na página da biblioteca recursos que forneçam ao utilizador a orientação e informação necessárias à navegação e utilização da biblioteca, por outro lado, disponibilizando remotamente “os vários serviços, materiais e conteúdos de formação que permitam aprender a usar e aplicar a informação disponível na Internet” (Amândio, 2007).

Esta autora termina a sua abordagem à literacia de informação com um conjunto de princípios orientadores que devem persistir na preparação de um programa de promoção de literacias de informação, e que importa referir:

- Desenvolver a literacia de informação e implementar projectos e serviços de formação de utilizadores;
- Planear e definir acções e projectos segundo uma organização flexível a eventuais adaptações, em virtude da dinâmica envolvente;
- Planear acções e projectos de acordo com uma base teórica sustentável, embora mantendo presente resultados fundamentalmente práticos;
- Conceber e planear projectos e acções tendo em conta a diversidade de grupos alvo e respectivas necessidades;
- Garantir as condições organizacionais (recursos financeiros, meios humanos, materiais, recursos didácticos e de divulgação) e um sistema de avaliação válido e eficaz;
- Aplicar uma multiplicidade de recursos úteis à preparação de ferramentas educativas e de apoio às literacias de informação e seleccionar os mais adequados às necessidades dos destinatários e objectivos a alcançar;

- Reunir uma equipa de profissionais de informação preparada não só para conceber, produzir, integrar e aplicar materiais de apoio à formação e aprendizagem, tanto em domínios relacionados com o acesso e pesquisa de informação em catálogos, bases de dados ou na Web, como também em áreas da Web social e ferramentas de comunicação e disseminação de informação, ou de partilha colaborativa;
- Assegurar as condições necessárias à formação contínua da equipa envolvida;
- Dar resposta adequada às mudanças e actualizações exigidas com a inovação tecnológica e a mutação de ambientes e comunidades dedicadas à formação (Amândio, 2007).

Ora estes princípios orientadores podem resumir-se numa expressão muito simples: criar oportunidades de literacia para os utilizadores. É este o papel da biblioteca pública face aos desafios da literacia da informação.

Definindo como o papel principal da biblioteca pública o acesso a uma variedade de fontes de informação, bem como servir e apoiar a literacia, o conhecimento e a cidadania, Koren (2005, p. 9-10) refere vários princípios profissionais e declarações internacionais (como a IFLA e a UNESCO) e agrupa os pontos principais de algumas dessas políticas de actuação:

- “Inclusive access
- creating communities of readers
- citizen’s information needs
- integrated old and new forms
- Professional decision making
- co-operation and networking” (Koren 2005, p. 9-10)

Compreendemos assim a urgência de actuação das Bibliotecas Públicas na promoção da literacia da informação, pois as Bibliotecas Públicas portuguesas, que há muito conhecem e se regem pelo Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas, já devem saber que uma das suas missões essenciais é “Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática”. Para além disso, são muitos os estudos e referências que apontam “...as bibliotecas como instituições apropriadas para o desenvolvimento da literacia da informação” (Calixto, 1994, p. 8), porque são de facto, aquelas que proporcionam o acesso à informação e às novas tecnologias, o acesso às novas formas de leitura, o acesso à aprendizagem ao longo da vida.

De acordo com as directrizes Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments (Entitle, 2009, p. 2), uma das formas que as Bibliotecas Públicas têm para responder aos desafios da literacia da informação é apostar na aprendizagem o longo da vida, integrando políticas e estratégias e oferecendo oportunidades de aprendizagem, nomeadamente no que diz respeito ao meio digital, como o e-learning, ensino à distância, redes sociais, Web 2.0 e acesso a conteúdos digitais. Neste sentido, a biblioteca pública estará simultaneamente a promover a literacia da informação e a literacia digital.

Mas podemos entender melhor o papel da biblioteca pública através dos seus fins e objectivos, descritos pelo Public Library Research Group (cit. in Usherwood, 1999, p. 21):

“Contribuir para a preservação da qualidade de vida em todos os aspectos – educativo, económico, industrial, científico e cultural – e promover o conceito de uma sociedade democrática em que todos têm igual oportunidade de se tornarem verdadeiros cidadãos, cujas personalidades plenas e equilibradas conduzirão ao aumento da felicidade do homem e da sua consciência de si, dos seus semelhantes e do seu ambiente. Tal contributo efectiva-se através da biblioteca pública enquanto agência multifacetada de informação-educação-cultura. Ela deveria disponibilizar livremente a todos os que o solicitem os registos da experiência humana sob a forma de livros e materiais afins, promovendo e preservando assim o livre fluxo de informação e ideias.”

Ora, através desta descrição verificamos também que o papel da biblioteca pública passa também pelos seus profissionais, que devem reger-se pelo seu Código de Ética.

### **2.3. Código de Ética para os Profissionais da informação**

O profissional da informação é o “motor” que impulsiona uma biblioteca e só ele será capaz de actuar perante os desafios da literacia da informação, pois adquire novas funções e a sua actuação deve passar essencialmente pela formação da cultura científica e tecnológica da população em geral, promovendo uma participação cívica informada.

Neste contexto, é urgente repensar as formas de actuação dos profissionais da informação, que se deparam com novas questões como o acesso à informação, a censura, a privacidade dos dados pessoais dos utilizadores, o direito de autor, etc.

Os profissionais da informação podem contar com instruções de actuação como é o caso do Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas (1994) ou o próprio Livro Verde para a Sociedade da Informação (MSI, 1997), mas as questões de natureza ética são cada vez mais uma preocupação central de diversos sectores profissionais.

Como fonte importante de direitos da pessoa, a ética apresenta-se como tema fundamental no que diz respeito ao exercício profissional, uma vez que este engloba conceitos como dever, direito, justiça, responsabilidade, consciência e vocação.

De acordo com a apresentação do Código de Ética, este documento pretende ser uma referência para a prática profissional, tratando-se de uma declaração de princípios sobre a concepção e execução das mais variadas tarefas, os comportamentos e os contextos do exercício da actividade.

A existência do Código de Ética permite aos profissionais da informação aplicar as suas regras em todas as situações, fundamentar nele as suas decisões, analisar as suas práticas com base nos princípios expressos, estudar e aprofundar o sentido deste mesmo código.

Como instrumento de clarificação e ajuda à decisão ética dos profissionais da informação em Portugal, o Código de Ética destina-se a documentalistas, bibliotecários, arquivistas, gestores da informação, todos os intermediários entre os criadores de conteúdos, os serviços de fornecedores de informação, os utilizadores de informação e as tecnologias de informação.

Os seus objectivos são: transmitir confiança aos utilizadores dos serviços de informação portugueses, dar credibilidade à actividade profissional dos profissionais da informação portugueses e contribuir para a integração profissional dos novos membros, atendendo sempre aos valores éticos da profissão.

O conteúdo deste Código de Ética divide-se em três pontos fundamentais, em que se baseia toda a actividade dos profissionais da informação: liberdade intelectual, privacidade dos utilizadores dos serviços de informação, profissionalismo.

## **2.4. A biblioteca pública em Portugal**

A biblioteca pública em Portugal encontra-se num processo de mudança. Uma mudança que é urgente devido aos desafios lançados pela literacia da informação, mas que uma grande parte das bibliotecas já começou a preparar. Figueiredo (2004, p. 62) apresenta-nos uma visão do que podem ser os aspectos mais inovadores para operacionalizar a mudança: “um novo conceito de biblioteca pública, uma metodologia de acção assente na cooperação entre os dois níveis da administração do Estado, um conceito de rede”. Estes aspectos não são mais do que a política da rede de Bibliotecas Públicas, traduzida no Programa Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, criado em 1987. Precisamente devido a esta política e aos instrumentos criados para a sua concretização, hoje temos já em Portugal um panorama bastante positivo no que diz respeito às Bibliotecas Públicas. Vejamos, por exemplo, que, como diz Figueiredo (2004, p. 64), “em muitos concelhos deste país a biblioteca pública constituiu-se como o único espaço público de acesso à informação, à educação, à cultura e ao lazer”. A biblioteca pública é, de facto, um espaço privilegiado na oferta de produtos e serviços de informação, contribuindo para o aumento da literacia da comunidade em que está inserida, daí a importância da constituição de uma rede que leve mais e melhores bibliotecas a todos os concelhos de Portugal.

O programa da Rede de Leitura Pública resulta de um esforço entre a administração central e os municípios para oferecer um serviço de leitura pública eficiente a toda a população, independentemente da idade, profissão, escolaridade ou situação socioeconómica, e foi – e continua a ser - o maior estímulo no desenvolvimento de Bibliotecas Públicas em Portugal.

Talvez a rede seja a solução para a “primazia da morfologia social sobre a acção social” (Castells, 2005, p. 605). Este autor diz ainda que “as redes constituem a nova morfologia das sociedades e a difusão da sua lógica modifica substancialmente as operações e os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura” (Castells, 2005, p. 605). Este autor refere os pontos principais da importância da Rede de Leitura Pública, que passam pelo seu funcionamento e culminam nos resultados dos processos envolvidos na rede.

Uma Rede de Leitura Pública pode e deve também ser um “sistema altamente dinâmico, aberto, susceptível de inovação e isento de ameaças ao seu equilíbrio” (Castells, 2005, p. 607), e por isso apresenta-se como uma solução para que as Bibliotecas Públicas acompanhem os desafios da literacia da informação e respondam de forma inovadora e adequada aos seus utilizadores. Uma vez mais, o autor utiliza três adjectivos cruciais para definir o sistema de rede: dinâmico, aberto e inovador. São de facto, características fundamentais para que as Bibliotecas Públicas se posicionem fortemente na Sociedade da informação e ofereçam produtos e serviços de literacia da informação à população.

“As redes são instrumentos apropriados (...) para uma organização social que vise a superação do espaço e a aniquilação do tempo” (Castells, 2005, p. 607). No contexto das Bibliotecas Públicas, podemos entender esta afirmação em dois sentidos. Por um lado, a utilização da rede (www) para a disponibilização dos serviços da biblioteca pública, levando assim a literacia a todos os utilizadores, independentemente do espaço ou do tempo, uma vez que podem aceder em qualquer lugar e a qualquer hora, sem estarem sujeitos ao espaço físico e aos horários da biblioteca. Por outro lado, a integração de uma rede (neste caso a Rede de Leitura Pública) permite às Bibliotecas Públicas aumentar a sua produtividade e competitividade, oferecendo mais e melhores produtos e serviços que visem o aumento da literacia.

**II parte – Biblioteca Municipal de Viana do Castelo**

### **3. O caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo**

#### **3.1. O Concelho de Viana do Castelo**

Viana do Castelo é a cidade atlântica situada mais a Norte de Portugal, distando apenas 30 minutos do Aeroporto Internacional Francisco Sá Carneiro - Porto. Está localizada na foz do rio Lima, em cujo estuário se situa o movimentado Porto de Mar. O seu acesso é assegurado pelas auto-estradas A27 e A28, e pela ligação ferroviária (VIANA DO CASTELO, 2007). Os visitantes podem fruir uma notável qualidade de vida, quer por via da tranquilidade e segurança do seu viver urbano, quer pela riqueza do seu património natural, monumental e histórico, quer, ainda, pela existência de excelentes equipamentos culturais, desportivos e sociais.

Actualmente, o seu património edificado ao longo de sete séculos e meio de história, é complementado por um rico e variado património natural, com destaque para as suas praias, a maior parte delas já distinguida com a Bandeira Azul (COSTA, 2009). O Centro Histórico, especialmente o núcleo medieval, que perfez 750 anos no ano de 2008, está enriquecido por numerosos e valiosos monumentos que testemunham muitos séculos dos mais diversos estilos arquitectónicos. Além disso, está valorizado por recentes intervenções que conferiram comodidade às ruas e praças, criaram mais de quatro quilómetros de vias pedonais e uma ciclovia urbana, além de alargarem a rede de espaços verdes e oferecerem cómodas acessibilidades às pessoas com deficiência (Câmara Municipal de Viana do Castelo, 2011).

Uma rede de transportes urbanos, que inclui pequenos autocarros eléctricos a circular nas ruas do casco medieval, desincentiva a utilização do automóvel individual e favorece a qualidade ambiental. O Anel Viário contornando o núcleo mais antigo da cidade e a distribuição de vários parques de estacionamento subterrâneo ao longo dessa via, permitem aliviar a zona medieval do aparcamento de automóveis à superfície, afastando-os da zona nobre da urbe e facilitando, em consequência, a mobilidade pedonal.

A cidade tem, também, uma boa capacidade hoteleira, que está em acelerado crescimento, quer para acolher turistas, quer para receber congressos, seminários e outras reuniões de turismo, negócios ou de estudo, condições que são apoiadas pela existência de modernos e funcionais auditórios para realização desses encontros. Um

conjunto de modernizados espaços culturais – teatros, cinemas, biblioteca, museus – proporciona condições de enriquecimento cultural a residentes e visitantes.

A riqueza inigualável da etnografia vianesa, que faz da cidade a capital do folclore português, a originalidade e funcionalidade do seu artesanato, com especial relevo para a louça e os bordados, a assídua e qualificada animação cultural, são outros atributos que fazem de Viana do Castelo uma cidade extremamente atractiva para todas as vertentes de Turismo (Câmara Municipal de Viana do Castelo, 2011).

A cidade de Viana do Castelo tem uma área de 314 Km<sup>2</sup> e um número aproximado de 40 000 habitantes, sendo que o Município conta com cerca de 91 000 habitantes (COSTA, 2009).

### **3.2. Origens e evolução histórica da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo**

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo remonta aos finais do séc. XIX. Criada em 16 de Fevereiro de 1888, o seu fundo bibliográfico inicial viria a constituir-se com base nos livros da Repartição da Fazenda do concelho e com os existentes nas livrarias dos conventos femininos, à medida que estes fossem extintos. À falta de edifício próprio, os livros seriam depositados na biblioteca do Liceu Nacional, instalado no Palácio dos Cunha (hoje Governo Civil).

Em Novembro de 1912, a Biblioteca foi instalada no edifício dos Paços do Concelho, à Praça da República, e o seu fundo bibliográfico foi enriquecido com vários volumes oferecidos por particulares.

Em 1923 viu novamente transferidas as suas instalações, desta vez para o edifício do Museu Regional (actual Museu Municipal), onde permaneceu até 1966. Desta data em diante voltou a conhecer um novo espaço, alugado para o efeito, na casa dos Alpuins, sendo o seu fundo bibliográfico enriquecido com bibliotecas particulares e com a aquisição de novos livros no mercado a partir de 1974.

A partir de 1989, em resultado de um contrato programa estabelecido entre a Câmara Municipal e o Instituto Português do Livro e da Leitura, a Biblioteca conhece uma renovação imbuída do espírito da leitura pública, sendo instalada na Rua Cândido dos Reis (Viana, 2002, p. 62).

A Biblioteca Municipal é um importante equipamento cultural que se caracteriza por ser um espaço aberto à comunidade, proporcionando um acesso privilegiado às obras de carácter literário, científico e de divulgação, bem como às que se destinam à ocupação dos tempos livres e que constituem o seu fundo bibliográfico. Assim, face aos novos desafios que se colocam a um serviço desta natureza, é construída uma nova biblioteca.

O projecto da autoria do Arquitecto Álvaro Siza Vieira segue as recomendações do IPLB adaptando a nova biblioteca à realidade vianense. O edifício, destinado a uma biblioteca do tipo BM3, enquadra-se no Plano Marginal, da autoria do Prof. Fernando Távora e na intervenção do Programa Polis na cidade. A arquitectura pretende dotar o edifício de total visibilidade sobre o rio e enquadramento com o meio envolvente, e demonstra a preocupação com aspectos como a disponibilização, localização e identificação dos fundos documentais.

A Biblioteca foi construída em betão branco, que recobre uma complexa estrutura em ferro, sendo o acabamento em granito. As salas são inundadas de luz natural graças aos originais lanternins e às grandes janelas panorâmicas sobre o rio Lima e sobre o centro histórico. Este equipamento tem uma área total de 3130 metros quadrados divididos por dois pisos, sendo o piso inferior destinado aos serviços técnicos, reservando-se o andar superior às salas de leitura para adultos e crianças (*Biblioteca Municipal de Viana do Castelo*, 2008).

De acordo com a Memória Descritiva, o edifício é constituído por um volume elevado com 43x43 metros, com um vazio central de 20x20 metros, volume que se prolonga em rés-do-chão para nascente, por um piso em forma de L e por muros de enquadramento do jardim marginal. A comunicação entre os dois pisos faz-se por dois grupos escada/elevador, sendo um para serviço do público e outro para serviço interno. Existe ainda uma escada de emergência, integrada no pilar poente/sul (*Biblioteca Municipal de Viana do Castelo*, 2011).

No piso de cima, funciona o Átrio, o Balcão de Atendimento, Reprografia e outras salas de apoio, bem como as três principais áreas de leitura: a Ala Luís de Camões e a Ala José Saramago, para adultos, e a secção juvenil e infantil, designada Ala Fernando Pessoa. No rés-do-chão, para além do espaço reservado aos serviços

técnicos, existe uma área de serviço público, onde funciona a cafetaria e o balcão de atendimento no átrio de entrada, e a sala polivalente designada Sala Couto Viana (em homenagem ao ilustre poeta vianense António Manuel Couto Viana, seu pai e irmãos). Na área de serviço interno ficam os depósitos de livros antigos, sala de consulta de reservados, gabinetes técnicos e administrativos, sala de informática, sala de reuniões, arrumos, vestiários e sanitários.

Inaugurada em Janeiro de 2008, no arranque das comemorações dos 750 Anos do Foral Afonsino, a nova Biblioteca é uma obra do mais internacional dos arquitectos nacionais, Álvaro Siza Vieira, e está inserida num conjunto edificado, pensado e planeado pelo arquitecto Fernando Távora (*Biblioteca Municipal de Viana do Castelo*, 2008).

Neste momento, a melhoria do serviço que é prestado aos utilizadores tem sido uma preocupação constante, pugnando-se para que esta importante unidade cultural seja dotada de meios que lhe permitam cumprir, cada vez melhor, a função duma verdadeira Biblioteca de Leitura Pública.

### 3.3. Organograma

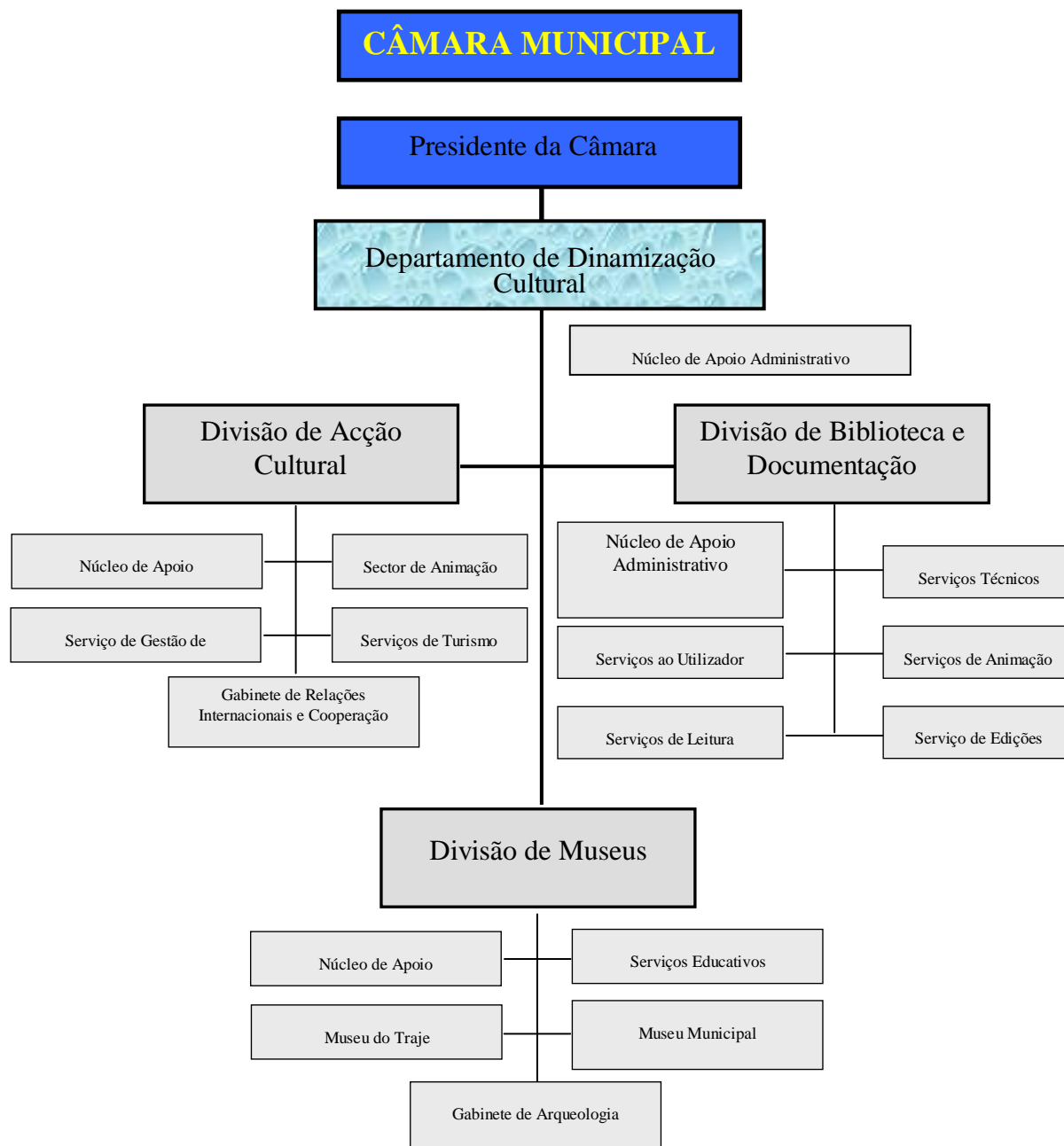


Figura 1 – Organograma do Departamento de Dinamização Cultural da Câmara Municipal de Viana do Castelo, retirado do Regulamento da organização dos serviços municipais da Câmara Municipal de Viana do Castelo (CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO, 2011, p. 1229)

A Divisão de Biblioteca e Documentação enquadra-se no Departamento de Dinamização Cultural, ao contrário da Divisão de Arquivo, que se enquadra na Administração Geral, uma vez que a sua componente de administração é muito mais

elevada que a componente cultural. O Departamento de Dinamização Cultural é composto pela Divisão de Biblioteca e Documentação, Divisão de Museus e Divisão de Acção Cultural.

A Divisão de Biblioteca e Documentação engloba o núcleo de apoio administrativo bem como os vários serviços da Biblioteca, como Serviços Técnicos, Serviços ao utilizador, Serviços de Animação, Serviços de Leitura e Serviço de Edições.

### **3.4. Fins e objectivos**

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo constitui um serviço de Documentação e Informação que tem por finalidade facilitar o acesso à cultura, à informação, à educação e ao lazer, contribuindo assim para elevar o nível cultural e a qualidade de vida dos cidadãos.

De acordo com o Regulamento da organização dos Serviços Municipais (Câmara Municipal de Viana do Castelo, 2011, p. 1220), “compete à Divisão de Biblioteca e Documentação:

- Assegurar a gestão e zelar pela segurança e conservação da Biblioteca Municipal, equipamento móvel e património documental;
- Facilitar o acesso à cultura, à informação, à educação e ao lazer, contribuindo para elevar o nível cultural e a qualidade de vida dos cidadãos;
- Estimular o gosto pela leitura desenvolvendo actividades especialmente consagradas às escolas, às instituições para a terceira idade e às de apoio ao cidadão diferente;
- Criar condições para a fruição literária, científica e artística, proporcionando o desenvolvimento da capacidade crítica do indivíduo;
- Conservar, valorizar, promover e difundir o património escrito, em especial o respeitante ao fundo local, contribuindo para reforçar a identidade cultural da região;

- Difundir e facilitar documentação e informação útil e actualizada, em diversos suportes, relativa aos vários domínios de actividade, satisfazendo as necessidades do cidadão e dos diferentes grupos sociais;
- Fomentar iniciativas culturais promotoras de um município educador e integrador.”

No âmbito da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais 2000, do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo foi concebida de acordo com os seguintes princípios:

- Os fundos documentais devem, de forma coerente, pluralista e actualizada, cobrir todas as áreas do conhecimento;

- Toda a informação deve estar integrada num sistema no qual seja possível identificar facilmente os documentos que a biblioteca possui, seleccionar o que interessa em cada caso, visualizar a sua localização na biblioteca, aceder directamente à documentação e solicitar o empréstimo domiciliário, se for caso disso;

- As colecções devem apresentar-se de forma lógica e atractiva, para o que a biblioteca deve ser dotada de mobiliário e equipamento adequados;

- O público em geral deve ter a possibilidade de aceder à biblioteca e à informação que ela disponibiliza através da rede de telecomunicações, a partir do emprego, da escola, de outras bibliotecas ou mesmo de casa;

- Os utilizadores devem dispor de espaços de trabalho onde, de forma confortável, lhes seja permitida a consulta da documentação existente e o acesso a fontes de informação remotas, servindo-se para o efeito de computadores e outro equipamento electrónico;

- O quadro de pessoal deve satisfazer as exigências de bom funcionamento da biblioteca, correspondendo em número e em especialização à dimensão e diversidade dos seus serviços.

### 3.5. Espaços, serviços e funcionalidades

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo não possui pólos nem outras bibliotecas anexas à biblioteca central, mas conta com uma biblioteca itinerante e quatro pontos de serviço externo. A área útil da biblioteca é de 3.036.91m<sup>2</sup>, possuindo 1.791.06m<sup>2</sup> de prateleiras em livre acesso e 322 lugares sentados. O período de abertura ao público é de 299 dias por ano e 60 horas por semana. Relativamente aos recursos tecnológicos, a biblioteca possui 40 computadores, 26 dos quais para uso exclusivo do pessoal, 14 para uso dos utilizadores com acesso à internet e 2 terminais para uso dos utilizadores para acesso ao OPAC. Quanto aos recursos humanos, o total de trabalhadores na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo é de 34, sendo que 21 são trabalhadores com formação na área de Biblioteca e Documentação.

A biblioteca possui uma página Web (<http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/>), um blog (<http://www.bibliotecamunicipaldevianadocastelo.blogspot.com/>), está presente nas redes sociais, nomeadamente no Facebook e Twitter, e possui catálogo informatizado (OPAC) disponível para consulta via internet (<http://gib.cm-viana-castelo.pt/opac/default.aspx>).

Vejamos então outros serviços e funcionalidades oferecidos pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo (<http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/>).

Bebeteca – espaço de aprendizagem activa para bebés e crianças de menor idade que, acompanhadas pelos seus pais ou outros familiares, iniciam a sua caminhada na leitura. Sabendo-se da importância da leitura e do contacto com o livro nos primeiros anos de vida da criança, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo não quis ficar indiferente a esta realidade criando este serviço com o objectivo de contribuir significativamente para o desenvolvimento da aprendizagem e do gosto pela leitura.

Secção de adultos - nesta secção o utilizador adulto, a partir da consulta do catálogo ou do livre acesso às estantes, tem à sua disposição as obras de carácter literário, científico e de divulgação, bem como as que se destinam à ocupação dos tempos livres e que constituem o seu fundo bibliográfico. Existe também um espaço destinado à leitura de jornais e revistas locais e nacionais, e de informação geral ou especializada.

Secção audiovisual – destinada a todos os utilizadores, esta secção está preparada para a audição individual de música de diversos géneros (rock, jazz, passando pela música clássica à música tradicional) e para o visionamento de filmes (ficção e documentários).

Secção infantil – neste espaço os utilizadores mais novos podem aceder livremente aos livros e aos jogos da sua preferência, assim como assistir às actividades de animação em torno do livro e da leitura que aí têm lugar.

Secção juvenil – um espaço dedicado aos jovens (dos 9 aos 14 anos) onde podem ser consultadas ou requisitadas as diversas obras existentes. Encontram-se os mais variados assuntos, tais como literatura, astrologia, química, história, banda-desenhada, entre outros. Neste espaço podem estudar, ler, fazer trabalhos de grupo e aceder à internet.

Secção multimédia - Este espaço destina-se a aceder a informação multimédia. Aberto a todos os utilizadores, aqui é possível o acesso à Internet e a informação em CD-ROM. Esta secção funciona em dois pontos distintos, sendo um deles destinado a adultos e o outro para o público infante-juvenil.

Secção de reservados – esta secção proporciona a consulta de documentos reservados que se encontram em depósito (livros e jornais antigos, obras raras, fundos de doação e outros de carácter patrimonial). O acesso é condicionado e sujeito a autorização.

Serviço de empréstimo domiciliário – os utilizadores podem usufruir do serviço de empréstimo domiciliário que lhes permite a requisição de dois livros por um prazo de quinze dias, ao fim do qual pode renovar o mesmo pedido desde que não haja utilizadores em lista de espera. Para isso, é necessário que se encontrem inscritos como utilizadores e possuam o respectivo cartão. Documentos noutros suportes podem ser emprestados sob condições definidas nas normas de utilização do serviço da biblioteca a que pertencem. Para proceder à renovação poderá dirigir-se ao balcão de atendimento da biblioteca ou fazê-lo via internet.

Serviço de leitura especial – a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo tem uma Sala de Leitura Especial para invisuais e amblópes que, com este projecto, têm a

oportunidade de, entre outras coisas, ler um livro ou conhecer as notícias do dia. Os utilizadores reconhecem a importância desta estrutura para uma melhor integração na vida activa.

Do ponto de vista dos cidadãos com necessidades especiais, este é um serviço que lhes reconhece uma verdadeira igualdade na medida em que foi disponibilizado um espaço verdadeiramente aprazível, confortável, luminoso e inserido de forma igual aos restantes serviços disponíveis ao público na Biblioteca. A pertinência da tónica nesta questão prende-se com a invulgar atribuição de tão ricas condições a este público-alvo, frequentemente colocado no canto mais recôndito e sombrio.

O Serviço de Leitura Especial dispõe de um computador com software específico para leitura de ecrã, ampliação de ecrã e reconhecimento de texto digitalizado. Conta, ainda, com um leitor autónomo e uma lupa electrónica que possui uma vasta capacidade de adaptação das características de texto ampliado, de uma impressora Braille e de uma linha Braille. Os utilizadores deste serviço podem, assim, consultar os fundos documentais em Braille, digitais ou áudio no local ou fazê-lo por correspondência. Naturalmente que nesta fase inicial o fundo documental em vários suportes alternativos que o serviço dispões é ainda diminuto. Todavia, os protocolos já estabelecidos com bibliotecas congéneres, nomeadamente a Gaia Inclusiva e a Biblioteca Sonora da Biblioteca Pública do Porto, constituem uma forma de colmatar as actuais necessidades sob compromisso de, futuramente, com elas permutar o seu fundo (<http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/>).

Serviços administrativos - trata-se de um serviço interno onde se desenvolvem todas as tarefas administrativas para o normal funcionamento da Biblioteca Municipal.

Serviços técnicos - Os serviços técnicos constituem, juntamente com os serviços administrativos, um serviço interno que tem por finalidade a gestão e o tratamento técnico dos documentos.

Serviço de empréstimo interbibliotecas – A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo disponibiliza a todos os seus utilizadores que se encontrem inscritos na biblioteca o serviço de empréstimo interbibliotecas. As taxas inerentes são definidas pela biblioteca a quem se solicita o documento e caberá ao leitor, utilizador deste

serviço, suportar todos os custos associados à prestação deste serviço (taxas, portes de correio, etc.). Todos os documentos que derem entrada na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, no âmbito do serviço de empréstimo interbibliotecas, apesar de as despesas terem de ser suportadas pelo leitor apenas poderão ser consultadas na Biblioteca.

Auto-formação – a auto-formação consiste numa modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo planificar, organizar, executar e avaliar a sua própria formação, ou seja, formar-se ao seu próprio ritmo, quer seja um estudante quer seja um trabalhador que pretende adquirir e melhorar o seu conhecimento. Neste âmbito a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo oferece um serviço de auto-formação, disponível on-line, na forma de laboratórios temáticos. Para além da documentação/informação existente nestes laboratórios, a biblioteca possui ainda um conjunto de recursos (CD's, DVD's, manuais, etc.) que permite igualmente a auto-aprendizagem dos utilizadores interessados.

Os principais objectivos deste serviço são: possibilitar ao utilizador em geral, a aquisição de mais competência; facultar ao utilizador a combinação do estudo com outras actividades; motivar e incutir auto-confiança, ajudando a ultrapassar as suas próprias dificuldades.

CIDE – O Centro de Informação e Documentação Europeia (CIDE) está integrado na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo e disponibiliza aos seus utilizadores um fundo documental em constante crescimento, cobrindo diversas áreas de interesse comunitário. A missão principal deste centro é assegurar o acesso a toda a informação necessária à comunidade em geral.

Os principais objectivos do CIDE são (<http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/>):

- a) dar apoio ao público em geral sobre a informação da União Europeia;
- b) garantir a recolha, gestão e fornecimento de informação especializada sobre a União Europeia;
- c) promover a investigação e o ensino em matéria de integração europeia;
- d) facilitar a organismos e profissionais o acesso a bases de dados, estatísticas, normas e programas;

- e) procurar estabelecer intercâmbios com os organismos de informação europeia em Portugal, na União Europeia e a nível internacional;
- f) dar a conhecer as políticas da EU aos cidadãos em geral de acordo com a vontade e transparência informativa das instituições comunitárias;
- g) promoção de emprego e estágios nas instituições comunitárias;
- h) organizar e participar em acções e seminários.

O fundo documental é constituído por publicações oficiais das várias instituições comunitárias e dizem respeito a:

- Legislação (Jornal Oficial, Série L)
- Comunicações (Jornal Oficial, Série C)
- Anúncios de contratos públicos (Suplemento do Jornal Oficial, Série S)
- Relatórios, debates, pareceres, actividades, Estudos, informação, etc
- Jurisprudência (colectânea do Tribunal de justiça)
- Obras de referência (dicionários, glossários, repertórios da legislação comunitária em vigor, etc)
- Publicações periódicas diversas
- Acesso a bases de dados em suporte CD-Rom
- Acesso a documentação europeia via internet

Serviços de animação cultural - todas as tarefas relacionadas com o planeamento e a organização de diferentes actividades de animação cultural desenvolvidas pela Biblioteca Municipal com o objectivo de promover o livro e a leitura.

Biblioteca de Praia - com dez anos, é uma iniciativa dinamizada pela Biblioteca Municipal e é uma boa prática na promoção da leitura que a Câmara Municipal se congratula e quer continuar a apoiar.

Foi no Verão de 2001, pela primeira vez e a título experimental, na Praia Norte, em Viana do Castelo, que foi criado um pólo de leitura com o slogan “o prazer de ler com vista para o mar”, num pequeno módulo de madeira, com a finalidade de levar ao encontro das crianças, dos jovens e da população em geral, o livro e outras publicações durante a época balnear. Esta iniciativa pretende levar a biblioteca aos mais diversos públicos, dando relevo ao conceito de biblioteca aberta à comunidade e que esta pode

subsistir sem paredes, à luz do sol, em que os seus utilizadores podem estar de fato de banho, a saborear um gelado a ler um jornal, uma revista, ou um bom livro...

Desde o primeiro ano, a iniciativa de promoção da leitura na praia foi bem acolhida pelos veraneantes e grupos de alunos de ATL's que recorreram ao serviço de empréstimo presencial e domiciliário e às actividades de animação infanto-juvenil que aí ocorrem (<http://bibliotecamunicipaldevianadocastelo.blogspot.pt/p/biblioteca-de-praia.html>).

Serviço itinerante de empréstimo domiciliário – A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo oferece também o serviço de Biblioteca Itinerante. Trata-se de uma carrinha com livros, que percorre mensalmente as 40 freguesias do concelho, levando o livro e a leitura a toda a população, de forma a minimizar a distância e a fomentar a literacia.

Este pioneiro serviço de leitura pública foi criado em 1958, ano em que foram apresentadas as primeiras quinze bibliotecas itinerantes em Lisboa, pertencentes à Fundação Calouste Gulbenkian. Entretanto, a Câmara Municipal de Viana do Castelo recebeu por doação uma dessas carrinhas que, a partir daí percorreu todo o concelho.

SABE - Lançado em 1996 pelos Ministérios da Educação e da Cultura, o Programa Rede de Bibliotecas Escolares pretende instalar e desenvolver bibliotecas nas escolas públicas de todos os níveis de ensino, através de parcerias com as Autarquias Locais.

O Programa Rede de Bibliotecas Escolares define as bases e os princípios gerais para a constituição e funcionamento das bibliotecas escolares, e através de acordos de cooperação pretende assegurar o apoio técnico às mesmas.

No concelho de Viana do Castelo foi apresentada uma proposta de criação de uma Rede Informática de Bibliotecas Escolares, por iniciativa da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo. Essa proposta foi concretizada em Julho de 2004 com o objetivo de criar um catálogo colectivo para disponibilizar e partilhar informação via web.

Para a concretização deste projecto a Câmara Municipal de Viana do Castelo disponibilizou o software a todos os agrupamentos do concelho, assegurando a

manutenção de todo o sistema, a formação de professores e funcionários, e fornecendo todo o apoio técnico necessário através da Biblioteca Municipal.

A Câmara Municipal de Viana do Castelo integrou a Rede de Bibliotecas Escolares com a adesão de cinco bibliotecas escolares do 1º ciclo, cuja sede de Agrupamento (EB 2/3) já pertencia à mesma Rede. O número de escolas foi aumentando conforme cada biblioteca reunia condições para se candidatar. Nos anos em que estão abertas candidaturas são apresentadas novas propostas, quer de escolas que não foram contempladas em anos anteriores (bibliotecas já existentes), quer de outras que surgiram com a remodelação do parque escolar. Neste momento, Viana do Castelo está integrada na Rede através de todas as escolas do 2º ciclo dos nove Agrupamentos, dez escolas do 1º ciclo, as duas escolas secundárias e duas IPSS.

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo tem, assim, a função de assegurar o apoio técnico às bibliotecas escolares e a cooperação inter-bibliotecas, de forma a complementar e potenciar os recursos documentais a nível local, para além da realização de actividades de animação e promoção do livro e da leitura. Este serviço, conhecido como Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE), foi institucionalizado pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo em Setembro de 2008 através da assinatura de um protocolo de cooperação.

Veiga (1997, p. 56) atribui as seguintes funções ao SABE (entre outras):

- “Prestar colaboração técnica às escolas no domínio da criação, organização, gestão e funcionamento das bibliotecas escolares;
- Participar na formação contínua dos profissionais envolvidos no serviço das bibliotecas escolares;
- Promover a articulação das bibliotecas escolares com as outras bibliotecas procurando formas de cooperação e rentabilização de meios.”

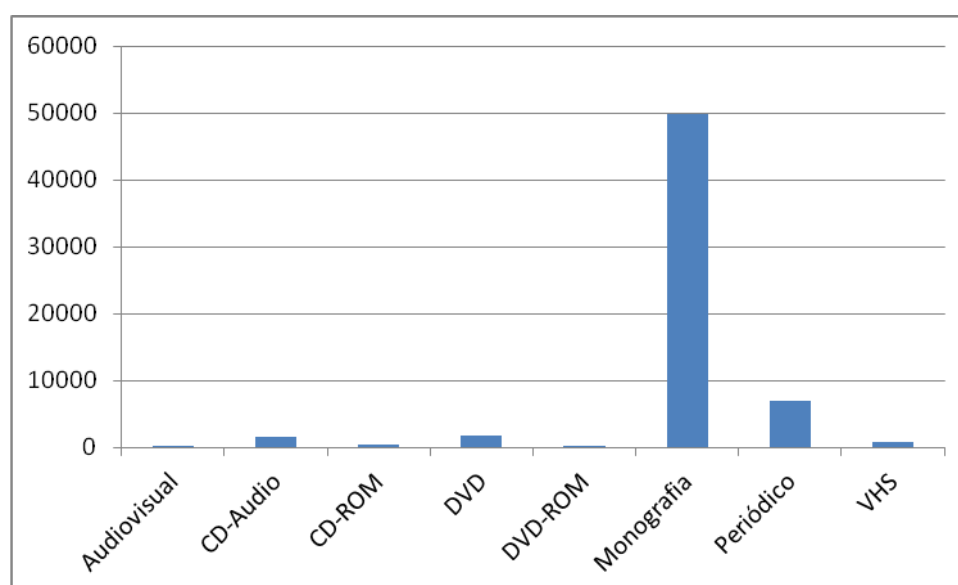
A Câmara Municipal de Viana do Castelo propõe-se cumprir estes objetivos através do programa Rede de Bibliotecas de Viana do Castelo, que pretende ser um sistema de cooperação entre as partes que permita a compatibilização e troca de informação bibliográfica e a observância de princípios técnicos comuns de forma a constituir um Catálogo Colectivo on-line.

O Catálogo Colectivo destina-se a todas as bibliotecas da Rede de Bibliotecas Escolares, a todas as bibliotecas do parque escolar de Viana do Castelo, associações e outras instituições com bibliotecas, de carácter público ou privado, que tenham interesse na sua divulgação.

### 3.6. Acervo documental

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo funciona em regime de livre acesso, excepto no caso de fundos reservados ou em depósito. A pesquisa pode ser feita através de dois terminais existentes na sala de leitura para o efeito, ou através dos vários funcionários presentes na mesma. O fundo bibliográfico está organizado de acordo com a Classificação Decimal Universal (CDU), e é composto por documentos em diversos suportes, contando com mais de 49000 registos bibliográficos disponíveis no catálogo.

**Gráfico I – Total de documentos da BMVC, por tipo de documento**



**Tabela I - Total de documentos da BMVC distribuídos por tipo de documento**

Audiovisual	6
CD-Audio	1613
CD-ROM	521
DVD	1737
DVD-ROM	25

Monografia	49751
Periódico	6955
VHS	790
<b>Total</b>	<b>61398</b>

Sem dúvida que as monografias são o tipo de documento predominante, como não podia deixar de ser, dado que se trata de uma biblioteca municipal, e que, pela sua natureza, deve ter como um dos objectivos principais a divulgação do livro e da leitura. Contudo, podemos verificar que a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo conta já com uma colecção significativa de documentos noutros suportes, nomeadamente os CD-Audio, DVD, e CD-Rom, que vai sendo constantemente actualizada, de forma a acompanhar as tendências e cativar novos públicos.

Estes documentos distribuem-se pelas várias alas da biblioteca, de acordo com o público a que se destinam – Adultos, Juvenil ou Infantil. Assim sendo, em Outubro de 2011 a biblioteca apresenta 21577 documentos destinados aos adultos, 6446 documentos para o público juvenil e 5932 documentos infantis.

Relativamente aos periódicos, que constituem também uma oferta bastante diversificada e actualizada, existe um total de 377 título de publicações periódicas, contando com jornais e revistas.

Para além destes documentos, existem ainda documentos em Braille e livros sonoros, que pertencem ao Serviço de Leitura Especial e, que por se tratar de um serviço em crescimento, ainda não constituem um número significativo, mas que se pretende que venha a aumentar. São quase 70 os documentos existentes em Braille e 41 livros sonoros.

Como biblioteca pública pertencente à Rede de Leitura Pública, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo procura uma constante actualização dos seus fundos documentais de forma a manter-se actualizada, para satisfazer as necessidades dos seus utilizadores e cativar novos potenciais utilizadores. A actualização do fundo documental é uma tarefa regular, que passa pela análise de propostas de editores e livreiros, aquisições durante a feira do livro, e sugestões dos utilizadores. Os títulos sugeridos pelos utilizadores têm prioridade, sempre que se julguem pertinentes, e, no caso de

serem adquiridos, os utilizadores são informados logo que os documentos se encontrem disponíveis na biblioteca.

O fundo local constitui também um serviço de extrema importância e riqueza no seio da biblioteca municipal, uma vez que as Bibliotecas Públicas são serviços básicos de informação em benefício da comunidade local, e uma das suas funções é recolher, tratar, explorar, conservar e divulgar a memória da comunidade em que está inserida. O reconhecimento da importância da cultura numa sociedade e da preservação da identidade cultural são os factores base na construção de um fundo local numa biblioteca pública. É com base nestes factores que a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo tem vindo a constituir o seu fundo local, que conta com 1739 documentos e está disponível no catálogo dos fundos locais das Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

O fundo local tem ao dispor dos seus leitores documentos sobre a história, política, economia, sociedade, instituições, vida religiosa, actividades associativas, sindicais, culturais, artes e letras sobre personalidades da comunidade em que se insere, geografia, etc. Este fundo é constituído por monografias, publicações periódicas, incluindo uma vasta colecção de jornais locais e regionais antigos, bem como alguns documentos noutros suportes. A grande aposta do fundo local da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo é a disponibilização de documentos em suporte digital, constituindo o projecto Viana Digital, que está ainda no início, mas já tem alguns artigos disponíveis. Neste momento, já foram digitalizadas três publicações periódicas do fundo local, que, pelo seu carácter etnográfico, se apresentam como recursos importantes para a história e a cultura da região. Para além da disponibilização destes recursos no site da biblioteca, no respectivo separador, os artigos destas publicações encontram-se também devidamente catalogados no catálogo da biblioteca, onde também é possível aceder aos artigos em formato PDF. Estão já disponíveis no catálogo mais de 2000 registos bibliográficos de analíticos, na sua maioria pertencentes ao fundo local.

### **3.7. Animação e dinâmica cultural**

Sábado com histórias - é uma actividade regular de animação do livro e da leitura, que convida as crianças a entrar no mundo da fantasia a partir da leitura ou

dramatização de uma história com livros, objectos, fantoches, música, estimulando-as para a descoberta do prazer de ler.

À conversa com... - é uma iniciativa da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo que pretende, em torno do livro, incentivar a leitura, divulgar obras de autores da actualidade, promover a cultura e conhecimento e fomentar a interacção entre o público leitor e os escritores.

Com uma periodicidade mensal, na Sala Couto Viana da Biblioteca Municipal, este projecto teve início em Outubro de 2009. Por estas conversas já passaram Luandino Vieira, António Manuel Couto Viana, Richard Zimler, Mário Zambujal, Rui Cardoso Martins, Alexandra Lucas Coelho, E. S. Tagino, João Tordo, Valter Hugo Mãe, Francisco Moita Flores, José Luís Peixoto, Francisco José Viegas, Gonçalo M. Tavares, Afonso Cruz e António Sousa Homem.

A biblioteca vai à escola - o projecto “A Biblioteca vai à Escola” consiste na itinerância de obras recomendadas pelo PNL (Plano Nacional de Leitura) por todas as Escolas da Rede de Bibliotecas Escolares do Concelho. Com esta iniciativa, que decorrerá ao longo do ano lectivo, pretendemos desenvolver actividades de promoção do livro e da leitura e acima de tudo, potenciar a escola como meio facilitador do acesso à biblioteca, desenvolver, de forma articulada e regular, a leitura e a escrita estimulando o fomento de hábitos de leitura desde as mais tenras idades, divulgar boas práticas junto de pais, professores e educadores.

Histórias partilhadas - é o nome da iniciativa que tem como objectivo levar a leitura aos lares e aos centros de dia. Esta ideia partiu da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo juntamente com o “Grupo Sénior Mais”.

O Grupo Sénior Mais é composto por antigos professores da Escola Secundária de Monserrate que, de forma voluntária, estão a desenvolver um projecto que visa contribuir para um maior acesso ao livro e à leitura das pessoas idosas. A iniciativa, denominada “Histórias Partilhadas”, é dirigida aos utentes dos lares de idosos e centros de dia do concelho.

A ideia partiu de um grupo de voluntários, professores aposentados da maior escola do concelho, que vai, todas as terças e quintas-feiras, percorrer diversas

instituições para levar o livro e a leitura aos mais idosos, que habitualmente não são utilizadores do espaço da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.

Trata-se de uma parceria que pretende realizar actividades diversas de animação de leitura fora de portas.

Contornos da palavra - é o nome do Projecto da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, projecto este dedicado à leitura infanto-juvenil. O objectivo é tornar a presença do livro mais constante na vida dos mais novos.

Trata-se de uma iniciativa dirigida a educadores de infância, professores do ensino básico e secundário, professores bibliotecários, professores de educação especial e todos os interessados em pedagogia da leitura, mediadores da leitura e animadores socioculturais.

O programa, que decorre na Biblioteca Municipal e nas escolas do concelho durante uma semana, tem como principais objectivos reflectir sobre a leitura e a escrita no contexto da literatura infanto-juvenil, interpretar a leitura infanto-juvenil e o seu público-alvo, compreender o imaginário da literatura escrita e da ilustração na educação para os valores, contribuir para formar novos leitores da escrita e da ilustração e formar para a cidadania (CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO).

Ler + sara - Trata-se de um projecto que tem como objectivo desenvolver um trabalho que conduza a uma maior dinamização do livro e da leitura na Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM). Este projecto semanal é desenvolvido nas consultas e no internamento da Pediatria, através da leitura de pequenos contos, manuseamento de livros, jogos didácticos, destrava línguas e provérbios, de acordo com a idade, o estado de saúde da criança e as orientações dos profissionais de saúde.

Histórias tácteis - Observação de imagens simples / livro, ouvindo a história; recontar a história através de movimentos ou toque no corpo da bebé (em diferentes partes), movimentos enquadrados na metodologia da massagem do bebé e/ou massagem do toque consciente; enquadramento de cada sessão feito por duas terapeutas da fala. Duração: 45 a 50 minutos.

Clube de leitura - Pretende-se nesta actividade promover o gosto pela leitura e incentivar os alunos a ler os livros do PNL. As obras utilizadas serão as da lista do PNL preferencialmente.

Feira do Livro - Com mais de 30 anos de existência, a Feira do Livro de Viana do Castelo apresenta-se como um dos mais importantes eventos culturais realizados na cidade, reunindo mais de uma centena de editores e livreiros. A literatura invade a cidade, não só pela venda de livros e sua promoção, como também pelos painéis temáticos, que contam com a presença de grandes nomes de escritores portugueses. Este evento é acompanhado de animação musical, e conta ainda com a Tenda da Pequeneda, espaço onde decorrem actividades de promoção do livro e da leitura destinadas ao público mais jovem.

A Feira do Livro é uma oportunidade, em cada ano, de ter na cidade um conjunto de editores, livreiros e escritores que apresentam os seus livros e de os leitores poderem conhecer mais de perto as mais recentes edições e os escritores, bem como, comprar livros do seu interesse, a um “preço de feira”, diferente do praticado pelas respectivas entidades.

Assim, a cidade de Viana do Castelo foi contemplada, no ano de 2011, com a presença de editores e livreiros nacionais e galegos, no âmbito do programa da Capital da Cultura do Eixo Atlântico do Norte Peninsular, que tem como objectivo aproximar as culturas transfronteiriças dos municípios portugueses e galegos do Eixo Atlântico.

A Feira do Livro contemplou, na sua programação, a animação infantil, musical (Festival de Música Celta), o lançamento de livros (com sessões às 18h00), e painéis temáticos, pelas 22h00, na Sala Couto Viana, da Biblioteca Municipal.

Hora do conto sénior - A Biblioteca Municipal e o Gabinete Cidade Saudável da Câmara de Viana do Castelo promovem a Hora do Conto Sénior, uma iniciativa desenvolvida no âmbito do projecto Envelhecer Com Qualidade. A actividade, que deriva da iniciativa "Hora do Conto" destinada ao público mais jovem da Biblioteca Municipal, pretende chegar a novos públicos, incentivando os mais velhos para a leitura e para a prática de novos estilos de vida saudável (CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO).

A inovadora iniciativa, que decorre na Sala Couto Viana, integra momentos musicais, dramatizações ou leituras, momentos de poesia, etc.

Prémio Literário AMVC - O Prémio Escolar António Manuel Couto Viana criado pela Câmara Municipal de Viana do Castelo em homenagem à vida e à obra do escritor vianense António Manuel Couto Viana (escritor, autor de literatura infantil, poeta, ensaísta, tradutor e dramaturgo), tem como objectivo dar a conhecer a obra literária do autor e de premiar produções literárias e artísticas da população estudantil Infanto-Juvenil da comunidade escolar vianense, sob as modalidades de poesia, conto, ensaio e ilustração. Esta iniciativa pretende incentivar e promover novos talentos literários e artísticos, estimulando o gosto pela leitura, pela escrita e pela arte como formas de acesso à educação e à cultura.

A atribuição do Prémio Escolar António Manuel Couto Viana decorre da realização de um concurso, organizado pelo Município de Viana do Castelo, através da Biblioteca Municipal, que conta ainda com o apoio das Bibliotecas Escolares dos estabelecimentos de ensino público e privado do concelho.

Os trabalhos a concurso devem ser remetidos pela Escola/Biblioteca Escolar à Biblioteca Municipal e o Regulamento poderá ser consultado no site da Biblioteca Municipal.

O Biblocas - é um Boletim Infanto-Juvenil trimestral, com início em Julho de 1999, e que tem como propósito divulgar as actividades dinamizadas pela Biblioteca Municipal e pelos seus parceiros, as escolas/agrupamentos da rede concelhia de Bibliotecas Escolares, bem como, dar a conhecer o património cultural/histórico da cidade de Viana do Castelo.

O Biblocas quer ser um veículo de difusão de informação no âmbito da promoção da leitura e das boas práticas pedagógicas realizadas no processo ensino/aprendizagem do público infanto-juvenil.

O Biblocas está organizado com as seguintes secções: “Notícias”; “Reportagens”; “Património local: à descoberta da nossa cidade”; “O BIBLOCAS na Escola”; “Leituras”; “Passatempos” e “Sabias que...”.

O Biblocas encontra-se disponível em suporte papel, na Biblioteca Municipal e é distribuído pelas escolas do concelho de Viana do Castelo, e em suporte digital através do portal da Biblioteca Municipal (<http://bibliotecamunicipaldevianadocastelo.blogspot.pt/p/boletim-infanto-juvenil-o-biblocas.html>).

Projecto leitura para todos - No âmbito do concurso Promoção da Leitura, promovido pela Fundação Calouste Gulbenkian, a Biblioteca Municipal está a ser apoiada no projecto intitulado “Leitura para todos”.

Com este projecto, pretende-se facilitar o acesso à leitura de forma igual e indiferenciada a todos os que integram o grupo de Necessidades Educativas Especiais (NEE).

Para isso, a Biblioteca Municipal propôs-se preparar 20 títulos que integram o Plano Nacional de Leitura, em diferentes suportes, tais como livro áudio, livro digital, livro pictográfico e braille ilustrado, para permitir o acesso às obras exploradas em contexto de sala de aula.

Os documentos a reproduzir em diferentes suportes, irão constituir um kit destinado a 5 escolas de referência NEE (Necessidades Educativas Especiais) e estarão também disponíveis na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.

Internet Sénior – este projecto consiste em sessões de formação para um grupo de pessoas que se inscreveram previamente. As sessões decorrem na sala multimédia da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, onde os participantes têm à sua disposição computadores com ligação à internet. Os conteúdos variam de acordo com as necessidades de cada um, já que as sessões têm um número reduzido de participantes, de forma a atender cada um individualmente. No geral, os participantes têm contacto com as funcionalidades básicas da internet, principalmente o correio electrónico e as redes sociais. Para alguns deles, este projecto teve já um impacto bastante positivo, já que tiveram oportunidade de contactar com familiares distantes, e realizar outras tarefas básicas que antes não tinham conhecimento.

### **3.8. Promoção da literacia da informação**

A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo tem vindo a desenvolver um conjunto de acções vocacionadas para a literacia da informação. Desde a mudança para as novas instalações que começaram a ser criadas novas actividades, de forma a captar novos utilizadores. As acções desenvolvidas passam evidentemente pela promoção do livro e da leitura, mas também têm como grande objectivo fomentar as competências informacionais dos utilizadores.

Como podemos verificar, as actividades da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo abrangem os vários tipos de utilizadores, no cumprimento das funções de uma Biblioteca Pública expressas pelo Manifesto da UNESCO. Assim, vemos acções direccionadas para os bebés, para o público infanto-juvenil, mas também para as pessoas idosas.

Para além disso, algumas das acções levadas a cabo pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo realizam-se em parceria com outras entidades e instituições, envolvendo a biblioteca na comunidade em que se insere e promovendo a participação de pessoas que, de outra forma, não teriam essa oportunidade. Neste caso podemos apontar, por exemplo, a actividade “Histórias Tácteis”, que é realizada por terapeutas da fala, ou ainda a actividade “Histórias Partilhadas”, que se realiza em colaboração com o “Grupo Sénior Mais”.

O caso dos idosos parece-nos aquele em que melhor se evidencia a promoção da literacia da informação, não só pelas actividades que a Biblioteca Municipal realiza para os idosos, mas também porque a oferta que a sociedade apresenta para os idosos em termos de promoção de literacia da informação é muito reduzida, pelo menos no caso de Viana do Castelo. Relativamente a este tipo de público, é de salientar a actividade “Internet Sénior”, uma vez que é aquela que se destaca das actividades comuns de promoção do livro e da leitura. Esta actividade apresenta-se como um grande trunfo na promoção da literacia para os idosos, principalmente se a enquadrarmos no contexto da era tecnológica em que vivemos, pois muitas dessas pessoas não têm contacto com as tecnologias.

Uma das grandes apostas da Biblioteca Municipal é também a actuação fora de portas, ou seja, a realização de acções fora do espaço físico da biblioteca. Para além dos pólos de leitura, a biblioteca promove acções nas escolas, nos lares, no hospital e na praia, neste caso durante o Verão. Esta é também uma forma de promover a literacia, abrangendo um público bastante maior, e levando o livro e a leitura a quem não pode frequentar a biblioteca.

A promoção da literacia da informação também é bastante visível nas actividades desenvolvidas pela Secção de Leitura Especial, nomeadamente o projecto “Leitura para todos”, com a disponibilização de obras para pessoas com Necessidades Educativas Especiais.

Para além destas acções, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo promove a interacção dos seus utilizadores, ainda que indirectamente, na Web 2.0, através da sua presença nas redes sociais, como é o caso do Facebook e do Twitter, ou através do próprio blog ou do site, onde são disponibilizados os podcasts da actividade “À conversa com...”. No âmbito das tecnologias de informação, a biblioteca apresenta o projecto Viana Digital, que, apesar de ainda se encontrar em construção, conta já com um número significativo de publicações em formato digital, e que permitirá, entre muitas outras vantagens, impulsionar a utilização do ambiente digital e dos documentos neste formato. Parece-nos também uma forma de promover a literacia da informação, ainda que este projecto se destine a documentação do Fundo Local.

No que diz respeito à aprendizagem ao longo da vida, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo já tem vindo a desenvolver algumas acções no âmbito do Laboratório de Auto-formação, como é o caso da Oficina de origami. Este laboratório encontra-se em fase de construção, e por isso muitos dos conteúdos ainda não estão disponíveis, mas esta é uma oferta muito importante no campo da aprendizagem ao longo da vida, porque promove as competências através da aprendizagem e do saber-fazer.

No entanto, e apesar de uma vasta oferta de actividades, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo apresenta algumas lacunas no que diz respeito à promoção da literacia da informação. Por exemplo, a criação de um Serviço de Referência estruturado, porque este serviço costuma ser desenvolvido pelos funcionários a título informal. Também a formação de utilizadores deveria funcionar como uma acção

instituída, e não em casos pontuais. Neste contexto, poderiam também ser desenvolvidas acções de formação bibliográfica, porque esta é uma questão bastante descuidada, até mesmo pelas instituições de ensino superior.

Atendendo aos desafios da literacia da informação, e ainda no contexto da formação de utilizadores, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo poderia também implementar outras vertentes da acção “Internet Sénior”, direccionadas para outros públicos, e com outros ambientes de aprendizagem que não apenas a internet. Por exemplo, formação básica das aplicações do Microsoft Office, ou ainda formações básicas especializadas em determinadas aplicações da internet, como o email, as redes sociais, etc. Outro tipo de acções, dentro da formação de utilizadores, são as pesquisas, porque os utilizadores normalmente apresentam muitas dificuldades em aceder à informação de que necessitam precisamente porque não sabem como fazê-lo. Seria interessante oferecer aos utilizadores formação em pesquisas no catálogo da biblioteca ou até mesmo formação em pesquisas na Web.

E como as novas tecnologias oferecem um forte potencial no que diz respeito à promoção da literacia da informação, também seria possível a realização de tutoriais sobre as questões referidas no parágrafo anterior, quer para complementar a formação de utilizadores, quer para serem utilizados por qualquer utilizador.

As actividades direccionadas para o público jovem não são muito visíveis na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, e por isso também deveriam ser pensadas formas de colmatar esta lacuna, através de actividades para os jovens. Este público apresenta-se como um dos mais complicados devido à faixa etária, mas existem ideias que permitem desenvolver actividades apelativas, como debates, *workshops*, sessões e outras actividades de promoção da literacia para os jovens, com o objectivo de incentivar o desenvolvimento de competências de informação.

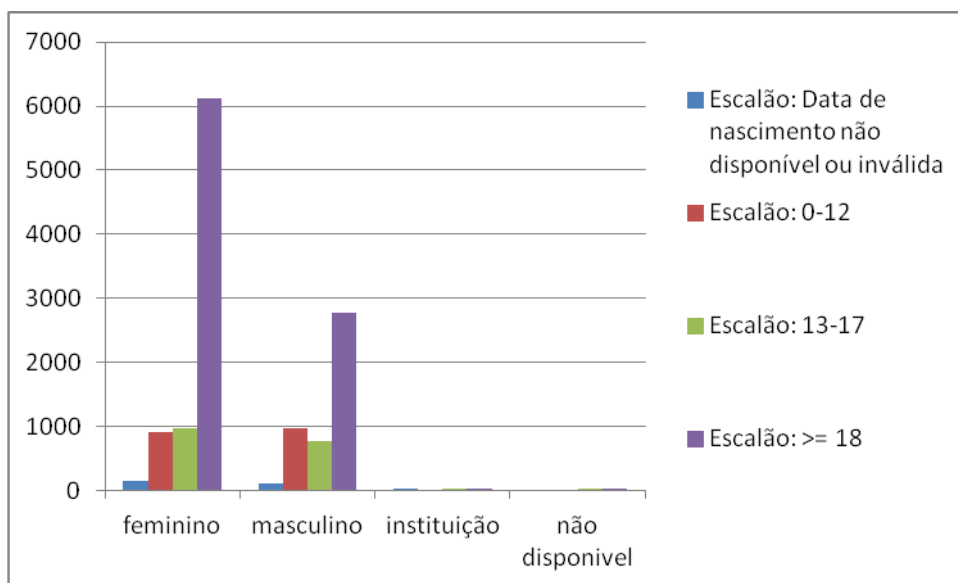
De resto, existem inúmeras acções e actividades que poderiam ser realizadas, como é óbvio, mas muitas vezes existem também condicionantes a essa realização, quer em termos económicos ou pessoais. Nenhuma biblioteca é perfeita e em Portugal existe ainda um longo caminho a percorrer no sentido da literacia da informação. A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo tem as suas falhas, é certo, mas também tem desenvolvido um bom trabalho. Para além disso, por muito que uma biblioteca procure

responder aos desafios da literacia da informação não deve descurar nunca a sua função primordial, que é a disponibilização de informação em qualquer tipo de suporte, e consequentemente a actualização do seu acervo e a manutenção do seu catálogo. Neste ponto, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo parece ser também um bom exemplo.

### 3.9. A biblioteca e os seus utilizadores

Depois de verificarmos as condições oferecidas pela Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, nomeadamente ao nível de equipamentos, infra-estruturas, produtos e serviços, vejamos então a relação da biblioteca com os seus utilizadores. Os dados estatísticos que compreendem um período de tempo correspondem todos ao intervalo de um ano, entre 14 de Setembro de 2010 e 14 de Setembro de 2011, período durante o qual recolhemos e quantificamos informações relativas ao perfil dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.

**Gráfico II - Total de utilizadores agrupados por escalões etários e por sexo**



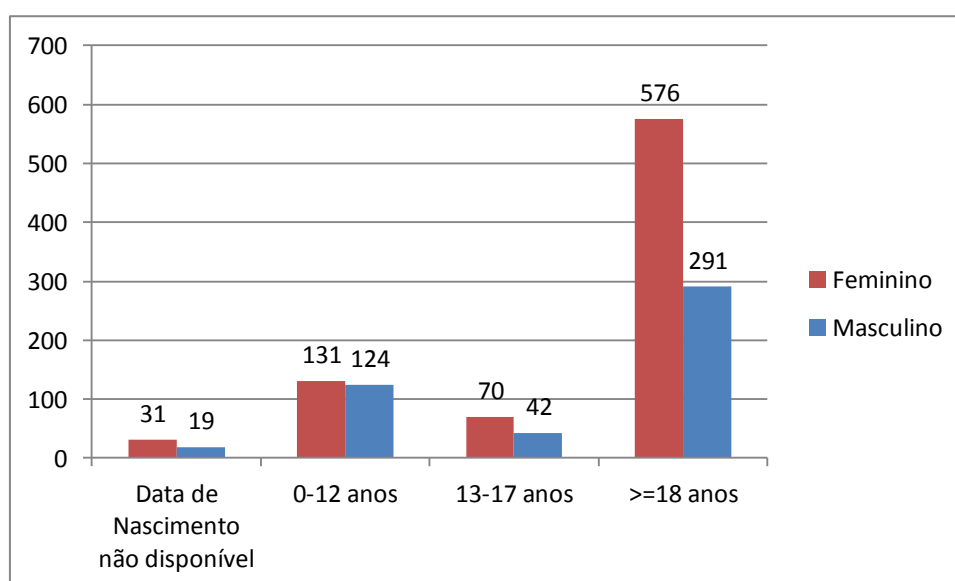
**Tabela II - Total de utilizadores distribuídos por escalões etários e por sexo**

Escalão	Totais
Data de nascimento não disponível ou inválida	265
0 - 12	1868
13 - 17	1743
> = 18	8933
<b>Total global</b>	<b>12809</b>

Podemos verificar um aumento de utilizadores conforme avança o escalão etário, sendo o escalão com mais de 18 anos aquele que concentra a maior parte dos utilizadores, e dentro destes, a maioria é do sexo feminino.

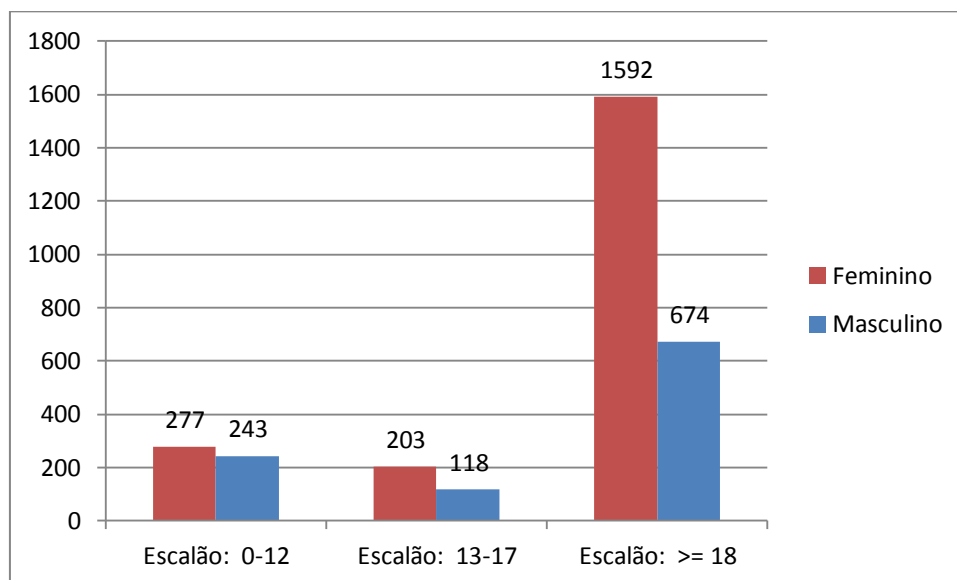
Entre as camadas infantis e juvenis não se verifica uma grande diferença, visto que os números de utilizadores são relativamente próximos, o que nos leva a crer que a biblioteca possui uma boa oferta para ambos os escalões etários. Apesar de as actividades de animação da leitura existentes serem destinadas essencialmente à faixa etária dos 0 aos 12 anos, parece que os jovens encontram também o seu lugar na biblioteca, talvez devido ao diversificado fundo bibliográfico que oferece.

**Gráfico III - Total de novos utilizadores agrupados por escalões etários e por sexo**



O gráfico dos novos utilizadores do período mencionado segue a mesma linha do total de utilizadores, ou seja, a faixa etária com maior número de utilizadores continua a ser a de mais de 18 anos, com um total de 867 utilizadores, e o sexo feminino continua a ser em maior número também, com 576 utilizadores femininos contra 291 utilizadores masculinos. Durante este ano, o número de inscrições de novos utilizadores infantis foi de 255, bastante maior que o número de inscrições de utilizadores juvenis, que foi de 112. O total de novos utilizadores registado no período mencionado foi de 1284.

**Gráfico IV - Total de utilizadores que fizeram empréstimos agrupados por escalões etários e por sexo.**

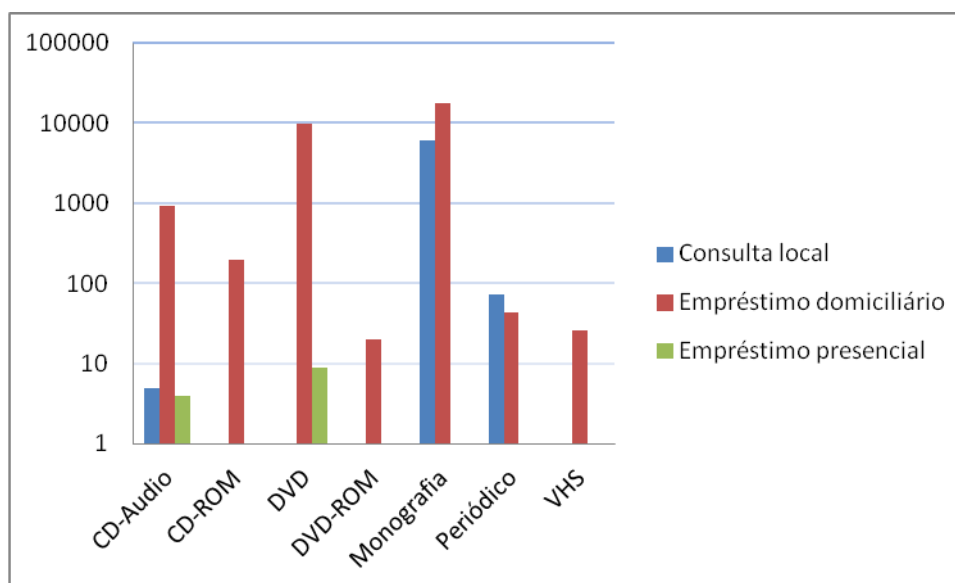


**Tabela III - Total de utilizadores que fizeram empréstimos distribuídos por escalões etários e por sexo.**

Escalão	Totais
0 - 12	520
13 - 17	321
>= 18	2266
<b>Total global</b>	<b>3107</b>

Continuando na mesma linha dos dados anteriores, também o total de utilizadores que fizeram empréstimos no período mencionado é maior no escalão etário a partir dos 18 anos, com 2266 utilizadores, de um total de 3107. O sexo feminino destaca-se com o maior número de utilizadores com mais de 18 anos a efectuar empréstimos, sendo 1592 utilizadores femininos contra 674 utilizadores masculinos. Nas faixas etárias mais baixas, continua o escalão infantil a liderar, com 520 utilizadores que fizeram empréstimos, seguido de 321 utilizadores juvenis.

**Gráfico V - Total de empréstimos domiciliários, empréstimos presenciais e consultas locais distribuídos por tipo de documento e agrupados por escalões etários e por sexo.**



**Tabela IV - Total de empréstimos domiciliários, empréstimos presenciais e consultas locais distribuídos por tipo de documento e agrupados por escalões etários e por sexo.**

<b>Empréstimo domiciliário</b>	28958	<b>Consulta Local</b>	6114
CD-Audio	915	CD-Audio	5
CD-Rom	198	Monografia	6035
DVD	9678	Periódico	74
DVD-Rom	20	<b>Empréstimo presencial</b>	14
Monografia	18078	CD-Audio	4
Periódico	43	CD-Rom	1
VHS	26	DVD	9

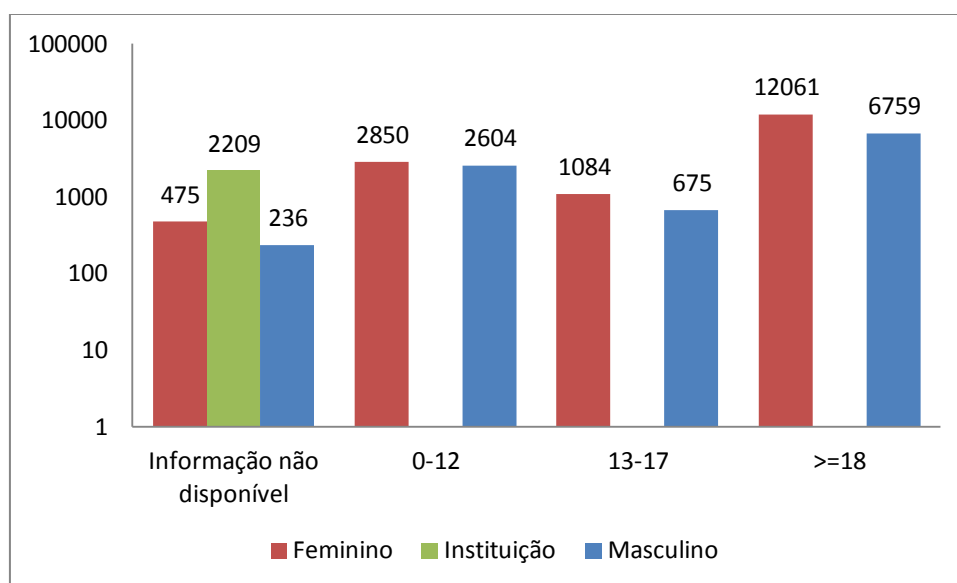
O empréstimo domiciliário é talvez o serviço primordial da biblioteca, aquele que leva o livro aos utilizadores e um dos primeiros serviços implementados pelas bibliotecas no geral. Este serviço é oferecido a todos os utilizadores, que podem requisitar documentos de qualquer tipo, em qualquer suporte, excepto obras de referência, a maioria das publicações periódicas, documentos pertencentes aos fundos reservados e outros que integrem exposições a decorrer na biblioteca.

No período de 14-09-2010 a 14-09-2011 foram movimentados 35086 documentos. Este número engloba empréstimos domiciliários, empréstimos presenciais e consultas locais. O primeiro corresponde à modalidade de empréstimo em que o utilizador leva os documentos para casa, e compreende o maior número de movimentos, com um total de 28958 empréstimos domiciliários. O empréstimo presencial trata-se de um empréstimo apenas para consulta presencial, na própria biblioteca, e aplica-se, por exemplo, a um leitor que pretenda visualizar um documento multimédia no seu computador portátil, o que não é muito comum, daí um total de apenas 14 movimentos, e, como se pode verificar, engloba apenas CD-Audio, CD-Rom e DVD.

Por último, a consulta local é o registo dos documentos consultados na biblioteca, o que não é fácil de contabilizar, uma vez que a biblioteca funciona em livre acesso, e por isso o utilizador pode voltar a colocar o documento na prateleira sem que o funcionário o possa contabilizar, apesar dos avisos para que os documentos consultados sejam deixados nos carrinhos existentes para o efeito. Ainda assim, no período em questão foram contabilizados 6114 consultas de documentos na biblioteca.

Relativamente ao tipo de documento, vemos que a monografia é o que tem maior número de empréstimos, apesar de não constar no empréstimo presencial. Na modalidade de empréstimo domiciliário, foram emprestadas 18078 monografias, seguidas de 9678 DVD, sendo claramente estes os tipos de documentos mais procurados na biblioteca.

**Gráfico VI - Empréstimos domiciliários distribuídos por escalões etários e por sexo**



**Tabela V - Empréstimos domiciliários distribuídos por escalões etários e por sexo**

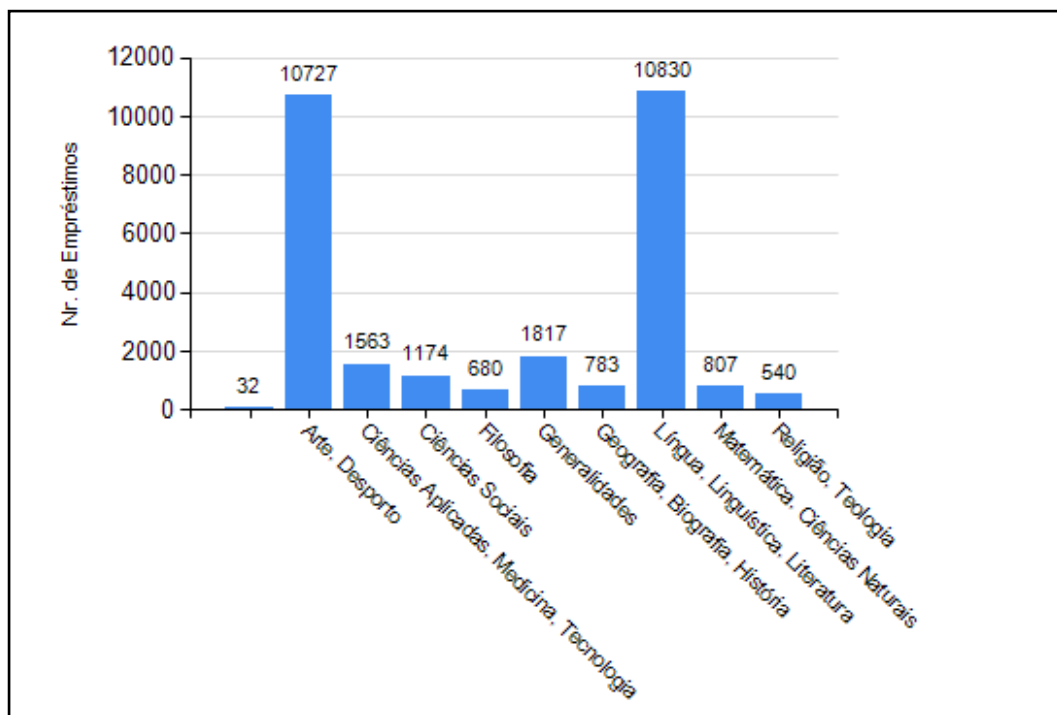
Escalão	Totais
Data de nascimento não disponível ou inválida	2920
0 - 12	5454
13 - 17	1759
> = 18	18820
<b>Total global</b>	<b>28953</b>

A distribuição dos empréstimos domiciliários de acordo com o escalão etário e o sexo, parece reflectir a própria distribuição dos utilizadores. No seguimento das situações analisadas anteriormente, também o empréstimo domiciliário se apresenta maioritariamente no escalão etário maior de 18 anos, com um total de 18820 operações de empréstimo domiciliário. Dentro deste escalão, é o sexo feminino que mais efectua empréstimos domiciliários, com um total de 12061 contra 6759 empréstimos domiciliários efectuados pelo sexo masculino.

Segue-se o escalão etário dos 0 aos 12 anos, com um total de 5454, sendo que neste caso a diferença de empréstimos entre o sexo feminino e o sexo masculino não é relevante, pois estão ambos muito próximos.

Por último, o escalão correspondente aos 13-17 anos, com um total de 1759 empréstimos domiciliários, no qual também o sexo feminino se apresenta em maioria.

**Gráfico VII - Empréstimos domiciliários distribuídos por assunto**



Neste último gráfico podemos verificar os empréstimos efectuados durante o período de tempo em questão, agrupados de acordo com o assunto dos documentos. Vemos assim que o maior número de empréstimos ocorre no grupo de documentos que pertencem à área de Língua, Linguística e Literatura, com um total de 10830 empréstimos, o que não é de todo surpreendente, uma vez que se trata de uma biblioteca pública, em que muitos dos seus utilizadores procuram precisamente literatura. De seguida, com 10727 empréstimos, surgem os documentos da área de Arte e Desporto, que, a par da literatura, são os mais procurados pelos utilizadores.

De resto, todas as outras áreas apresentam valores mais baixos e não tão significativos.

### **3.10. A biblioteca na perspectiva dos utilizadores**

Após esta análise ao universo dos utilizadores e das operações realizadas na BMVC, passou-se à análise da sua opinião relativamente a serviços chave, que nos

parecem merecer algum destaque na posição da BMVC face aos desafios da literacia da informação.

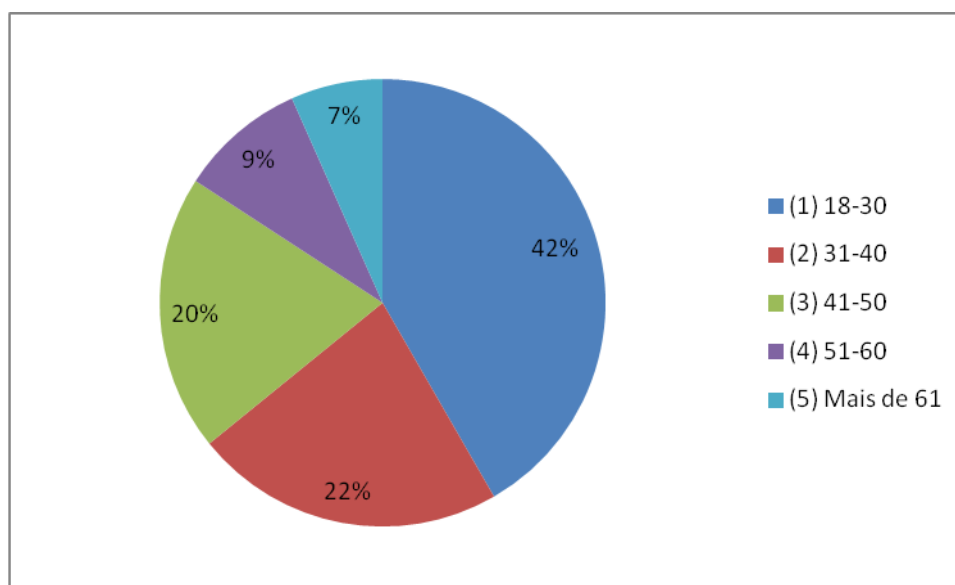
Assim, foi elaborado um inquérito por questionário e distribuído aos utilizadores da BMVC, durante um período de 15 dias, compreendido entre 25 de Janeiro de 2012 e 10 de Fevereiro de 2012, em que foram distribuídos cerca de 10 inquéritos por dia. O número total de inquéritos recolhidos foi de 120.

Este inquérito apenas focou questões ligadas à Secção Multimédia e Secção de Audiovisuais, uma vez que já tinha sido realizado outro inquérito de satisfação dos utilizadores nos meses de Outubro e Novembro de 2010, sendo esse de questões mais gerais relativas ao funcionamento da BMVC e aos vários serviços.

O inquérito foi realizado com a devida autorização do director da biblioteca, Dr. Rui Viana, que gentilmente permitiu a sua aplicação, a quem agradecemos desde já pela atenção.

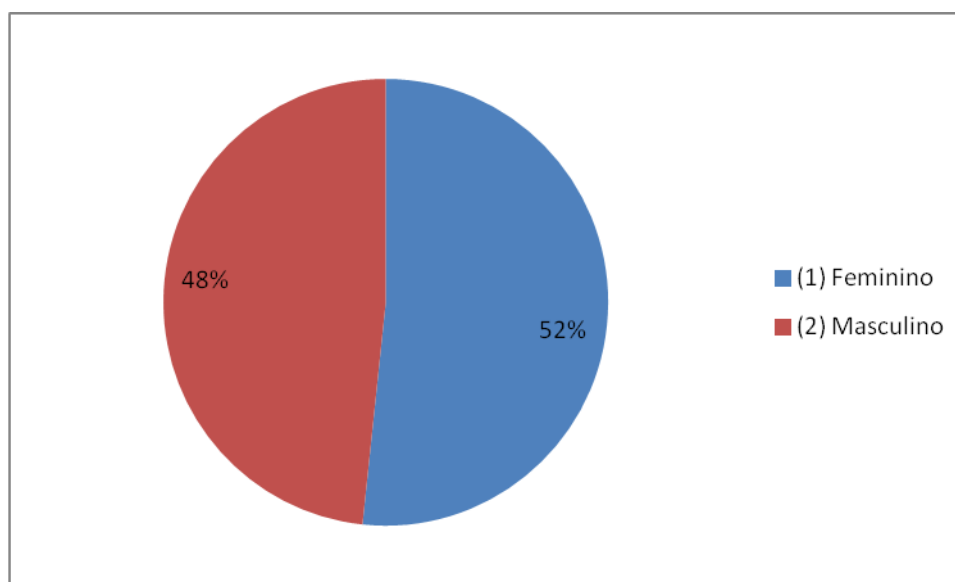
Relativamente ao **perfil dos utilizadores** inquiridos, apenas foram colocadas questões relativas a idade, sexo, habilitações literárias e actividade profissional. Estas questões de âmbito geral são as mesmas que tinham sido colocadas no anterior inquérito realizado na BMVC, de forma a manter uma uniformização.

### Gráfico VIII - Idade



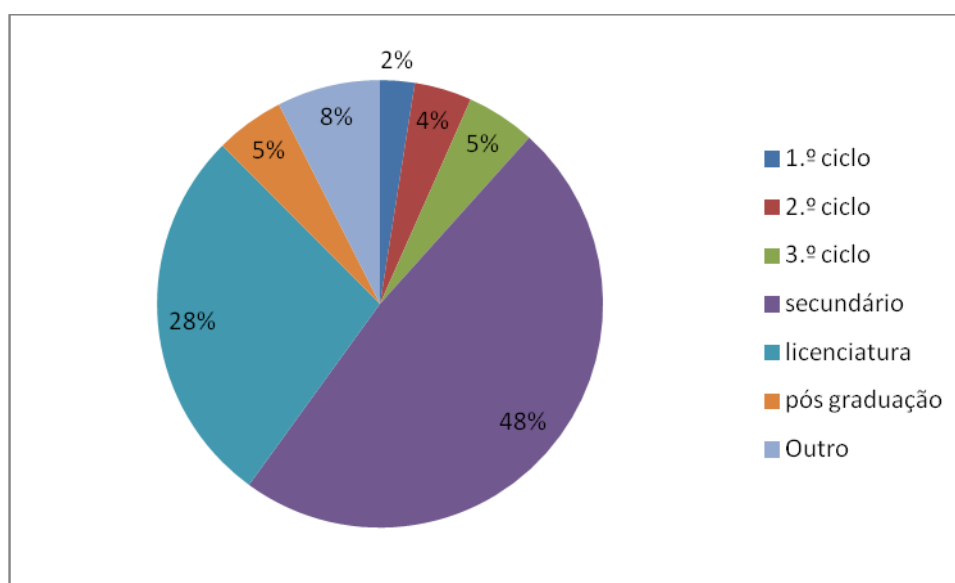
Quanto à idade dos inquiridos, vemos claramente uma maioria nos 18-30 anos, com 42%, seguida do grupo dos 31-40 anos, com 22%, e a percentagem de utilizadores vai diminuindo conforme aumenta a idade. Podemos concluir que a maior parte dos utilizadores que responderam a este inquérito são jovens.

**Gráfico IX - Sexo**



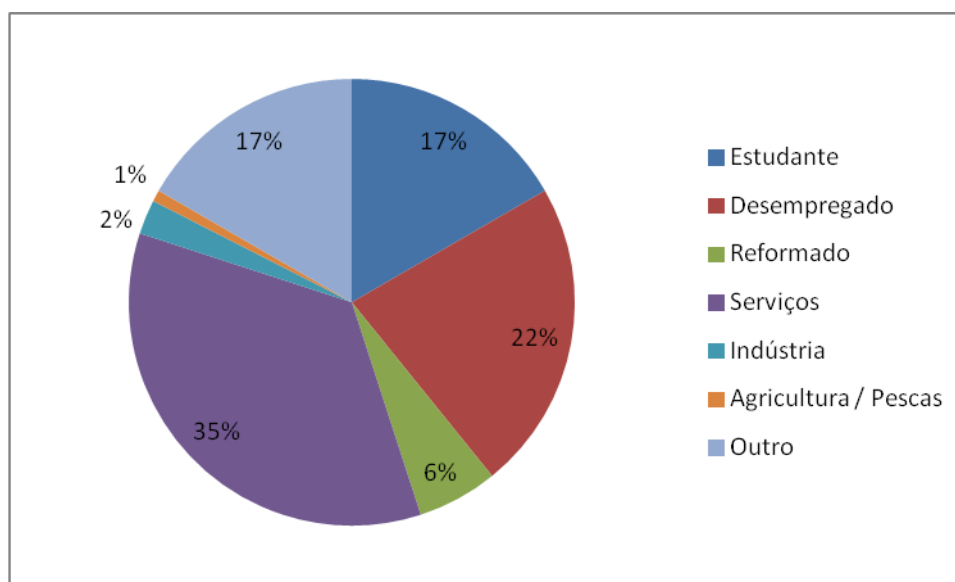
Relativamente à segunda questão colocada, temos quase uma igualdade de sexos, pois responderam ao inquérito 52% mulheres e 48% homens.

**Gráfico X - Habilitações**



A terceira questão refere-se às habilitações literárias e neste ponto podemos verificar que a maioria dos inquiridos possui o ensino secundário, com 48%, seguida da licenciatura, com 28%. De referir que os 8% dos inquiridos que assinalaram a resposta “Outro” indicaram Mestrado e Doutoramento como habilitações literárias.

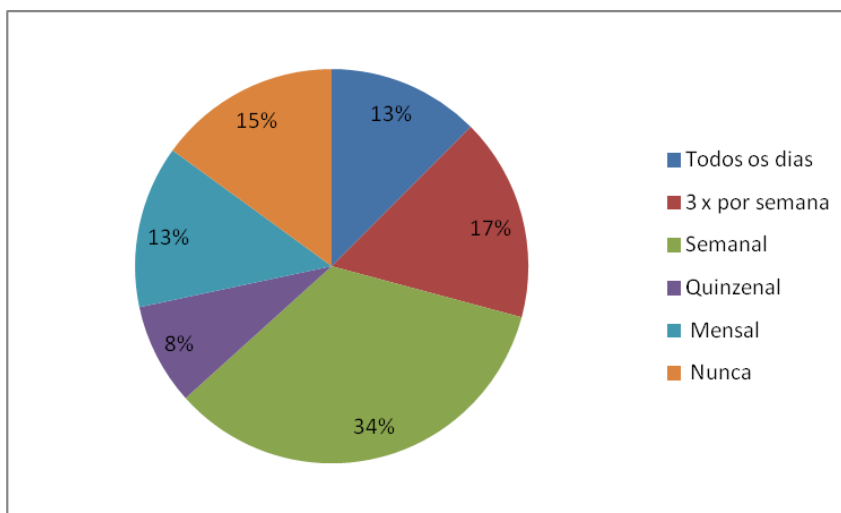
**Gráfico XI – Actividade profissional**



Por último, ainda sobre o perfil dos utilizadores, foi questionada a actividade profissional, com algumas hipóteses de resposta. A resposta mais assinalada foi “Serviços”, com 35%. Nesta questão conseguimos perceber que o conjunto dos utilizadores inquiridos reflecte um pouco da nossa sociedade, em que apenas 1 inquirido respondeu “Agricultura e Pescas”, por exemplo, ou ainda, 22% são desempregados.

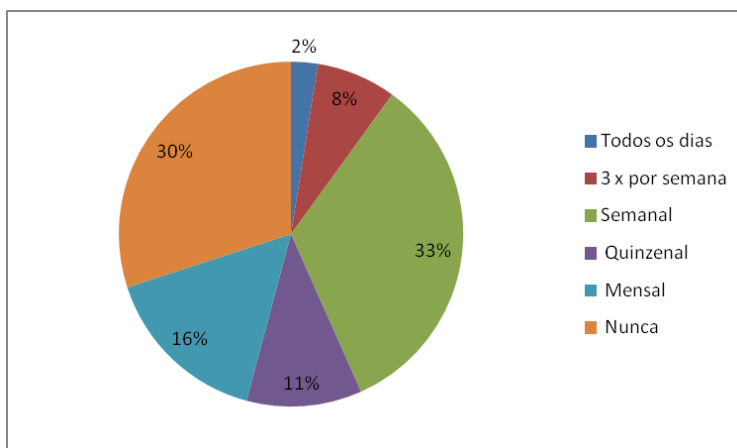
O segundo ponto do inquérito refere-se à **frequência de utilização** dos serviços da biblioteca, e divide-se em duas partes, nomeadamente a Secção Multimédia e a Secção de Audiovisuais.

**Gráfico XII – Frequência de utilização – Secção multimédia**



Neste ponto podemos verificar que há um grande número de utilizadores que apenas utiliza uma ou outra secção. Por exemplo, 15% dos inquiridos respondeu que nunca frequenta a Secção Multimédia, e 30% nunca utiliza a Secção de Audiovisuais. Assim, parece-nos que há utilizadores que não usufruem de todos os serviços da biblioteca, mas apenas de um ou outro.

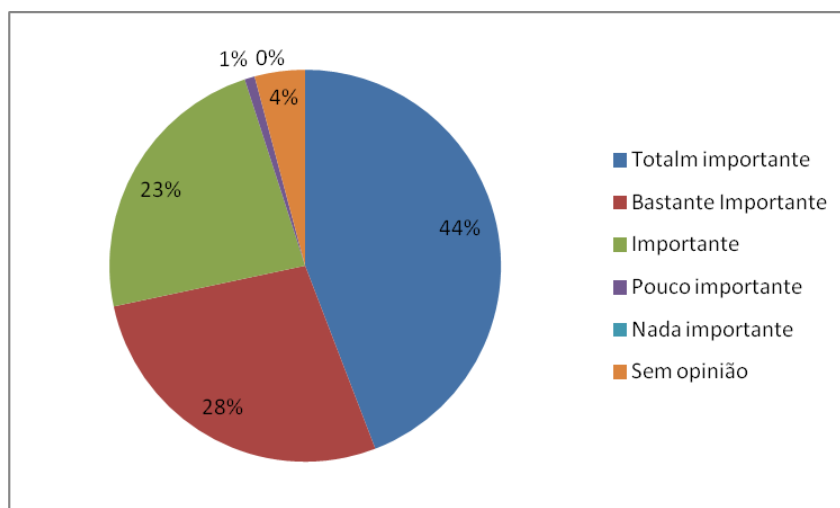
**Gráfico XIII – Frequência de utilização – Secção de audiovisuais**



A frequência de utilização com mais respostas é Semanal, para ambas as secções, na Secção Multimédia com 34% das respostas e na Secção de Audiovisuais com 33% das respostas.

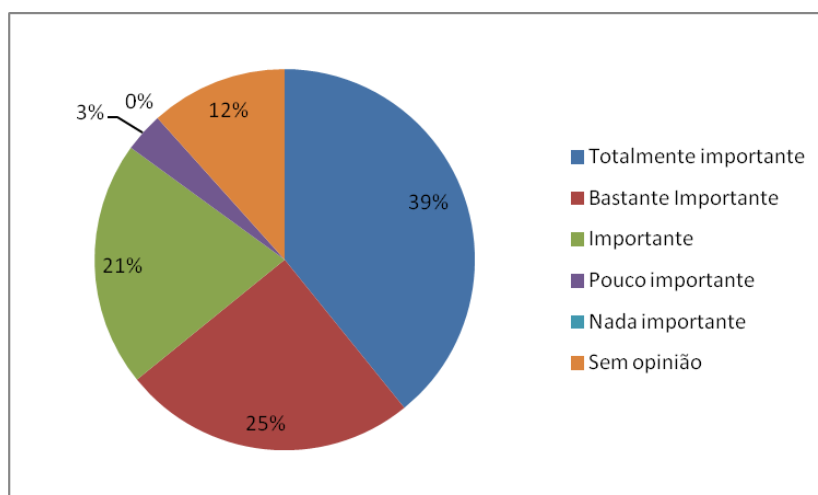
Foi também questionado o **grau de importância** que os utilizadores atribuem a cada secção, e aqui as opiniões são unânimes, pois a maior percentagem de respostas apontou “totalmente importante” em ambas as secções.

**Gráfico XIV – Grau de importância da Secção multimédia**



No caso da Secção Multimédia, 44% dos inquiridos considera “Totalmente importante”, e no caso da Secção de Audiovisuais são 39% que consideram “Totalmente importante”.

**Gráfico XV – Grau de importância da Secção de audiovisuais**



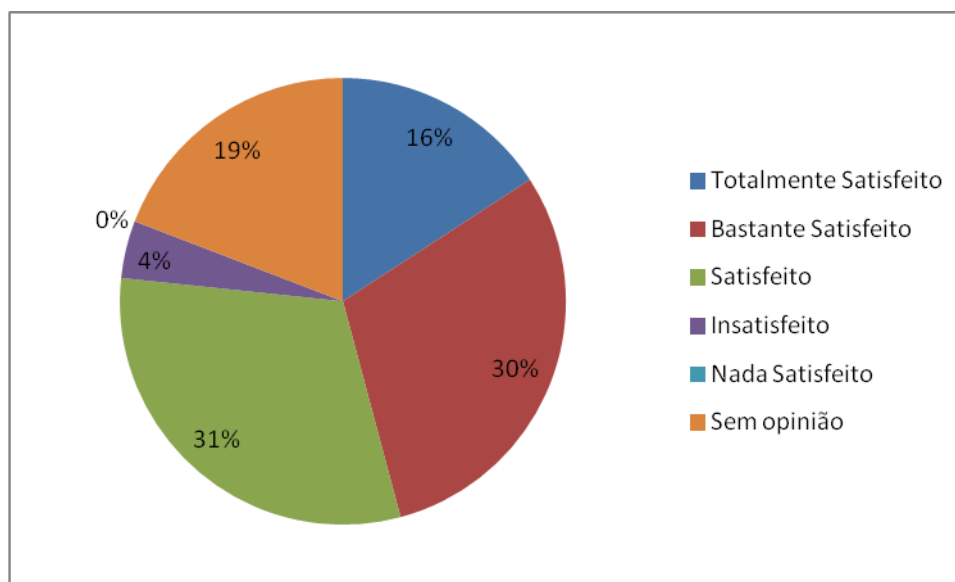
Vemos ainda que ninguém considera nenhuma das secções como “Nada importante”. Apenas 1 inquirido respondeu “Pouco importante” no caso da Secção Multimédia e 4 inquiridos responderam “Pouco importante” no caso da Secção de

Audiovisuais. Estas respostas não nos parecem significativas, e por isso apresentamos o número de respostas e não a percentagem.

O último ponto refere-se ao grau de satisfação dos serviços da biblioteca, e divide-se também em duas partes, onde se colocam questões relativas a cada uma das secções abordadas no inquérito.

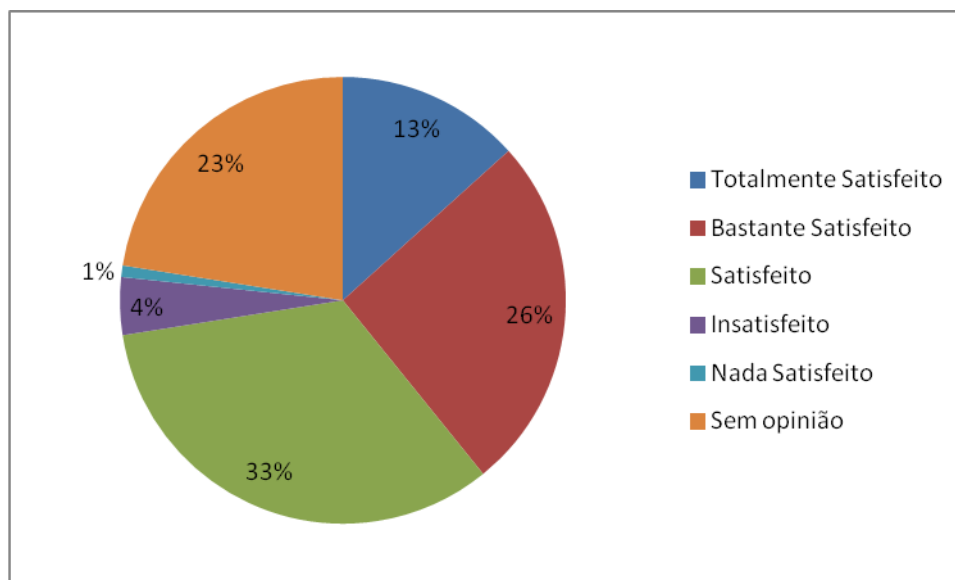
No caso da Secção de Audiovisuais questiona-se o grau de satisfação relativo ao número de computadores disponíveis e o tempo de utilização diária. Em ambas as questões a maior percentagem de utilizadores respondeu “Satisfeito”.

**Gráfico XVI – Grau de satisfação – nº de computadores**



Relativamente ao número de computadores disponíveis, 30% dos inquiridos respondeu “Satisfeito”, 30% respondeu “Bastante Satisfeito” e 16% respondeu “Totalmente satisfeito”. Apenas 4% dos inquiridos diz estar “Insatisfeito” com este item e 0 responderam “Nada satisfeito”.

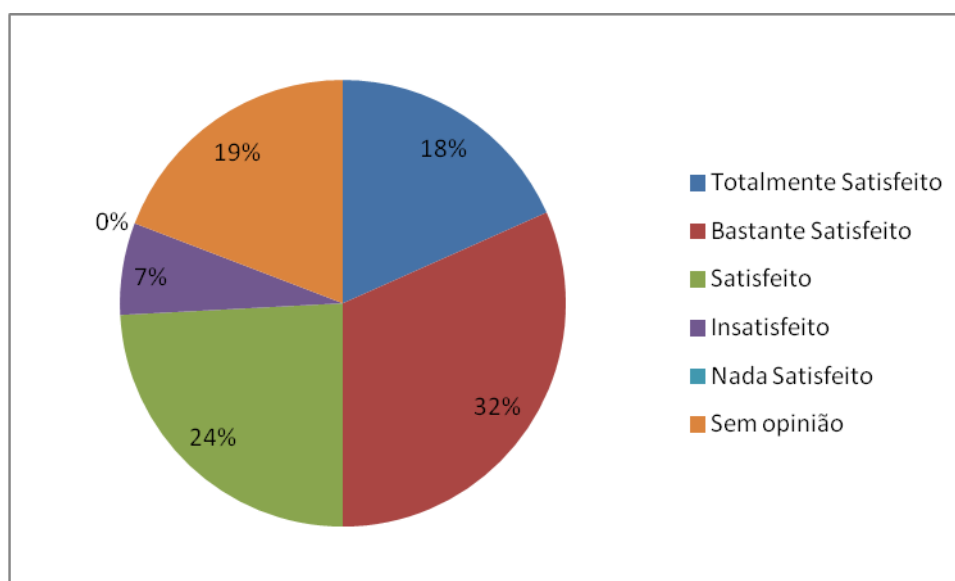
**Gráfico XVII – Grau de satisfação – tempo de utilização diária**



No caso do tempo de utilização diária a maior percentagem é também para a resposta “Satisfeito”, com 33%, seguida de 26% das respostas para “Bastante satisfeito” e 13% das respostas para “Totalmente satisfeito”. Apenas 4% dos inquiridos responderam “Insatisfeito” e 1% (que corresponde apenas a 1 pessoa) respondeu “Nada satisfeito”.

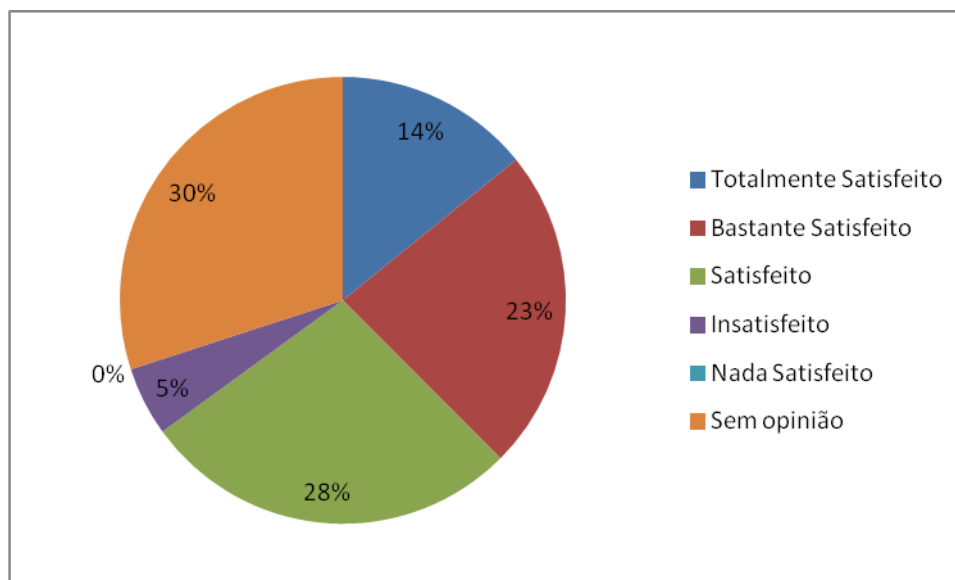
As restantes questões deste último ponto referem-se à Secção de Audiovisuais, nomeadamente ao tipo de material.

**Gráfico XVIII – Grau de satisfação – filmes em DVD**



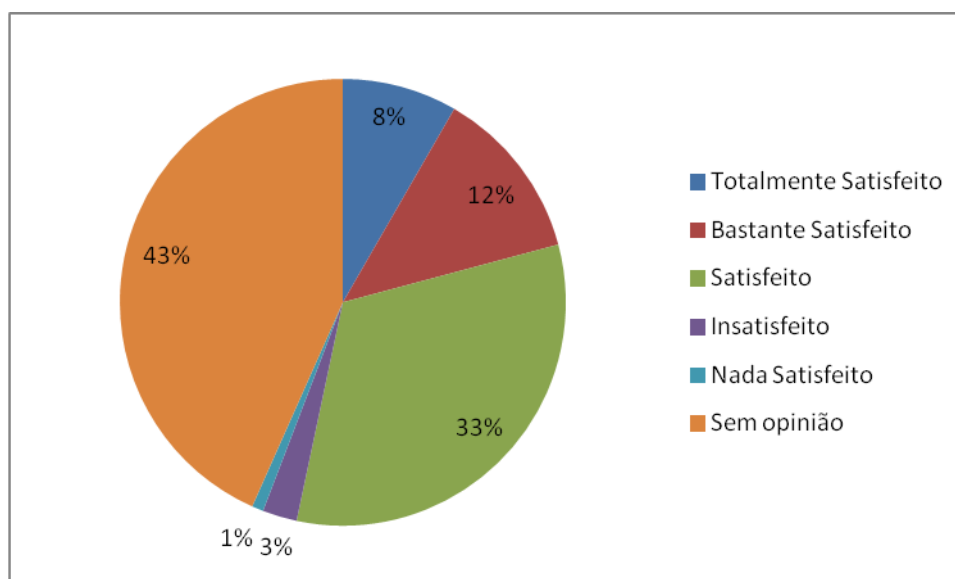
Sobre o grau de satisfação dos filmes em DVD, a maioria das respostas (32%) assinalou “Bastante satisfeito”.

**Gráfico XIX – Grau de satisfação – CD’s de música**



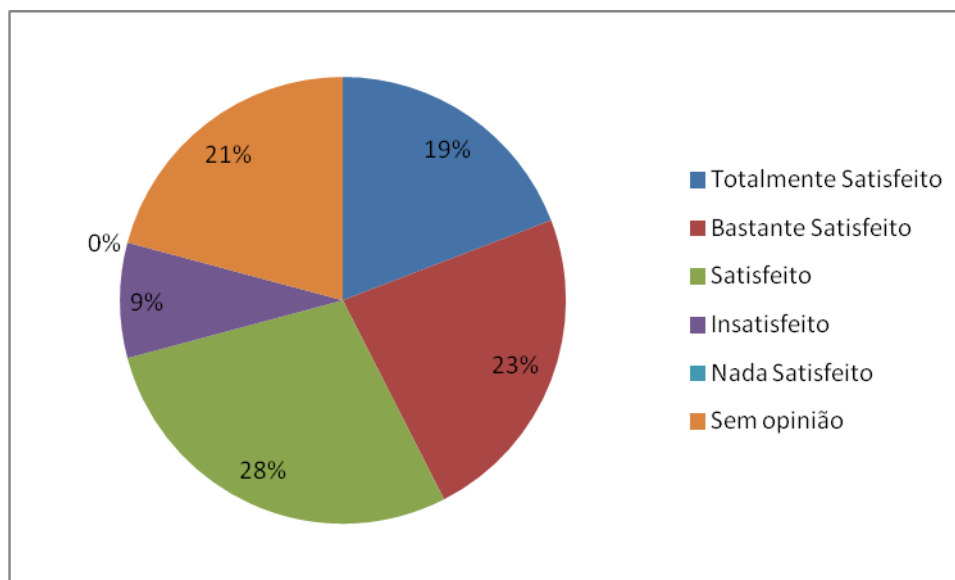
Sobre o grau de satisfação dos cd's de música, as respostas variam entre “Satisfeito”, com 28% e “Bastante satisfeito”, com 23%.

**Gráfico XX – Grau de satisfação – CD-Rom’s**



No caso dos cd-rom's, as respostas variam também entre o “Satisfeito”, com 33% e o “Bastante satisfeito”, com 12%.

**Gráfico XXI – Grau de satisfação – actualidade e diversidade**



Questionados ainda sobre o grau de satisfação em relação à actualidade e diversidade da Secção de Audiovisuais, 28% dos inquiridos responderam “Satisfeito”, 23% responderam “Bastante satisfeito” e ainda 19% responderam “Totalmente satisfeito”.

Neste último grupo de questões podemos confirmar a teoria de que há um grande número de utilizadores que apenas utiliza uma ou outra secção, conforme já verificamos nas questões relativas à frequência de utilização dos serviços. No caso do grau de satisfação, existe uma grande maioria de utilizadores que respondeu “Sem opinião”, sendo que em duas das questões esta foi mesmo a opção com maior percentagem de respostas. Ora, esta percentagem de respostas “Sem opinião” leva-nos a concluir que o universo dos utilizadores inquiridos poderia dar origem a dois grandes grupos, sendo que cada um desses grupos apenas utiliza uma das secções sobre as quais incidia o questionário. Ou seja, existe um conjunto de utilizadores que frequenta a biblioteca apenas para utilizar um serviço em concreto. Em alguns casos, os utilizadores nem têm conhecimento de outros serviços oferecidos pela biblioteca, não por falta de informação, mas porque simplesmente não têm necessidade ou interesse por esses serviços.

## Conclusão

O impacto das novas tecnologias de informação e comunicação no contexto da Sociedade da informação impõe novas formas de actuação por parte das Bibliotecas Públicas. Estas instituições devem canalizar os seus esforços no sentido da promoção da literacia, garantindo a integração social e cultural dos cidadãos.

No auge da Sociedade da Informação, o conceito de literacia ganha novos contornos, e deixa de ter apenas o sentido informacional para passar também a designar-se como digital.

Como uma das competências principais do século XXI, a literacia digital impõe aos indivíduos uma utilização eficiente e mais responsável dos meios digitais. No entanto, uma grande parte da população continua sem acesso a estas novas e múltiplas oportunidades de aquisição de instrumentos metodológicos e práticos de utilização das hodiernas tecnologias de informação e conhecimento.

Enquanto instrumento social de informação e conhecimento, a Biblioteca Pública tem um papel fundamental na promoção da literacia, nos seus diferentes níveis e dimensões, mormente conseguir uma melhor integração dos recursos informativos disponibilizados nos diversos formatos com outros que estão disponíveis noutros ambientes, disponibilizar os meios técnicos, mas também o apoio aos seus utilizadores para que estes adquiram as competências necessárias a uma utilização proveitosa e conveniente das novas tecnologias.

Mas também a leitura continua a desempenhar um papel de relevo na nossa sociedade, e as bibliotecas não devem descurar esta grande faceta para a qual foram designadas, e que o Manifesto da UNESCO mantém actual.

Para além da literacia (ou incluídos nela), as bibliotecas encontram outros desafios, que se prendem, por exemplo, com a aprendizagem ao longo da vida, e que, neste caso, ao mesmo tempo que se apresenta como um desafio, pode também ser uma interessante e relevante réplica para as bibliotecas que pretendem responder aos desafios colocados pela era da literacia informacional. E, por outro lado, colmatar as necessidades derivadas da questão, não menos importante, da infoexclusão, que está directamente ligada à literacia, à leitura e à aprendizagem ao longo da vida, e que coloca

às bibliotecas desafios ainda maiores, no sentido de proporcionar todos os seus serviços, instrumentos e meios de a transpor por todos os cidadãos que hoje se querem participativos e infoincluídos.

Neste âmbito, o estudo do caso da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo revelou ser um bom exemplo, dado que foram analisadas as várias vertentes que remetem para os desafios da literacia da informação. Trata-se uma biblioteca antiga, num edifício novo, moderno, devidamente equipado e apetrechado, e por isso tem as condições físicas necessárias à prossecução dos seus desígnios. Relativamente à oferta, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo possui alguns serviços já devidamente enraizados no seu funcionamento, mas, conforme vimos, também existem muitos outros, criados mais recentemente, e que pretendem dar resposta, precisamente, aos desafios colocados pela literacia da informação nos seus diferentes níveis.

De acordo com o estudo realizado, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo oferece actualmente um leque bastante alargado de serviços. Pela diversidade de serviços é possível identificar alguns dos pressupostos que se colocam às bibliotecas, no que diz respeito à Sociedade da Informação, mudança tecnológica e literacia da informação. É interessante verificar a preocupação da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo em criar serviços, funcionalidades, actividades de animação e dinâmica cultural que lhe permitem oferecer aos seus utilizadores oportunidades para melhorar as suas competências em literacia da informação, literacia digital, leitura, aprendizagem ao longo da vida, e ainda, combater a infoexclusão, designadamente entre a população mais idosa.

Assim, o caso escolhido para este estudo parece-nos completamente adequado, e apesar de existirem muitas outras Bibliotecas Públicas em Portugal, a Biblioteca Municipal de Viana do Castelo revelou ser um bom exemplo, pela preocupação e pelo empenho em criar oportunidades para os seus utilizadores e, conseqüentemente, conceber oportunidades para a própria biblioteca se afirmar perante as oportunidades criadas e os desafios colocados pela Sociedade da Informação e do Conhecimento. Haja vontade e ensejo de acompanhar atentamente o natural fluir da comunidade natural de utilizadores (municípios) indo de encontro às suas reais necessidades e expectativas.

## Referências e Bibliografia

AMÂNDIO, Maria José (2007) – *Literacia de informação 2.0 nas Bibliotecas Municipais de Oeiras: uma abordagem ao Programa Copérnico*. In: 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [On line.]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM53.pdf>.

APDSI (2007) – *Glossário da Sociedade da Informação* [Online].\_Consult. em 02 Set. 2011]. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/9204970/Glossario-da-Sociedade-de-Informacao>.

BADKE, William (2009) - *Media, ICT, and Information Literacy*. Medford: Online, Vol 33 Sep/Oct 2009.

BENAVENTE, Ana, coord. (1996) – *A literacia em Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

*Biblioteca Municipal de Viana do Castelo*. [Online]. [Consult. Em 02 Set. 2011]. Disponível em: <http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/>

*Biblioteca Municipal Viana do Castelo* (2008). Viana do Castelo : Câmara Municipal de Viana do Castelo. (Boletim informativo distribuído na altura da inauguração).

*Biblioteca Municipal Viana do Castelo* (2011). Viana do Castelo : Câmara Municipal de Viana do Castelo (Desdobrável informativo).

BRASÃO, Inês; DOMINGOS, Nuno; SANTOS, Tiago (2004) – *Leitores de Bibliotecas Públicas: inquérito à rede de Leitura Pública na região de Lisboa*. Lisboa: Colibri.

CALIXTO, José António (1994) - *Biblioteca pública versus biblioteca escolar: uma proposta de mudança*. In: Cadernos BAD. Nº 3 (1994), p. 57-67.

CALIXTO, José António (2003) – *Literacia da informação*: um desafio para as bibliotecas. In: Homenagem ao Professor Doutor José Marques. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto. [On line]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5551.PDF>.

CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO. [Online]. [Consult. em 24 Ago. 2011]. Disponível em: <http://www.cm-viana-castelo.pt/>.

CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA O CASTELO (2011) – Regulamento da organização dos Serviços Municipais. In: *Diário da República*. II Série. Nº 5 (07/01/2011). p. 1213-1229. [Online]. [Consult. em 24 Ago. 2011]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf2sdip/2011/01/005000000/0121301229.pdf>.

CASTELLS, Manuel (2004) – *A galáxia Internet*: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade. Lisboa: FCG.

CASTELLS, Manuel (2005) – *A sociedade em rede*. 2ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

CASTRO, César Augusto; RIBEIRO, Maria Solange Pereira (2004) - *As contradições da sociedade de informação e a formação do bibliotecário*. In: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. [on line]. Campinas: [s.n.]. V. 1, nº 2, jan-jun. 2004, p. 41-52. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00003746/>.

CORREIA, Zita P. (2005) – *A biblioteca pública como espaço de cidadania*. In: Conferência Internacional comemorativa do bicentenário da Biblioteca Pública de Évora. [On line]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: [http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/zita.pdf](http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/zita.pdf).

COSTA, José Maria (dir.) (2009) - *Viana do Castelo*. Viana do Castelo : Câmara Municipal de Viana do Castelo.

DGLB. [On line]. [Consult. 02 Set. 2011]. Disponível em: <http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/bibliotecasPublicas.aspx>.

ENTITLE (2009) – *Lifelong learning libraries*. [On line]. [Consult. 24 Ago. 2011]. Disponível em: <http://entitlelll.eu/por/Guidelines-Recs>.

FIGUEIREDO, Fernanda Eunice (2004) – *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: atualizar para responder a novos desafios*. [On line]. In: Cadernos BAD. Nº 1 (2004). [Consult. 8 Maio. 2011]. Disponível em: <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12004/Figueiredo.pdf>.

FORTUNA, Carlos; FONTES, Fernando (2000) – *Bibliotecas Públicas, utilizadores e comunidades: o caso da Biblioteca Municipal António Botto*. [S.l.]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas.

FREITAS, Judite; REGEDOR, António – *Bibliotecas Públicas e cidadania activa*. [On line]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM13.pdf>.

GIAPPICONI, Thierry; PIRSICH, Volker; HAPPEL, Rolf (2001) – *Servicios de future basados en Internet en las Bibliotecas Públicas: una investigación com ejemplos*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

HERNÁNDEZ, Hilario (2005 – *La lectura y la información en las Bibliotecas Públicas*. In: Conferência Internacional comemorativa do bicentenário da Biblioteca Pública de Évora. [Online]. [Consult. 24 Ago. 2011]. Disponível em: [http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/hilario.pdf](http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/hilario.pdf).

HIGNITE, Michael; MARGAVIO, Thomas M.; MARGAVIO, Geanie W. (2009) - *Information literacy assessment: moving beyond computer literacy*. In: College Student Journals. America: Missouri, September 2009, pp.812-821.

HJORLAND, Birger (2008) – *Information literacy and digital literacy*. In: Prisma.com. [on line]. Nº 7 (2008), p. 4-15. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em:

[http://prisma.cetac.up.pt/4\\_Information\\_literacy\\_and\\_digital\\_literacy\\_BIRGER\\_HJ%C3%B8RLAND.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/4_Information_literacy_and_digital_literacy_BIRGER_HJ%C3%B8RLAND.pdf).

IFLA (2000) – *Manifesto da Biblioteca Escolar*. [On line]. [Lisboa]: Ministério da Educação. [Consult. 21 Abr. 2010]. Disponível em: [http://www.rbe.min-edu.pt/np4/?newsId=74&fileName=manifesto\\_be\\_unesco.pdf](http://www.rbe.min-edu.pt/np4/?newsId=74&fileName=manifesto_be_unesco.pdf).

KOREN, Marian (2005) – *Access to libraries of all ages for people of all ages: the right to information*, In: Conferência Internacional comemorativa do bicentenário da Biblioteca Pública de Évora. [On line]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: [http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/koren.pdf](http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/koren.pdf).

MANGAS, Sérgio (2011) – *O papel político da biblioteca pública*. In: Notícia BAD: jornal dos profissionais de informação. [On line]. [Consult. 31 Ago. 2011]. Disponível em: <http://www.bad.pt/noticia/2011/08/25/o-papel-politico-da-biblioteca-publica/>.

MARTINS, Ricardo Manuel Nogueira Capela (2012) – *A Literacia da Informação: do ideal ao real. Estudo de Caso*. Porto: UFP (Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Fernando Pessoa).

MSI (1997) - *Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal*. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação.

MOURA, Helena Cidade, [et al.] (2008) – *Literacia em português*. Lisboa: Acontecimento.

MOURA, Maria José (coord.) (1996) – *Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal*.

NEWRLY, Petra; VEUGELERS, Michelle (2009) – *How to strengthen digital literacy?: practical example of a European initiative “SPreaD”*. In: eLearning Papers. [On line]. N° 12, Fev. 2009. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://www.elearningeuropa.info/files/media/media18513.pdf>.

PINTO, Sofia A. P. – *Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares: a experiência das Bibliotecas Municipais de Oeiras*. [On line]. [Consult. 21 Abr. 2010]. Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM49.pdf>.

PIRES, Cláudia Guiomar Casaca (2003) – *As Bibliotecas da rede de Leitura Pública: problemas e perspectivas*. [On line]. In: Cadernos BAD. Nº 1 (2003). [Consult. 21 Abr. 2010]. Disponível em: <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12003/Pires.pdf>.

PRENSKY, Marc (2001) – *Digital natives, digital immigrants*. In: On the horizon. [On line]. [S.l.]: MCB University Press, 2001. Vol. 9, nº 5, Out. 2001.

PROLE, António – *O papel das Bibliotecas Públicas face ao conceito de literacia*. [On line]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: [http://www.casadaleitura.org/portalfbeta/bo/documentos/ot\\_bibliotecas\\_literacia\\_a.pdf](http://www.casadaleitura.org/portalfbeta/bo/documentos/ot_bibliotecas_literacia_a.pdf).

RBE – *Porquê a literacia da informação?*. [On line]. [Consult. 21 fev. 2010]. Disponível em: <http://www.rbe.min-edu.pt/np4/116.html>.

REBELO, Carlos Alberto (2002) – *A difusão da leitura pública*. Porto: Campo das Letras.

*RCBP: Rede de conhecimento das Bibliotecas Publicas* (2011). [On line]. [Consult. 31 Ago. 2011]. Disponível em: <http://rcbp.dglib.pt/pt/noticias/Pginas%20de%20Arquivo/Entitle.aspx>.

RIBEIRO, Alice; LEITE, João (2001) – *Contributos para um conceito de Biblioteca Inclusiva*. [Online]. [Consult. em 02 Set. 2011]. Disponível em: [http://web.letras.up.pt/jleite/comunicacao\\_bib\\_inc.htm](http://web.letras.up.pt/jleite/comunicacao_bib_inc.htm).

SILVA, Armando Jorge Silva (1997) – *Inovação nas bibliotecas para os públicos do século XXI*. In: Leituras. Lisboa: Biblioteca Nacional. Série 3, nº 1, Abr.-Out. 1997.

STRIPLING, Barbara K., ERIC (1992) - *CTAP Information Literacy Guidelines K-12*. [Online]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: [www.ctap4.org/infolit/](http://www.ctap4.org/infolit/).

THORHAUGE, Jens (2005) – *The library, lifelong learning and promotion of reading and literacy*. In: Conferência Internacional comemorativa do bicentenário da Biblioteca Pública de Évora. [Online]. [Consult. 24 Ago. 2011]. Disponível em: [http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/jens.pdf](http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/jens.pdf).

UNESCO (1994) – *Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. [Online]. [Consult. 21 Fev. 2010]. Disponível em: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugu%C3%AAs/bibliotecasPublicas/Paginas/manifestoUnescoBibliotecasPublicas.aspx>.

USHERWOOD, Bob (1999) – *A biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa: Caminho.

VENTURA, João J. B. (2002) – *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta Editora.

VIANA, Rui A. Faria (2002) – *Biblioteca Municipal de Viana do Castelo: 1912-2002: noventa anos a promover a leitura*. In: *Íbis: Revista da Associação de Jornalistas e Homens de Letras do Alto Minho*. Ano III, nº 3, Jan. 2002. [S.l.]: A.J.H.L.A.M.. p. 61-72.

VIANA DO CASTELO, Reunião dos Ministros dos Negócios Estrangeiros (2007) - *Reunião dos Ministros dos Negócios Estrangeiros* : Viana do Castelo, 7 e 8 de Setembro 2007. Viana do Castelo : Câmara Municipal

# **Anexos**

## **Anexo 1 – Inquérito de Satisfação dos utilizadores da biblioteca**

# Inquérito de Satisfação - Utilizador da Biblioteca

Caro(a) Utilizador(a)

O inquérito que se segue tem por objectivo recolher a sua sincera opinião sobre os serviços prestados pela Biblioteca Municipal e destina-se a servir de base a uma dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e Documentação da Universidade Fernando Pessoa. O estudo refere-se essencialmente à utilização da Secção Multimédia e a Secção de Audiovisuais. O inquérito é anónimo, garantindo-se absoluta confidencialidade dos inquiridos.

Antecipadamente grata pela sua disponibilidade.

## 0 – Perfil do Utilizador (assinale com uma x a sua resposta)

0.1 – Idade:  18 – 30;  31 – 40;  41 – 50;  51 – 60;  Mais de 61.

0.2 - Sexo:  Feminino  Masculino

0.3 - Habilitações literárias:  1.º Ciclo (4.º ano);  2.º Ciclo;  3.º Ciclo;  Secundário;  Licenciatura;  Pós-Graduação;  Outros: \_\_\_\_\_

0.4 - Actividade Profissional:  Estudante;  Desempregado;  Reformado;  Serviços;  Industria;  Agricultura e Pescas;  Outros: \_\_\_\_\_

## 1 – Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca (assinale com uma x a sua resposta)

	Todos os dias	3 vezes por semana	Semanal	Quinzenal	Mensal	Nunca
Secção multimédia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secção de audiovisuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2 – Importância dos serviços da Biblioteca (assinale com uma x a sua resposta)

	Totalmente importante	Bastante importante	Importante	Pouco importante	Nada importante	Sem Opinião
Secção multimédia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secção de audiovisuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3 – Grau de satisfação dos serviços da Biblioteca (assinale com uma x a sua resposta)

Secção multimédia	Totalmente Satisfeito	Bastante Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Nada Satisfeito	Sem Opinião
N.º de computadores disponíveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de utilização diária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secção de audiovisuais	Totalmente Satisfeito	Bastante Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Nada Satisfeito	Sem Opinião
Filmes em DVD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD's de música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD-Rom's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualidade e diversidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Após o preenchimento, deixe o inquérito na Caixa de Sugestões no PISO 0. Obrigado pela sua colaboração.