

Olga Mafalda da Cruz Nunes

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social - Estudo de Caso



Universidade Fernando Pessoa

Porto 2012

Olga Mafalda da Cruz Nunes

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social - Estudo de Caso

Dissertação apresentada à Universidade Fernando Pessoa, Porto, como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e Documentação.

Resumo

A biblioteca é um espaço de sociabilização e a sua atuação deve ser integrada e eficaz, para promover o desenvolvimento do conhecimento, da leitura e da informação, e exercer de fato um impacto social na comunidade onde se insere através do fomento da educação informal, do desenvolvimento sócio-cultural e da aprendizagem ao longo da vida. De modo a concretizar os seus objetivos, a biblioteca pública deve ter em conta o público-alvo e proceder a um estudo das necessidades (expetativas) e do grau de satisfação dos utilizadores. No atual contexto social de constante mutação, as bibliotecas públicas devem manter-se atualizadas para responder aos desafios que lhe são colocados e para atingir as suas missões de promoção do livro e da leitura junto da comunidade. O objetivo do nosso trabalho é o de proceder à avaliação do desempenho de uma biblioteca pública - a Biblioteca Municipal de Tábua - junto dos utilizadores, de modo a que possamos aquilatar e comprovar, cientificamente, o trabalho desenvolvido por esta na prossecução dos seus objetivos.

Palavras Chave: Biblioteca Pública; avaliação do desempenho; impacto social; comunidade; representações sociais; práticas culturais.

Abstract

The library is a place of socialization and its performance should be integrated and effective, to promote the development of knowledge, reading and information, and exercising a social impact in the community where it operates through the promotion of informal education, development socio-cultural and lifelong learning. In order to achieve its objectives, the public library should take into account its audience and carry out a needs assessment (expectations) and the degree of user satisfaction. In the current context of social changing, public libraries should be kept updated to meet the challenges they face and to achieve its mission of promoting books and reading in the community. The goal of our work is to assess the performance of a public library- Biblioteca Municipal de Tábua - to users, so that we can assess and prove, scientifically, the work of this in pursuit of its goals.

Key Words: Public Library, performance assessment, social impact, community, social representations, cultural practices.

Agradecimentos

Começo por agradecer a todos aqueles que me apoiaram ao longo da realização deste trabalho, familiares e amigos, que estiveram sempre presentes para ouvir as angústias, lamentações e, por vezes, rabugices decorrentes de problemas que foram surgindo, mas também para partilhar as alegrias.

Destes quero salientar, o meu pai António Nunes, a minha mãe Conceição Cruz, a minha avó Benvida, e especialmente o Mário, que, apesar de tudo, se manteve sempre ao meu lado.

Existem ainda outras pessoas, não incluídas neste grupo mas também muito importantes, sem as quais este trabalho não teria sido conseguido da mesma forma. Para elas vai também o meu agradecimento.

À Dra. Ana Paula Neves, Vereadora da Cultura da Câmara e Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão, agradeço a sua ajuda preciosa e constante disponibilidade, bem como também ao Dr. Filipe Pais, pela importante colaboração para a realização deste trabalho.

Por fim, quero agradecer de forma muito especial aos professores Judite de Freitas e António Regedor pelo apoio, disponibilidade e paciência demonstrados ao longo de todo o trabalho bem como por todas as críticas construtivas que muito me ajudaram a melhorar este projeto.

Sumário

Introdução.....	10
I Parte – Enquadramento Teórico.....	13
1. A Biblioteca Pública	13
1.1. O conceito, história e legislação.....	15
1.2. Os novos desafios no século XXI	19
1.2.1. A biblioteca promotora da inclusão social	23
1.2.2. A comunidade local.....	25
1.2.3. A gestão da mudança e o acolhimento de “Clientes”.....	28
2. Biblioteca Municipal João Brandão.....	31
2.1. Análise do contexto Interno	31
2.1.1. Breve história	31
2.1.2. Espaço físico e horário	32
2.1.3. Fundo documental	33
2.1.4. Recursos tecnológicos, humanos e financeiros	35
2.1.5. Público-alvo e atividades desenvolvidas.....	36
2.2. Análise do Contexto Externo – Comunidade Local	38
2.2.1. Caracterização socio-demográfica	38
2.2.2. Caracterização educacional	39
II Parte – Metodologia e análise dos resultados.....	41
1. O Estudo de Caso.....	41
1.1. Questão central do estudo, hipótese e modelo de análise.....	42
1.2. Algumas Orientações Metodológicas	43
1.3. A amostra	44
1.4. As técnicas de recolha de dados.....	45
1.4.1. Inquérito por Questionário	45

1.4.2. Entrevista.....	46
2. Avaliação do desempenho e impacto social	47
2.1. Caracterização sociodemográfica e profissional.....	48
2.1.1. Pessoal.....	48
2.1.2. Escolar.....	50
2.1.3. Profissional.....	52
2.2. Caracterização social e cultural dos utilizadores.....	54
2.3. Avaliação da área espacial, funcional e documental da biblioteca	59
2.3.1. Fundo documental	62
2.3.2. Serviços prestados	66
2.3.3. Formação de utilizadores	69
2.3.4. Atendimento dos técnicos da biblioteca.....	70
2.3.5. Serviço de empréstimo interbibliotecas	71
2.3.6. Alterações/melhorias a implementar.....	72
2.3.7. Recursos eletrónicos.....	73
2.3.8. Espaço e equipamentos	75
2.4. A política cultural do Município de Tábua	79
2.5. O impacto social e o papel da biblioteca na comunidade.....	81
Conclusão	85
Bibliografia.....	88
Anexos.....	93

Índice de Diagramas

Diagrama 1 - Representações Sociais dos Utilizadores	42
--	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do fundo documental nos últimos cinco anos.....	33
Gráfico 2 - Tipologia do Fundo documental / comparação entre 2009/2010	34
Gráfico 3 - Evolução da População no Concelho de Tábua.....	38
Gráfico 4 - Evolução da população segundo Grau de Escolaridade	40
Gráfico 5 - Género	48
Gráfico 6 - Escalão Etário	49
Gráfico 7 - Estado Civil	49
Gráfico 8 - Grau de Escolaridade.....	50
Gráfico 9 - Naturalidade.....	50
Gráfico 10 - Residência.....	51
Gráfico 11 - Condição perante o trabalho	52
Gráfico 12 - Profissão	53
Gráfico 13 - Tipo(s) de Musica preferido(s)	56
Gráfico 14 - Tipo(s) de Leitura preferido(s)	57
Gráfico 15 - Cartão de leitor/utilizador da Biblioteca.....	59
Gráfico 16 - Frequência da Biblioteca	60
Gráfico 17 - Principais áreas temáticas de interesse	60
Gráfico 18 - Tipos de Bibliotecas	61
Gráfico 19 - Grau de adequação das obras existentes.....	62
Gráfico 20 - Encontrar as obras que necessita	62
Gráfico 21 - Quantidade de obras existentes.....	63
Gráfico 22 - Grau de satisfação com o número de periódicos (jornais e revistas).....	63
Gráfico 23 - Tipos de documentos consultados	64
Gráfico 24 - Grau de dificuldade em encontrar documentos	65
Gráfico 25 - Grau da sua satisfação com os serviços desta Biblioteca	67
Gráfico 26 - Forma de encontrar, o que pretende na Biblioteca	68
Gráfico 27 - Necessidade de organizar sessões de formação de utilizadores	69
Gráfico 28 - Áreas importantes para dar formação	69

Gráfico 29 - Disponibilidade dos técnicos da Biblioteca.....	70
Gráfico 30 - Informações solicitadas aos técnicos da Biblioteca.....	70
Gráfico 31 - Serviço de Empréstimo Interbibliotecas.....	71
Gráfico 32 - Grau de satisfação com este Serviço	71
Gráfico 33 - Alterações/melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca	72
Gráfico 34 - Conhece a página web da Biblioteca.....	73
Gráfico 35 - Conhece os recursos existentes na página web	73
Gráfico 36 - Acessibilidade da página Web da Biblioteca	74
Gráfico 37 - Integração da Biblioteca no espaço envolvente da vila.....	75
Gráfico 38 - Adequação da sinalização dos diversos espaços dentro da Biblioteca.....	75
Gráfico 39 - Suficiência de lugares sentados na Biblioteca.....	76
Gráfico 40 - Ambiente de trabalho/lazer na Biblioteca	76
Gráfico 41 - Grau da sua satisfação	77
Gráfico 42 - Impacto social da Biblioteca na vida dos utilizadores.....	81
Gráfico 43 - Densidade Populacional do Concelho de Tábua	95
Gráfico 44 - Evolução da População por Escalões Etários no Concelho de Tábua.....	96
Gráfico 45 - Índice de Envelhecimento do Concelho de Tábua	97
Gráfico 46 - Número de Nados Vivos e Óbitos no Concelho de Tábua.....	98
Gráfico 47 - Frequência de outras Bibliotecas.....	117
Gráfico 48 - Consulta de periódicos (revistas e jornais).....	118
Gráfico 49 - Consulta de outros documentos para além de livros e periódicos.....	119
Gráfico 50 - Conhecimento do Regulamento da Biblioteca	120

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Recursos Financeiros – comparação 2009/2010	35
Tabela 2 – Utilizadores e visitas – comparação 2009/2010.....	36
Tabela 3 – Práticas de Lazer	54
Tabela 4 – Prática regular de leitura de livros segundo género e grau de escolaridade....	57
Tabela 5 – Leitura Romances segundo género e grau de escolaridade.....	58
Tabela 6 – Impacto social da Biblioteca, segundo género	82
Tabela 7 – Impacto social da Biblioteca, segundo escalão etário.....	82
Tabela 8 – Impacto social da Biblioteca, segundo o grau de escolaridade.....	83

Tabela 9 – Atividades 2010 - Biblioteca Municipal João Brandão	93
Tabela 10 – Dimensões de análise do Inquérito por Questionário.....	106
Tabela 11 – Dimensões de Análise da entrevista à Vereadora da Cultura.....	110
Tabela 12 – Dimensões de Análise da entrevista à Diretora da Biblioteca.....	113
Tabela 13 – Dimensões de Análise da entrevista ao Funcionário da Biblioteca.....	115

Índice de Anexos

Anexo I – Lista de Atividades da Biblioteca Municipal João Brandão em 2010	93
Anexo II – Gráfico da Densidade Populacional do Concelho de Tábua.....	95
Anexo III – Evolução da População por Escalões Etários no Concelho de Tábua.....	96
Anexo IV – Índice de Envelhecimento do Concelho de Tábua	97
Anexo V – Número de Nados Vivos e Óbitos no Concelho de Tábua	98
Anexo VI – Guião do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	99
Anexo VII – Análise do Inquérito por Questionário.....	106
Anexo VIII – Guião de entrevista da Vereadora da Cultura da Câmara Municipal	109
Anexo IX – Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal de Tábua	110
Anexo X – Guião de entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão.....	112
Anexo XI – Entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão	113
Anexo XII – Guião de entrevista ao Funcionário da Biblioteca	114
Anexo XIII – Entrevista ao Funcionário da Biblioteca Municipal João Brandão	115
Anexo XIV – Frequência de outras Bibliotecas.....	117
Anexo XV – Consulta de periódicos (revistas e jornais)	118
Anexo XVI – Consulta de outros documentos para além de livros e periódicos.....	119
Anexo XVII – Conhecimento do Regulamento da Biblioteca.....	120

Introdução

*«Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades,
muda-se o ser, muda-se a confiança;
todo o mundo é composto de mudança,
tomando sempre novas qualidades.»*
Luís Vaz de Camões (+ 1525 – 1580)

Numa sociedade onde as mutações surgem a um ritmo alucinante e onde o progressivo processo de globalização económica, social e cultural, em muito associado à sociedade da informação e do conhecimento, leva forçosamente à mudança de paradigmas, o conceito de biblioteca pública tem vindo a sofrer profundas alterações, verificando-se uma queda do paradigma mais tradicional, em que esta era encarada apenas como um depósito de livros a que apenas os mais eruditos podiam aceder, ou um simples local para realização de tarefas escolares.

A perspetiva diferente com que se olha hoje para a Biblioteca Pública deve-se essencialmente à alteração das necessidades e solicitações dos utilizadores, cada vez mais ávidos de informação. Deste modo, a modernização do estilo de vida fez desmoronar o conceito tradicional de biblioteca promovendo a renovação e potencialização dos recursos existentes em prole dos seus utilizadores.

A renovação das bibliotecas não se reflete apenas na dimensão ou número de documentos, mas na definição de novos objetivos, nomeadamente no que diz respeito ao acolhimento e atendimento dos novos leitores, não descurando, no entanto, a salvaguarda do património existente.

Neste contexto, a biblioteca pública emerge com um papel fundamental na mudança de conceptualização da biblioteca, enquanto espaço informacional de excelência que contribui para melhorar os níveis de educação e cultura no local onde se encontra inserida, constituindo uma ferramenta essencial para a promoção da diversidade cultural, através da recolha, preservação e difusão eficaz. No entanto, esta apenas pode ser conseguida através de uma estreita interação entre a biblioteca e a comunidade envolvente.

O presente estudo tem como objeto de estudo a questão da Biblioteca Pública ser encarada como uma instituição de impacto social que influencia de algum modo os hábitos culturais e de lazer dos seus utilizadores, tendo sempre em conta as necessidades destes e os novos desafios do atendimento de “Clientes”.

Na análise exploratória do objeto de estudo enquadram-se como objetivos os seguintes: conhecer a estrutura interna espacial e funcional da biblioteca, o seu fundo documental e os seus utilizadores; perceber a sua dinâmica organizativa e de promoção cultural; avaliar o seu desempenho e a satisfação dos utilizadores e, por fim, conhecer a forma como os utilizadores veem a biblioteca e a maneira como esta influenciou e continua a influenciar as suas práticas culturais e de lazer.

Os objetivos acima mencionados levaram à conceptualização da hipótese central geral do estudo a Biblioteca Municipal João Brandão originou repercussões na realidade cultural e de lazer dos seus utilizadores influenciando as suas práticas e, por consequência, o seu modo de vida.

Deste modo, o presente trabalho de investigação recorre ao Estudo de Caso como método, pretendendo avaliar, através da apreciação do seu desempenho, o impacto social da Biblioteca Municipal João Brandão na vida dos seus utilizadores inseridos na comunidade local que é a vila de Tábua.

A escolha desta temática e local do estudo teve em conta diferentes motivações, por um lado, Tábua é a nossa comunidade de origem e sentimos alguma curiosidade em perceber a opinião dos utilizadores sobre a biblioteca e o seu impacto social e cultural. Por outro lado, a Biblioteca Municipal João Brandão é conhecida pelas suas boas práticas biblioteconómicas e ao nível da promoção do livro e da leitura, mas desconhecem-se estudos sobre a sua avaliação. Por fim, a referida Biblioteca completou o seu décimo aniversário em Julho de 2011 e, portanto, uma década permite já aferir alguma mudança.

No que concerne a motivações académicas, pretende-se efetuar alguma produção teórica, no que diz respeito à função social e cultural duma biblioteca pública num local pertencente ao interior de Portugal, sendo que existem poucos estudos tão específicos nesta área de investigação. Posto isto, podemos afirmar que aqui é efetuada a caracterização da instituição, dos seus utilizadores, da comunidade onde está inserida, bem como a análise de várias opiniões privilegiadas no sentido de compreender o seu impacto social.

O presente trabalho é composto por duas partes principais. A primeira parte diz respeito a um breve enquadramento teórico que se apresenta em dois momentos: o primeiro centra-se sobre a biblioteca pública, conceito, história e legislação e faz uma breve teorização sobre os novos desafios que o século XXI coloca ao livro, à leitura e à biblioteca, nomeadamente no que

concerne ao tratamento do público e à articulação com a comunidade; o segundo, com o título *Biblioteca Municipal João Brandão*, desenvolve uma análise do contexto interno, através da apresentação do enquadramento histórico da instituição acompanhado por uma descrição do espaço físico e do fundo documental. Ainda nesta parte, não só são caracterizados os utilizadores e os recursos tecnológicos, humanos e financeiros, mas também são indicadas as atividades promovidas por esta biblioteca, que serão alvo de avaliação posteriormente, e é apresentado o contexto externo, isto é, uma breve caracterização da comunidade onde esta integrada.

A segunda parte também se encontra subdividida. Primeiramente, é feita uma abordagem metodológica apresentando uma breve justificação sobre a metodologia aplicada, sobre a amostra escolhida e sobre as técnicas de recolha de informação utilizados. Considerámos o Estudo de Caso a opção mais acertada porque o seu objeto de estudo pode ir desde uma instituição, a um programa ou até mesmo a uma só pessoa, sendo que neste estudo é finalidade analisar uma Biblioteca específica e o impacto social da mesma, factos que ocorrem num contexto de vida real.

Para obtenção da informação pretendida, recorreremos às seguintes técnicas de recolha de informação: o inquérito por questionário administrado aos utilizadores, tentando obter a informação diretamente na fonte, o que permite uma maior fiabilidade, e a entrevista realizada a trabalhadores e chefias, enquanto informantes privilegiados. Efetuámos ainda alguma análise de documentos e observações não participantes de carácter pontual.

Finalmente, nesta segunda parte, faz-se a análise de dados propriamente dita, ou seja a avaliação do desempenho, impacto social, efetuada através da análise dos resultados do inquérito e das entrevistas administradas. Esta análise passa pela caracterização socioeconómica, caracterização dos hábitos e práticas de lazer, pela opinião sobre o espaço, equipamentos, funções, serviços, recursos e fundo documental e, por fim, pela análise do impacto social da biblioteca e o papel desta junto da comunidade local.

A opinião dos utilizadores constitui um fator fulcral na avaliação de qualquer centro de documentação, especialmente numa Biblioteca, até porque o relacionamento institucional com o público se deve fazer através da qualidade, satisfazendo as demandas de informação, de investigação, de educação, de socialização, de cultura e de lazer dos seus utilizadores.

I Parte – Enquadramento Teórico

«Sempre imaginei que o paraíso será uma espécie de biblioteca.»
Jorge Luís Borges (1899-1986)

1. A Biblioteca Pública

“A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.”
In Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001), 2003: 117)

O Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas considera-as como essenciais para a promoção da cultura, educação e informação, bem como potenciadoras do bem-estar para homens e mulheres, incentivando a sua criação e desenvolvimento junto das diferentes comunidades.

As bibliotecas públicas fornecem condições para a aprendizagem ao longo da vida ajudando a tomar decisões e a promover o desenvolvimento social e cultural de cada indivíduo transpondo para a comunidade onde esta inserido.

No entanto, quando falamos de bibliotecas públicas não podemos deixar de fazer referência às missões definidas no Manifesto da UNESCO, das quais podemos salientar: a criação e fortalecimento de hábitos de leitura nas crianças e jovens estimulando a imaginação e criatividade, desde a primeira infância; o apoio à educação individual e a autoformação; a promoção de um desenvolvimento pessoal criativo, facilitando o acesso ao conhecimento e às diversas formas de expressão; a fomentação da diversidade cultural, promovendo o acesso a todos os tipos de informação pela comunidade e o desenvolvimento da capacidade de utilizar

as novas tecnologias de informação, como por exemplo a internet, bem como a promoção de projetos de alfabetização para os diferentes grupos etários.

“ Os serviços da biblioteca pública devem, em princípio, ser gratuitos. A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objecto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais.”
In Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001), 2003: 119)

Em suma, podemos afirmar que o papel da biblioteca pública está diretamente relacionado com a informação, a literacia, a educação e a cultura, porque todas são portas de acesso privilegiado ao conhecimento fomentando a aprendizagem e o desenvolvimento social e cultural.

1.1. O conceito, história e legislação

"O livro é um mestre que fala mas que não responde."
Platão (-427 a.C – 347 a.C.)

De acordo com a definição presente na NP 11620, a biblioteca é uma *“Organização, ou parte de uma organização, cuja principal finalidade é manter uma colecção de documentos e facilitar, por via dos serviços prestados pelo pessoal, a utilização desses documentos de forma a satisfazer as necessidades de informação, investigação, educacionais ou lúdicas dos seus utilizadores.”* (Norma Portuguesa - ISO 11620 - Informação e Documentação: Indicadores de Desempenho de Bibliotecas, 2004: 6)

A biblioteca é muito mais do que o espaço, os funcionários, os objetivos, ela exalta o poder sobre determinadas tarefas intelectuais, sociais, culturais e informacionais.

Em Portugal, na segunda metade do século XVIII, com o incremento das preocupações educacionais, deu-se a proliferação das academias, aumentando a atividade editorial e a publicação de jornais. O auge da difusão cultural foi atingido em 1796 com a abertura da livraria real à população. O alvará régio de 29 de Fevereiro de 1796 institui a Real Biblioteca Pública da Corte que é considerada a primeira biblioteca pública portuguesa.

Esta surge com o “objectivo de promover eficazmente a literatura portuguesa e para o maior aproveitamento dos Vassallos que se dedicam à louvável cultura das ciências e das Artes, nela se recolhendo os livros mais preciosos pela sua raridade e estimação, os monumentos mais respeitáveis das mesmas Artes e Ciências.” (Nunes, 1996: 26)

Em 1836, depois da Revolução liberal, foi ordenada a criação de Bibliotecas Públicas nas capitais de distrito, ocupando livrarias de conventos extintos.

Em 1870, com o Decreto de 2 Agosto, é instituída a criação de bibliotecas populares para promoção da leitura junto do povo. Para isso era necessário a articulação com as câmaras municipais ou até mesmo com privados, no sentido de existirem bibliotecas em cada sede de concelho.

“Seriam bibliotecas para todos e para cada um, que completariam a acção da escola, permitiriam a formação profissional e dariam acesso aos conhecimentos gerais. A leitura seria gratuita e domiciliária – a biblioteca entra-lhes por assim dizer em casa...” (Nunes, 1996: 27 e 28)

Com a implantação da República em 1910, a importância das bibliotecas eclode no sentido de promover a democratização da cultura e combater a ignorância, tentando facilitar o acesso às bibliotecas e à mobilidade das mesmas para junto da população.

“Não é conservar os livros, mas torná-los úteis, o fim das bibliotecas, proclama o decreto de 21 de Maio de 1911 que pretendeu alterar a concepção e a prática das bibliotecas e transformá-las em autênticos palácios de leitura que deviam servir para ensinar, informar e distrair, criando hábitos de leitura e pondo o cidadão ao corrente dos negócios públicos.” (Nunes, 1996: 28)

Lamentavelmente, estes objetivos não foram totalmente conseguidos, faltando sensibilização local e estabilidade política para o efeito.

Com a instalação da ditadura em Portugal em 1926, a importância das bibliotecas decresce existindo ainda a proibição de fornecimento de livros, revistas e panfletos que fossem contra a segurança do Estado. Apesar da remodelação dos serviços das bibliotecas previsto no Decreto n.º 19952 de 27 de Junho de 1931, a censura e as restrições à liberdade condicionam o papel e o desenvolvimento pleno das bibliotecas, embora houvesse no país um elevado grau de analfabetismo e as bibliotecas populares pudessem ter um papel fulcral no combate a essa iliteracia.

“Num inquérito divulgado em 1958, constata-se a existência de 84 bibliotecas municipais, embora a maioria delas não passasse de pequenas salas localizadas no edifício da Câmara, sem pessoal qualificado, com um escasso número de títulos e com frequência baixíssima.” (Nunes, 1996: 30)

A Fundação Calouste Gulbenkian incrementou, inicialmente, um serviço de bibliotecas itinerantes, posteriormente, um serviço de bibliotecas itinerantes e fixas e, numa fase mais recente, o serviço de bibliotecas e apoio à leitura. Apesar dos entraves impostos pelo regime, e face ao atraso cultural existente no país, o facto é que a criação de unidades móveis constituiu um grande passo porque permitiu levar livros à população mais isolada que até então não teria possibilidade de os consultar.

Esta instituição foi pioneira na permissão do livre acesso às estantes e na promoção do empréstimo domiciliário que nesta altura era bastante escasso noutras bibliotecas. A partir de 1961, dá-se explosão das já referidas bibliotecas fixas que proliferaram por todo o país. (Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura, 1994: 9 e 10)

Neste contexto, podemos afirmar que a Fundação Calouste Gulbenkian, enquanto instituição privada, assumiu um papel fulcral na promoção do livro e da leitura junto da população.

Os anos 70, em Portugal, ainda se caracterizavam pela falta de coordenação global no que diz respeito ao sistema de bibliotecas estatal.

“Nas bibliotecas públicas, o espírito de conservação prevaleceu sempre sobre a noção de serviço aberto a toda a comunidade, os leitores eram considerados quase corpos estranhos, as colecções raramente actualizadas. O Manifesto da Unesco era desconhecido nas bibliotecas públicas portuguesas.” (Nunes, 1996: 30)

O manifesto sobre a leitura pública em Portugal surge em 4 de Fevereiro de 1983 enquanto tomada de posição política de alguns profissionais do sector. Este tem em conta a realidade do país, caracterizado por hábitos de leitura muito fracos, potenciados pela alta taxa de analfabetismo existente e pela não existência de uma rede de bibliotecas públicas.

“O manifesto declarava que a leitura pública devia deixar de ser encarada como um luxo para se considerar como um dos sectores, a par da escola, em que tinha de ser feito um grande esforço de investimento” (Nunes, 1996: 31)

No entanto, num estudo realizado em 1985, verificou-se que os objetivos respeitantes à leitura pública desse manifesto não tinham sido atingidos na sua plenitude, tornando-se essencial criar bases para uma rede nacional de leitura pública, o que viria a acontecer efetivamente em 1987.

Assim, de acordo com o Decreto-lei 111/87 de 11 de Março, o livro e a leitura são instrumentos privilegiados de democratização cultural, destinando-se as bibliotecas a servir o público em geral e a dar resposta às suas exigências.

Considerando que, segundo este decreto, todos os cidadãos têm direito à cultura e à informação e ao Estado compete assegurar o exercício desses direitos, surge uma política de leitura pública cujo objetivo prioritário assenta na criação de uma rede de bibliotecas

municipais que cubra todo o país. O lançamento desta política atribui novos desafios às autarquias, os quais passam não apenas pela decisão de implantação mas principalmente pela responsabilização sobre o seu funcionamento.

A articulação entre o Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura, e as autarquias fez emergir inúmeras bibliotecas municipais (em edifícios novos ou recuperados ou reconvertidos para o efeito), novos equipamentos e sobretudo melhores recursos documentais muito importantes para os objetivos traçados.

Em 1994, o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, reafirma a posição da biblioteca pública enquanto centro de informação privilegiado junto da comunidade local.

“A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros.” In Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (Os Serviços da Biblioteca Pública: Diretrizes da IFLA/UNESCO (2001), 2003: 117)

Esta caracterização torna essencial a qualidade das coleções, bem como a sua adequabilidade às necessidades do público-alvo. Por outro lado, para além dos fundos documentais a animação da biblioteca torna-se cada vez mais fulcral para a prossecução das suas missões, entre as quais a de promoção do livro e da leitura.

“Embora, administrativamente, as missões das bibliotecas municipais não se encontrem, ainda, regulamentadas em documentos concebidos para o efeito, por comodidade, as novas bibliotecas públicas adoptaram como referência o conjunto de missões que se encontra expresso no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, sobretudo na sua versão actualizada em 1994, integrando os novos desafios que a chamada sociedade da informação veio colocar, designadamente, a fractura social e o aparecimento de novos públicos, o desenvolvimento de novas formas de iliteracia e emergência das novas tecnologias de informação.”
(Ventura, 2002: 80)

O processo de desenvolvimento das bibliotecas públicas tem vindo a sofrer diversas mutações que resultaram na sua estagnação ou na sua evolução mesmo que lentamente, tentando sempre adaptar-se a novas realidades e solicitações. Apesar disso, no fundo o que interessa é conseguir atingir as suas missões de promoção do livro e da leitura junto das populações.

1.2. Os novos desafios no século XXI

«Pela grossura da camada de pó que cobre a lombada dos livros de uma biblioteca pública pode medir-se a cultura de um povo»
John Steinbeck (1902-1968)

“La biblioteca pública debe ser probablemente la organización más eficaz para disminuir la brecha digital y por extensión la brecha social que conllevan los procesos de globalización económica, política y social.” (Ramos Curd, 2007: 40)

Encarada pela sociedade como um lugar elitista, um depósito de livros ou um local dedicado essencialmente à realização de tarefas escolares, a biblioteca pública assumiu, durante muito tempo o papel de preservação e conservação do livro, restringindo o acesso a este e não permitindo a sua disseminação e difusão. Segundo Emir José Suaiden, estas são “bibliotecas inúteis”, o que levou à necessidade de reformular os seus objetivos e passar de bibliotecas de conservação para bibliotecas de circulação. A abertura ao público pretendeu criar um ponto de convergência e referência para a comunidade, ajudando a promover o livro e a leitura na sua plenitude. (SUAIDEN, 2002: 333)

“Realmente las sociedades donde se iniciaron las primeras bibliotecas públicas y la sociedad actual se parecen poco y exactamente ocurrirá lo mismo en el futuro. Todo cambia y, muchas veces, de forma imprevisible.” (Lozano Díaz, 2006: 22)

Lozano Diaz (2006) defende que a Biblioteca do século XXI não difere muito da de séculos anteriores já que, apesar de instituição centenária, a Biblioteca sempre teve inerente a renovação e a mudança, sendo sujeita a diversos desafios ao longo dos tempos.

Assim, no contexto atual, estes desafios prendem-se essencialmente com a procura quase alucinante de informação por parte dos seus utilizadores. A sociedade da informação, ao emergir, estabelece uma rutura com o paradigma da preservação/conservação e demonstra que informação é poder, quando difundida em tempo real.

“La Biblioteca Pública esta inmersa en una época de transformaciones.” (Lozano Díaz, 2006: 24)

As mudanças na biblioteca pública assumem o nome de adaptações pois só adaptando-se à realidade e às exigências, esta pode conseguir atingir os seus objetivos com êxito.

Segundo Lozano Diaz (2006), existem seis desafios que impulsionam a mudança nas bibliotecas públicas no século XXI.

Em primeiro lugar, como já referi anteriormente, a crescente procura de informação e conhecimento por parte da sociedade. A biblioteca pública é um serviço de informação e cultura privilegiado que necessita de acompanhar todas as inovações tecnológicas inerentes à chamada sociedade do conhecimento.

Seguidamente, o *“progresivo proceso de globalización económico, social y cultural que esta produciendo a nivel mundial forzosamente há de repercutir en un cambio de modelo de nuestras bibliotecas públicas.”* (Lozano Díaz, 2006: 38)

Por outro lado, a biblioteca pública assume um novo desafio com a introdução da *internet*, através da qual as pessoas acedem aos conteúdos pretendidos de casa e/ou do trabalho, deixando de ser indispensável um edifício físico, onde os utilizadores têm de ir para usufruir tudo o que ela pode oferecer.

“Esa capacidad de acceso inmediato a la información y su consecuente posibilidad de transformar-se en conocimiento generando productos, servicios y riqueza, fuel a responsable del cambio pragmático que generó la revolución tecnológica que vivimos.” (Suaiden, 2002: 334)

A *internet* veio potencializar o acesso a informação muito diversificada, acentuando as mudanças e os desafios colocados às bibliotecas públicas. Se, por um lado, estas são espaços de integração e acolhimento, por outro começam a ser encaradas como um centro de formação permanente e “alfabetização funcional” no que diz respeito ao mundo digital. No entanto, não podemos deixar de ter em conta a defesa da identidade local promovida pelas bibliotecas, face à homogeneização cultural global enfatizada pela *internet*.

Como quarto desafio, surge a redefinição do conceito de bem-estar que tem assumido um papel cada vez mais importante na vida dos cidadãos e, por consequência, no desenvolvimento dos serviços públicos gratuitos na sua plenitude.

“Incluso paulatinamente va calando la idea de que la informacion tiene um precio, y se extiende la polémica sobre si la biblioteca pública há de sumarse a esta

tendencia o há de permanecer como el último reducto de gratuidad.” (Lozano Díaz, 2006: 41)

Através deste, emerge um quinto desafio que diz respeito às novas exigências dos cidadãos sobre os serviços públicos. *“Cada vez más los ciudadanos desean una administración pública proactiva, es decir, que se adelante a sus necesidades. En las organizaciones burocráticas, la legalidad y la sumisión a la norma es el objetivo final de todo procedimiento.” (Lozano Díaz, 2006: 42)*

Last but not least, temos um sexto desafio que diz respeito à coordenação das necessidades do público-alvo, porque sem este as bibliotecas não teriam razão para existir.

“Una biblioteca que sea capaz de demostrar con datos, con indicadores concretos ante sus políticos y ante sus ciudadanos su rentabilidad social, y la carga de trabajo que ello implica para cada una de las personas que trabajan en la biblioteca, tendrá muchas más posibilidades de atraer nuevos recursos y presupuestos.” (Lozano Díaz, 2006: 44)

Posto isto, a biblioteca pública não pode ficar à margem das transformações existentes na nossa sociedade devendo adaptar-se ao contexto e às mudanças a que está sujeita, movendo-se, segundo Lozano Díaz (2006), entre duas variáveis:

“(…)por una parte, como un servicio público se vincula al concepto de contrato social entre la institución pública y los ciudadanos mediante el compromiso democrático, el control presupuestario, la eficiencia y el trato igualitario a todos los ciudadanos; por otra parte, atiende a la sociedad civil que tiene que ver más con actitudes, sinergias, valores e símbolos.” (Lozano Díaz, 2006: 24 e 25)

Assim, torna-se urgente a adaptação da biblioteca pública às solicitações impostas pelas constantes mudanças, passando esta por uma reorganização interna das formas de trabalho e da cultura organizativa.

Estas transformações impostas à biblioteca pública, resultam, não apenas do contexto sociocultural envolvente mas do próprio contexto interno e das novas solicitações a que é sujeita pela comunidade. Cada vez mais os utilizadores exigem que os serviços públicos sejam lícitos, eficientes e proactivos na resposta e satisfação das suas pretensões.

“La biblioteca pública como organizacion no puede basarse en procesos y reglamentos establecidos e inmutables. En estos tiempos que corren es necesario

introducir formas de trabajo y valores como la flexibilización, el cambio permanente, la innovación y la anticipación.” (Lozano Díaz, 2006: 25)

Tudo isto vem a ser confirmado pelo próprio Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, pois também aqui é defendido que suas coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação. (Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001), 2003: 118)

Por outro lado, deve também existir um esforço por parte das bibliotecas publicas em atualizar constantemente os serviços prestados, tendo em conta as solicitações dos utilizadores.

“Desde esta perspectiva, son varios los desafíos que deben asumir las bibliotecas públicas como instituciones sociopolíticas, en términos de estimular la generación y fortalecimiento de identidades, más no la identidad única. Esto porque la formación de identidades se da en el ámbito de la generación de conocimientos y saberes.”
(Betancur, 2006: 9)

Em suma, as bibliotecas públicas são espaços informacionais de excelência que contribuem para melhorar os níveis de informação, educação e cultura nos locais onde se encontram inseridas, devendo manter-se atualizadas, acompanhando as mutações existentes, de forma a responder aos desafios que lhe são colocados.

1.2.1. A biblioteca promotora da inclusão social

«A máquina tecnologicamente mais eficiente que um homem jamais inventou é o livro.»

Herman Northorp Frye (1912 – 1991)

A sociedade da informação é considerada por muitos como sociedade da inclusão social, promovendo a compartimentação dos recursos e a diminuição de desigualdades sociais, através do acesso generalizado à informação e da promoção da leitura.

“La lectura es un factor de inclusión social, ya que es un aporte fundamental al desarrollo de una ciudadanía responsable y democrática, y debe ser vista como un factor de identidad, porque en nuestras escrituras y lecturas está la preservación de nuestro lenguaje, memoria e imaginario, fundamento y sostén del desarrollo de todas las culturas.” (Ramos Curd, 2007: 36)

Ramos Curd (2007) defende ainda que a leitura ajuda o desenvolvimento humano e a aquisição de competências que permitam compreender o mundo da informação e integrar a sociedade do conhecimento, aumentando a própria qualidade de vida.

As bibliotecas públicas surgem enquanto potenciadoras do acesso à leitura criando e fortalecendo a habituação a esta desde tenra idade, sendo uma das suas principais missões, segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. Este defende ainda que os serviços destas bibliotecas devem ter em conta a *“igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.”* (Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001), 2003: 117)

“A sociedade da informação e do conhecimento trouxe com ela o incremento da utilização de novas tecnologias de informação e comunicação, possibilitou a eclosão de novos serviços nas bibliotecas, e simultaneamente proporcionou o aparecimento de novos métodos de trabalho e alargadas responsabilidades sociais, nomeadamente no que diz respeito ao direito que todos os homens têm de saber e o direito à inclusão social.” (Freitas, 2007: 3)

A inclusão social promovida pelas bibliotecas públicas deve ser potenciadora da construção social no território onde se encontram inseridas. E, apesar de possuímos uma realidade muito própria, podemos rever-nos em alguns pressupostos de construção social aplicados a outras realidades.

Segundo Adriana Betancur (2006), a promoção da inclusão social de uma biblioteca pública deve ter em conta alguns aspetos fundamentais para a construção social de um território.

Por um lado, respeitar a história e a identidade de cada país é essencial, na medida em que estas refletem a sociedade atual, multicultural e inundada de diversas identidades que lhe atribuem características próprias, devendo uma biblioteca saber atuar nas diversas condições sociais e culturais existentes.

Por outro deve possuir uma perspetiva interdisciplinar, tendo *“una variedad de saberes que han de servir como insumos para que a partir de esas necesidades básicas no satisfechas en la relación territorio – habitante este se acerque a las herramientas que le a aportar elementos teóricos y técnicos en una perspectiva de desarrollo planificado con tantos elementos que lo conviertan en un protagonista en la iniciativa de políticas públicas y en impulsar al interior de sus congéneres una visión solidaria y comunitaria como presupuesto de construcción de sociedad civil garantía de Estado Democrático.”* (Betancur, 2006: 2)

A biblioteca pública vai assumindo uma determinada posição histórica no desenvolvimento do mundo contemporâneo, daí que nunca possa esquecer a sua missão social, cultural e até mesmo cívica e política na formação de consciências e na dinamização de projetos coletivos.

Posto isto, não podemos deixar de reconhecer a biblioteca pública como um centro de conhecimento, impulsionadora da denominada “sociedade do conhecimento”, que conhece a realidade que a rodeia e consegue construir o futuro, pois o conhecimento fornece instrumentos para a sua compreensão, tornando-se um motor de desenvolvimento e mudança.

“Las bibliotecas públicas requieren diseñar las estrategias para lograr no sólo la construcción social del conocimiento sino su apropiación social, ya que los procesos de exclusión que esta sociedad genera, puede llegar a tener un impacto más significativo que los procesos de participación que dicho entorno facilita.”
(Betancur, 2006: 3)

Trabalhar em conjunto é um dos lemas da construção social, facto que também se aplica às bibliotecas públicas e ao seu relacionamento com as suas congéneres. A articulação deve ser integrada e eficaz, promovendo o desenvolvimento do conhecimento, da leitura e da informação, levando à ansiada inclusão social.

1.2.2. A comunidade local

«A leitura é uma necessidade biológica da espécie. Nenhum ecrã e nenhuma tecnologia conseguirão suprimir a necessidade de leitura tradicional.»

Umberto Eco (1932-)

Uma comunidade é caracterizada por possuir um determinado grau de coesão social e por ter, como base, um determinado local e a consciência de si, isto é, pressupõe uma delimitação territorial e a partilha de modos de vida.

Assim, “seja importante ou modesta, independente ou se encontre integrada num organismo cultural, a biblioteca nunca é uma instituição isolada; ela insere-se num tecido e num contexto social definidos, pelo que os objectivos que se propõe atingir têm de ser confrontados com as necessidades locais.” (Gascuel, 1987: 221)

“A biblioteca pública hoje em dia é um direito reconhecido a toda a comunidade, por isso sua implantação deverá ser efectiva em qualquer ponto do território, o seu acesso livre e gratuito, as suas colecções e a informação que fornece libertas de qualquer tipo de censura, as actividades que realiza um foco permanente de atracção para os mais diversos tipos de público. Só assim as bibliotecas se tornarão um factor imprescindível de desenvolvimento, a casa comum de toda a população.”(Nunes, 1996: 36)

Por outro lado, a comunidade local também possui um papel fulcral no desenvolvimento de qualquer biblioteca pública, na medida em que sendo um serviço público não pode deixar de ter em conta a realidade que a envolve, tornando-se essencial conhecer o seu público-alvo para poder satisfazer as suas necessidades de uma forma eficiente e eficaz.

“Assim sendo, o primeiro passo é efectuar um amplo diagnóstico sobre as necessidades de informação da comunidade, baseado na situação política, social, cultural e educacional.”
(Suaiden, 1995: 12)

Neste diagnóstico, Suaiden (2002) defende a ampla interação entre a biblioteca e a comunidade, no sentido de contribuir para o desenvolvimento de todos os seus sectores.

Daí que só com a elaboração de um diagnóstico qualitativo se poderia efetuar uma

planificação estratégica da intervenção da biblioteca, fazendo emergir e reforçando áreas de interesse comuns a esta e à comunidade. Para isso, tem de se analisar as necessidades de novos produtos e serviços, bem como a melhoria das condições educativas e culturais. (Suaiden, 2002: 341)

É fundamental para o planeamento estratégico numa biblioteca pública, a integração total das necessidades informativas, formativas e de lazer da comunidade numa ótica de otimização dos produtos e serviços oferecidos.

Posto isto, a correta realização deste diagnóstico permitirá um melhor conhecimento da realidade e um incremento e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela biblioteca, sendo estes considerados como vitais para o crescimento educativo e cultural da comunidade. (Suaiden, 2002: 342)

O serviço prestado pela biblioteca pública assume uma nova dimensão, na *“medida em que a interação com a comunidade seja eficaz, a imagem da biblioteca melhorará em todos os aspectos, inclusive na relação com as autoridades, possibilitando-se assim o aumento dos recursos destinados, além de contar com os da comunidade.”* (Suaiden, 1995: 66)

Atualmente, a satisfação das necessidades da comunidade vai de encontro ao papel da biblioteca, dado que esta, para além de um centro de documentação e de acesso ao saber, é um espaço de sociabilização.

“Ou seja, se a biblioteca é, como pretende Borges, um modelo do Universo, tentemos transformá-lo num universo à medida do homem e, volto a recordar, à medida do homem quer também dizer alegre, com a possibilidade de se tomar um café, com a possibilidade de dois estudantes numa tarde se sentarem num maple e, não digo de se entregarem a um amplexo indecente, mas de consumarem parte do seu flirt na biblioteca, enquanto retiram ou voltam a pôr nas estantes alguns livros de interesse científico, isto é, uma biblioteca onde nos apeteça ir, e que se vá transformando gradualmente numa grande máquina de tempos livres, como é o Museum of Modern Art, onde se vai ao cinema, se passeia no jardim, se vêem as esculturas e se toma uma refeição completa.” (Eco, 1994: 44-45)

Estas são as novas tarefas da biblioteca pública, não apenas no que diz respeito à função cultural e literária mas também a uma função social que cada vez assume mais importância.

“O potencial informativo, educativo e cultural das bibliotecas públicas, associado ao seu sincretismo, será, no futuro, tanto maior quanto estas souberem articular a sua acção, de forma inclusiva e subsidiária, com outras instituições sociais, como a escola, a família ou a comunidade onde se encontra inserida, de modo a universalizar o direito à informação...” (Ventura, 2002: 37)

Em suma, quando falamos em potencialização da biblioteca pública não podemos deixar de falar na comunidade, pois só conhecendo-a, avaliando-a e compreendendo-a se pode conseguir atingir os objetivos e as missões estabelecidos, junto da mesma.

1.2.3. A gestão da mudança e o acolhimento de “Clientes”

«*Se temos uma biblioteca e um jardim temos tudo.*»
Marcus Tullius Cícero (-106 a.C. - 43 a.C.)

A sociedade de informação envolve um novo ambiente tecnológico e informativo, pressupondo, como já foi referido anteriormente, um conjunto de mudanças na biblioteca pública, tornando-se pertinente uma reformulação de alguns dos seus objetivos primordiais.

Apesar da existência de visões mais negativas sobre o futuro das bibliotecas públicas, existem alguns autores que acreditam na adaptação destas ao novo mundo tecnológico e informacional através de estratégias de intervenção eficientes e credíveis. (Ventura, 2002: 79)

Para isso, “*é necessário investigar formas de as bibliotecas «tradicionais» baseadas em papel impresso serem radicalmente transformadas em centros públicos que disponibilizem toda uma gama de recursos informativos.*” (Usherwood, 1999: 133)

Sendo os utilizadores a razão de existência de qualquer biblioteca pública, emerge a necessidade de lidar com a mudança de interesses por parte destes, tendo que fazer um esforço para os satisfazer, sob pena de colocar em causa a sua própria sobrevivência.

“*Actualmente, el usuario de una biblioteca es una persona con un patrón muy diferente del que era hasta hace unos pocos años. Han aumentando sus expectativas debido al impacto de la tecnologías de la información, que han permitido el surgimiento de una gran variedad de productos de información.*”
(Lozano Díaz, 2006: 211)

Com as novas tecnologias, os utilizadores estão habituados a conseguir toda a informação que necessitam rápida e facilmente, daí que cheguem à biblioteca pública com essa expectativa, alterando o tipo de serviços pretendidos, questionando a “*biblioteca tradicional*” e tornando-se necessário gerir esta nova realidade, de maneira a não perder, mas a atrair cada vez mais utilizadores.

Assim, a biblioteca pública encontra-se inserida numa sociedade em crescente desenvolvimento, globalizada e multicultural, onde surgem utilizadores com necessidades

muito específicas e que,

“(...) hasta hace poco eran praticamente desconocidos para nosotros: la minorias étnicas/culturales y los usuarios virtuales. En la biblioteca, la complejidad radica en aceptar y trabajar diariamente con una simultaneidad de escenarios, ya que continua atendiendo al público tradicional lector y a las nuevas tipologías de usuarios surgidas de la sucesivas transformaciones sociales, económicas y culturales de nuestra época.” (Lozano Díaz, 2006: 215-216)

O espaço da biblioteca considerado como espaço de ócio e de leitura, é também utilizado para outras atividades, quer sejam propostas por esta, quer sejam interesses próprios dos utilizadores. O perfil de utilizadores de uma biblioteca pode ir desde o leitor ideal ao utilizador indesejável, como pessoas conflituosas, “gangues”, ou apenas pessoas que pretendem utilizar a biblioteca à sua maneira, não respeitando as regras instituídas.

No entanto, todos, *“...sin embargo, sin excepción, son nuestros usuarios, y hemos de conocer sus necesidades, sus expectativas y la imagen que tienen de la biblioteca.” (Lozano Díaz, 2006: 218)*

Todas estas mudanças e características fazem emergir uma nova forma de gestão e por consequência uma nova forma de atender os utilizadores, agora considerados com “clientes”. Antigamente este conceito estava mais direcionado para um contexto empresarial privado, pelo que, a nova conceptualização do mesmo advém das transformações sofridas.

“Cliente” já não significa a pessoa que paga, mas a que recebe os benefícios de bens e serviços prestados por outrem, quer seja num transporte público, num hospital ou até mesmo numa biblioteca.

“El ciudadano es cliente de los servicios públicos porque ya los ha pagado por adelantado com sus impuestos.” (Lozano Díaz, 2006: 219)

Esta nova definição de “clientes”, no que diz respeito às bibliotecas públicas, é, na opinião de alguns, bastante controversa.

Para Lozano Díaz (2006), por exemplo, o conceito de cliente tem implícito o direito de reclamar, de exigir que o serviço público não se restrinja apenas ao previamente estipulado, mas que se mobilize para satisfazer as suas necessidades e expectativas em constante mutação.

“Las bibliotecas públicas tienen que aprender a atraer y a mantener a sus clientes, imitando la forma en que el sector comercial lo hace y sin renunciar a sus principios a sus valores como servicio público. Es un eterno equilibrio en el que siempre nos hemos de saber mover.” (Lozano Díaz, 2006: 221)

Assim, a biblioteca tem de trabalhar neste sentido, gerindo-se equilibradamente para agradar aos seus “clientes”, porque estes são reais e tem necessidades reais que têm de ser respondidas da melhor maneira possível para os poder cativar. Só mobilizando muitos clientes, através da satisfação rápida e eficaz das suas necessidades se pode ter êxito, pois é para eles que qualquer biblioteca pública funciona.

2. Biblioteca Municipal João Brandão

2.1. Análise do contexto Interno

2.1.1. Breve história

Em 1994 a Câmara Municipal de Tábua viu aprovada a sua candidatura à Rede de Bibliotecas Públicas. Na sequência desta aprovação, o IPLB, Instituto da Tutela, foi fazendo o seu trabalho, insistindo constantemente com a criação da equipa de técnicos, desde o Bibliotecário até aos técnicos de biblioteca, o que foi uma mais-valia para o resultado final.

A bibliotecária pôde acompanhar a obra desde o início e pôde escolher de acordo com o que entendia ser necessário seguindo orientações fornecidas, ou seja, selecionou e adquiriu o fundo documental livro e não livro, o mobiliário, todo o equipamento informático, e mais importante escolheu a equipa de técnicos com que ia trabalhar.

Para acolher a Biblioteca Municipal foi escolhido um edifício que antes teve as funções de tribunal, de cadeia, de Paços do Concelho e, por último, de grémio da lavoura, situando-se no centro da vila de Tábua. Quanto ao nome que a batiza, Biblioteca Municipal João Brandão, podemos referir que João Victor da Silva Brandão nasceu em Casal da Senhora, freguesia de Midões (Tábua), a 1 de Março de 1825, envolveu-se em lutas políticas contra apoiantes de D. Miguel (absolutistas), acabando por falecer em África, em 1880. João Brandão foi preso em Tábua e julgado neste edifício enquanto ainda detinha as funções de tribunal.

Posto isto, em 20 de Julho de 2001 a Biblioteca Municipal João Brandão, em Tábua, abriu as suas portas, para não mais as fechar até hoje. Inaugurada pelo então Primeiro-Ministro, Engenheiro António Guterres, a biblioteca começou a marcar pontos desde o seu primeiro dia. Tomou as rédeas da cultura no concelho de Tábua, transformando-se num verdadeiro polo difusor de cultura. Foi preocupação, quer do executivo, quer da equipa que liderou todo o processo, abrir um espaço onde o utilizador pudesse ter acesso às novas tecnologias, ao livre acesso às estantes e ao empréstimo domiciliário, princípios consignados no Manifesto da UNESCO, para Bibliotecas Públicas.

2.1.2. Espaço físico e horário

“Todas las actividades e funciones de la biblioteca se organizan en torno de un espacio. Por ello la situación, concepción y disponibilidad del edificio o local en el que se ubique la biblioteca van tener una importância primordial en el buen funcionamiento de esta.” (Domínguez Sanjurjo, 1996: 119)

A Biblioteca Municipal João Brandão em Tábua encontra-se localizada, como já referimos, no centro da vila de Tábua. Considerada uma BM1 (Biblioteca Municipal 1), porque o concelho possui menos de 20000 habitantes, segundo o programa tipo do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, agora Direção Geral do Livro e das Bibliotecas.

È constituída pelas seguintes áreas funcionais: Átrio/Receção; Sala de Audiovisuais; Serviços Técnicos; Zona de Periódicos; Sala de Leitura de Adultos; Sala de Leitura Infanto-Juvenil; Sala do Conto; Auditório/Sala Polivalente.

A Biblioteca Municipal João Brandão tem 1262,1 m² de área útil, quase o dobro do previsto programa tipo para uma BM1 (752 m²) e um total de 74 lugares sentados distribuídos entre a zona de adultos e a infantil.

Aberta cerca de 313 dias por ano e numa média de 39 horas semanais, a biblioteca funciona no horário normal durante a semana, mas não podemos, no entanto deixar de salientar a sua abertura à sexta-feira à noite e ao sábado à tarde numa lógica de aproximação à comunidade.

Para além da leitura e consulta presencial de material livro, presta ainda serviços como a leitura presencial de jornais e revistas, o empréstimo de livros, o serviço de fotocópias, o acesso à internet, e diversas atividades de animação.

2.1.3. Fundo documental

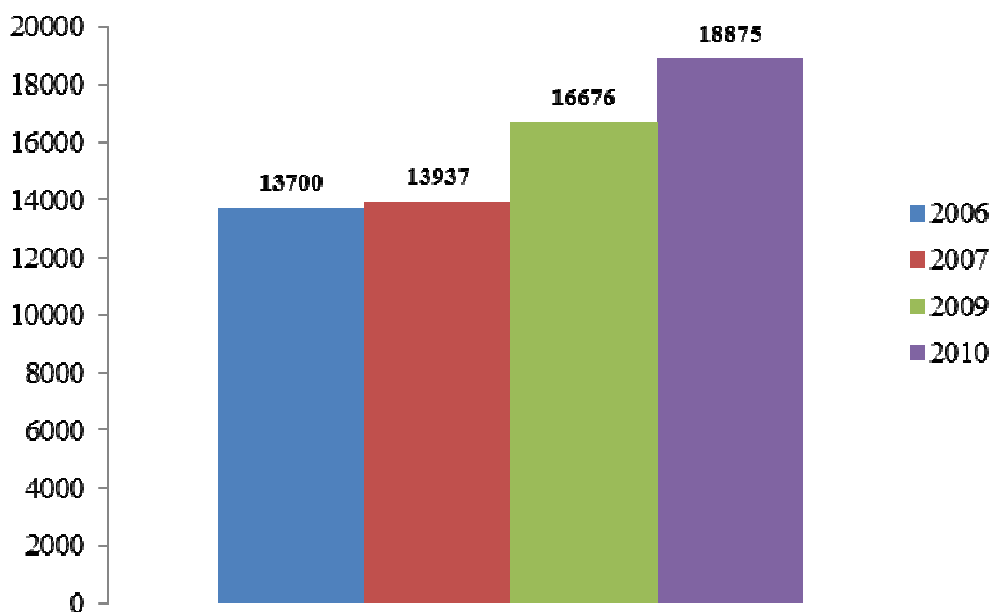
O fundo documental é provavelmente uma das partes que mais influencia o sucesso de qualquer biblioteca. Um fundo diversificado e atualizado contribui bastante para uma maior afluência ao espaço.

“As colecções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como materiais tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais.”

In Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (*Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001, 2003: 118)*)

Ao analisarmos o gráfico 1, que mostra a evolução do fundo documental nos últimos cinco anos na Biblioteca Municipal João Brandão, podemos afirmar que este tem evoluído muito positivamente existindo um aumento de 38% (5175) no número de documentos entre 2006 e 2010. Convém ainda referir que, não foi possível aceder aos dados referentes a 2008 por questões técnicas.

Gráfico 1 - Evolução do fundo documental nos últimos cinco anos

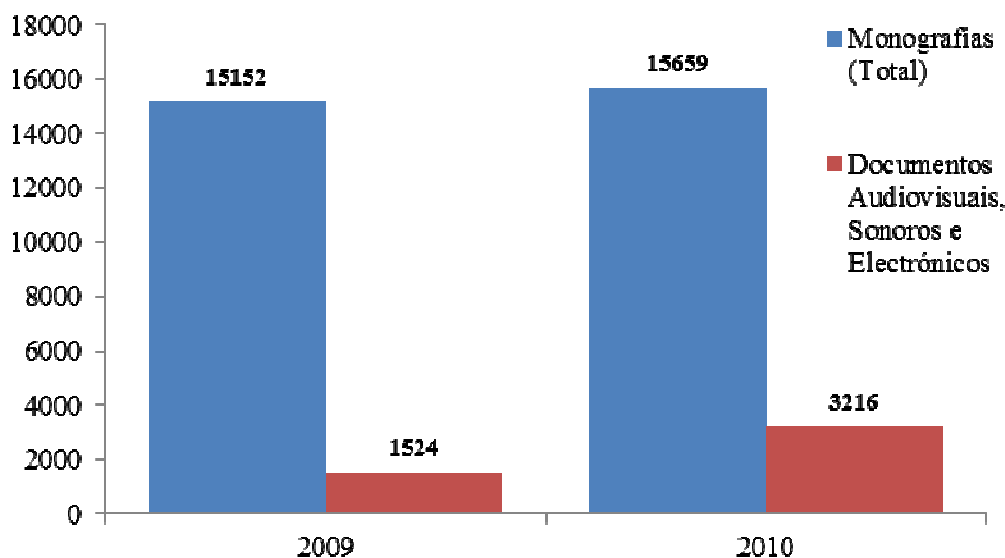


Fonte: Biblioteca Municipal João Brandão 2010

Por outro lado, se pretendermos especificar mais a tipologia de documentos do fundo, podemos evidenciar que, em 2010, existia um total de 15659 monografias, destas 10322 pertencem à secção de adultos e 5337 pertencem à secção de criança. Estes valores encontram-se acima dos definidos no programa tipo para uma Biblioteca Municipal 1 onde o fundo mínimo é de 14000 monografias, sendo 10000 para secção de adultos e 4000 para a secção de criança.

No entanto, segundo este programa, o mínimo anual para aquisição de monografias é de 1500, valor não conseguido entre 2009 e 2010. Contudo, este mínimo é superado no que concerne à aquisição de documentos não livro, cujo mínimo é 200 e foram adquiridos 1692 como verificamos no gráfico 2. Assim, em 2010, o fundo de material não livro era de 3216 documentos, composto por 1018 documentos sonoros, 1909 documentos audiovisuais e 289 CD-ROM ou CD's interativos. (ver Gráfico 2)

Gráfico 2 - Tipologia do Fundo documental / comparação entre 2009/2010



Fonte: Biblioteca Municipal João Brandão 2010

Ao analisarmos o gráfico 2, podemos ainda afirmar que, apesar do aumento em termos de monografias, o crescimento maior dá-se nos documentos audiovisuais, sonoros e eletrônicos, duplicando o valor existente de 2009 para 2010, aumentando por isso a sua representatividade no fundo documental total (2009-9%; 2010-17%).

2.1.4. Recursos tecnológicos, humanos e financeiros

Para o desenvolvimento de qualquer serviço é necessário evoluir tecnologicamente. Assim, no que diz respeito aos recursos tecnológicos podemos referir que a Biblioteca Municipal João Brandão em 2010 possuía um total de 21 computadores, sendo 12 para uso exclusivo do pessoal e 9 para uso dos utilizadores. Destes 9, um destinava-se ao acesso ao OPAC, ou seja, à pesquisa de documentos no catálogo Web, encontrando-se também ligado à internet.

No que diz respeito aos recursos humanos, considerados a “face” da instituição, esta biblioteca possui um total de 13 funcionários, 5 com formação em biblioteca e documentação, entre os quais 3 técnicos superiores e 8 sem formação nessa área. Destes 8 podemos salientar 3 deles que são técnicos superiores em áreas tão diferenciadas com Educação de infância, Expressão dramática e Artes plásticas e Design. Uma equipa multidisciplinar que pode responder aos desafios que lhe são colocados de uma forma interessante.

Tabela 1 – Recursos Financeiros – comparação 2009/2010

	2009	2010
Despesa Corrente Total	211768,00	196367,53
Despesa com a Aquisição de Documentos	22525,00	7668,63
Despesa com o Pessoal	189243,00	188698,90

Fonte: Biblioteca Municipal João Brandão 2010

Quanto aos recursos financeiros podemos referir que a Biblioteca Municipal João Brandão teve como despesa corrente em 2010, 196.367,53€, sendo 7668,63€ para aquisição de documentos e 188.698,9€ para o pessoal. Entre 2009 e 2010 verifica-se um decréscimo na despesa em cerca de 15400€, que se traduz essencialmente na redução da aquisição de documentos. (Tabela 1)

Segundo a Vereadora do pelouro da cultura:

«Os meios afetos à Biblioteca sejam humanos, materiais e financeiros, foram sempre os melhores, perfeitamente adequados aos objetivos que pretendemos atingir. Desde o início, e já lá vão 10 anos, que a Biblioteca teve sempre orçamento próprio para as atividades a desenvolver.»¹

¹ Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal - Anexo IX;

2.1.5. Público-alvo e atividades desenvolvidas

Os utilizadores estão na base da existência de qualquer serviço público, daí que se torne bastante pertinente a sua análise, bem como a das atividades desenvolvidas na biblioteca para melhor perceber a sua dinâmica.

Posto isto, ao analisarmos a tabela 2, podemos verificar que, entre 2009 e 2019, houve um aumento quer de utilizadores inscritos (81), quer de visitantes (3998). No entanto, e apesar de não possuir os dados de 2009 para permitir efetuar uma comparação, podemos evidenciar a existência de 535 utilizadores ativos no serviço de empréstimos.

Tabela 2 – Utilizadores e visitas – comparação 2009/2010

	2009	2010
Utilizadores inscritos	2024	2105
Utilizadores do serviço de empréstimo ativos	*	535
Visitas durante o ano	41259	45257

* Informação não disponível

Fonte: Biblioteca Municipal João Brandão 2010

«A biblioteca é o centro local de informação e trabalha com e para a comunidade onde está inserida. A principal preocupação e onde é feito o maior investimento é na faixa etária dos 0 aos 10 anos. No entanto, procuramos cada vez mais trabalhar com as instituições de solidariedade social do concelho, tentando acarinhar, integrar e aprender com os mais idosos. Para o público adulto, a biblioteca promove atividades pontuais mas variadas, disponibilizando recursos documentais o mais atualizado possível, quer na coleção, quer nas publicações periódicas.»²

No que diz respeito às atividades de extensão cultural, isto é, aos projetos estruturados em função de objetivos específicos de promoção da leitura, metodologicamente ajustados ao público-alvo escolhido, delimitados no tempo e sujeitos a avaliação, segundo definição da Direção Geral do Livro e das Bibliotecas, podemos afirmar que durante o ano de 2010, a Biblioteca Municipal João Brandão dinamizou cerca de 170 Ateliers de promoção da leitura e quatro ações de formação para a promoção da leitura. (ver Anexo I)

Durante todo o ano, existiram: as Oficinas de Teatro na Biblioteca Municipal com alunos do 1º e 2º ciclo; os Ateliês de arte nas férias escolares; a criação e execução de design gráfico para a autarquia e associações do concelho; as visitas guiadas e atividades para grupos

² Entrevista ao Funcionário da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XIII;

(Turismo sénior, campos de férias, programa comenius...); os workshops arte e leitura – escolas do 1º ciclo do concelho; a Oficina de artes – lares e centros de dia do concelho; as Oficinas de leitura – Jardins-de-infância, 1º ciclo e Lares e centros de Dia do concelho; as Aulas de Expressão Dramática no Agrupamento de Escolas de Tábua e a Livrolândia dos bebés. Sendo de salientar que a Oficina de Leitura é um projeto continuado do ano anterior.

«A biblioteca desenvolve atividades com periodicidades distintas. Há atividades que se realizam numa base diária, como as oficinas de leitura, ou a receção das turmas dos alunos do pré-escolar e do primeiro ciclo do ensino básico. Outras têm periodicidade mensal como é o caso das exposições e há ainda atividades bissemanais como as oficinas de teatro. Na comemoração de efemérides, realizam-se atividades pontuais e de periodicidade, normalmente, anual.»³

É ainda de referir que, grande parte das atividades desenvolvidas, passaram pela realização de diversas exposições (15) e algumas comemorações temáticas, durante o ano de 2010. (ver Anexo I)

³ Entrevista ao Funcionário da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XIII;

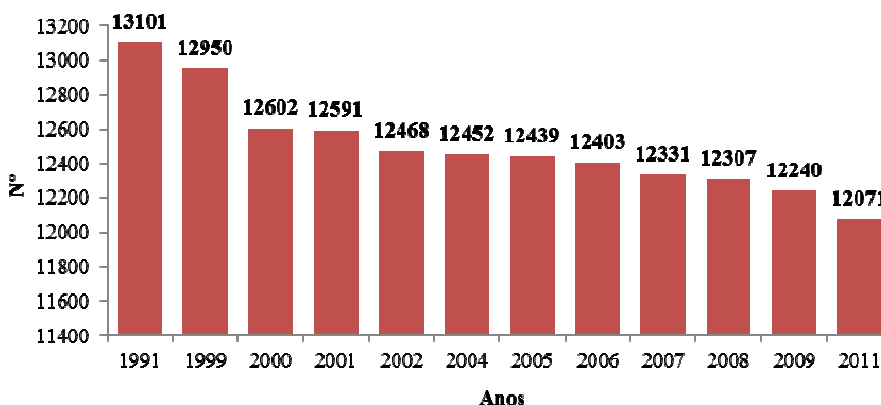
2.2. Análise do Contexto Externo – Comunidade Local

O concelho de Tábua abarca uma área de 199.8 km², sendo constituído por 15 freguesias e fazendo fronteira com os concelhos de Carregal do Sal e Santa Comba Dão, a Norte; com Arganil, a Sul; com Oliveira do Hospital, a Este e com Penacova, a Oeste. Este situa-se no sopé da Serra da Estrela, pertence ao distrito de Coimbra e integra a região do Pinhal Interior Norte.

2.2.1. Caracterização socio-demográfica

À semelhança de outros concelhos do interior, também Tábua tem sofrido com o problema da desertificação tendo perdido cerca de quatro habitantes por Km² entre 1999 (64,8 Pop./Km²) e 2011 (60,4 Pop./Km²), de acordo com os valores da densidade populacional (Anexo II). Aprofundado um pouco esta análise, podemos verificar a existência de um decréscimo acentuado de população entre 1991 e 2011 (1030), sendo que, mais de metade (520), correspondem apenas ao período de dez anos compreendido entre 2001 e 2011, corroborando com a afirmação de desertificação já efetuada. (ver Gráfico 3).

Gráfico 3 - Evolução da População no Concelho de Tábua



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População e Anuários Estatísticos

Ao analisarmos a população segundo os escalões etários, verificamos a existência de um decréscimo acentuado de população entre 1999 e 2011 nos dois primeiros escalões, dos 0 aos 14 anos (422 pessoas) e dos 15 aos 24 anos (592 pessoas). (Anexo III). No último escalão, que diz respeito às pessoas com mais de 65 anos, notou-se também um decréscimo pouco acentuado até 2009 (165 pessoas), No entanto, existiu um aumento significativo entre 2009 e

2011 (141 pessoas). Em 1999, o Índice de Envelhecimento populacional no concelho de Tábua era de 96,26, isto é, por cada 100 jovens entre os 0 e os 14 anos, havia cerca de 96 idosos com mais de 65 anos; em 2011, por cada 100 jovens existem cerca de 187,5 idosos. Tal significa que num período temporal de 12 anos, o índice de envelhecimento populacional quase duplicou demonstrando a constante inversão da pirâmide etária da população do concelho. (Anexo IV). Posto isto, podemos afirmar que o envelhecimento populacional é cada vez mais acentuado neste concelho.

O fenómeno do envelhecimento populacional encontra-se correlacionado com o número de nascimentos (Nados-vivos - 82) comparativamente com o número de óbitos (175), em 2010 contribuindo também para o decréscimo populacional verificado. (Anexo V).

Em suma, no concelho de Tábua assiste-se a um decréscimo populacional contínuo durante as últimas décadas, acompanhado pelo aumento do envelhecimento. Esta evolução obteve a confirmação com os resultados dos Censos 2011, os quais vieram mostrar que a população deste concelho continua com as mesmas tendências.

Neste contexto, é evidente a necessidade de tomar algumas medidas para combater estes fenómenos, através do incentivo à natalidade e da promoção da fixação de população jovem.

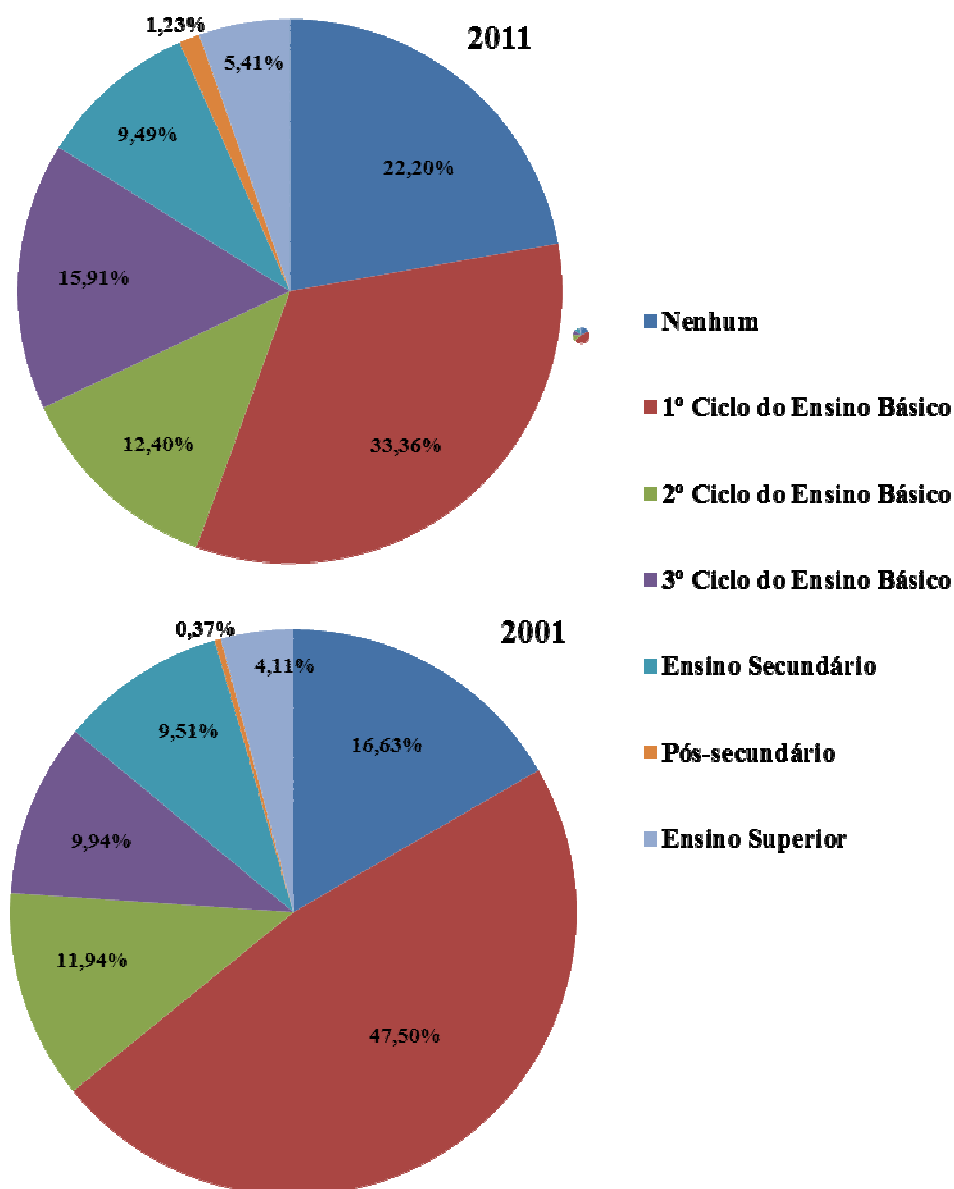
2.2.2. Caracterização educacional

A educação constitui um pilar fundamental em qualquer sociedade. Assim, torna-se sempre pertinente a análise do grau de escolaridade da população em qualquer que seja o estudo realizado.

Posto isto, no que diz respeito ao nível de escolaridade existente no concelho de Tábua podemos referir que, o analfabetismo ainda se encontra bastante presente, apesar dos constantes decréscimos apresentados na taxa de analfabetismo que, em 1991, era de 15,2% e, em 2001, era de 13%, existindo ainda 1478 analfabetos com mais de dez anos de idade.

Em 2001, quase metade da população (47,5%) tinha o nível de escolaridade correspondente ao primeiro ciclo do ensino básico (4ª classe), e apenas 4,5% possuía um dos dois níveis mais altos (Ensino Pós-secundário e Superior). (Gráfico 4)

Gráfico 4 - Evolução da população segundo Grau de Escolaridade



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População

Em 2011, com os resultados dos Censos, verificou-se uma diminuição da população com o 1º Ciclo do Ensino Básico em cerca de 14% face a 2001, bem como um aumento significativo da população com o 3º Ciclo do Ensino Básico concluído (5,97%). É ainda importante salientar que se verificou um aumento, embora menos significativo, na população com os dois níveis de ensino mais altos completos (Pós-secundário e Superior), aumento esse de cerca de 2,16%.

Em suma, o panorama educativo do concelho de Tábua tem vindo a melhorar nos últimos dez anos, embora bastante lentamente, havendo ainda bastante trabalho a ser desenvolvido nesta área.

II Parte – Metodologia e análise dos resultados

1. O Estudo de Caso

O Estudo de Caso é um método de pesquisa que tem vindo a ser cada vez mais utilizado pelos investigadores, nos seus projetos, nomeadamente quando estes dizem respeito a contextos reais, não sendo no entanto exclusivo da metodologia qualitativa, podendo também efetuar-se uma abordagem quantitativa.

“Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenómenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.” (Yin, 2001: 19)

Assim, segundo Clara Pereira Coutinho o Estudo de Caso é um “referencial metodológico” para investigações caracterizadas pela diversidade de problemáticas, não sendo contudo um método de investigação fácil de realizar.

“A característica que melhor identifica e distingue esta abordagem metodológica é o facto de se tratar de um plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o ‘caso’.” (Coutinho, 2011: 293)

Posto isto, o Estudo de Caso tem um cunho descritivo bem marcado, visando diretamente compreender o fenómeno que emerge da realidade estudada.

Em suma, “os objectivos que orientam o estudo de caso podem ser em tudo coincidentes com os da investigação social em geral: ‘explorar, descrever, explicar, avaliar e/ou transformar’.” (Coutinho, 2011: 295)

No entanto, convém referir que existem dois tipos de Estudo de Caso mais utilizados: o Estudo de Caso único e o Estudo de Caso múltiplo ou comparativo. Existem três razões principais para se conduzir um Estudo de Caso único: primeiramente, porque este representa um teste decisivo a uma teoria significativa; em segundo lugar, se for um caso raro ou extremo e, em terceiro, se for um caso revelador. (Yin, 2001: 62-63) Nesta investigação, utilizaremos o Estudo de Caso único na modalidade histórica, dado que pretendemos avaliar a evolução da instituição em estudo, descrevendo e analisando a informação obtida.

1.1. Questão central do estudo, hipótese e modelo de análise

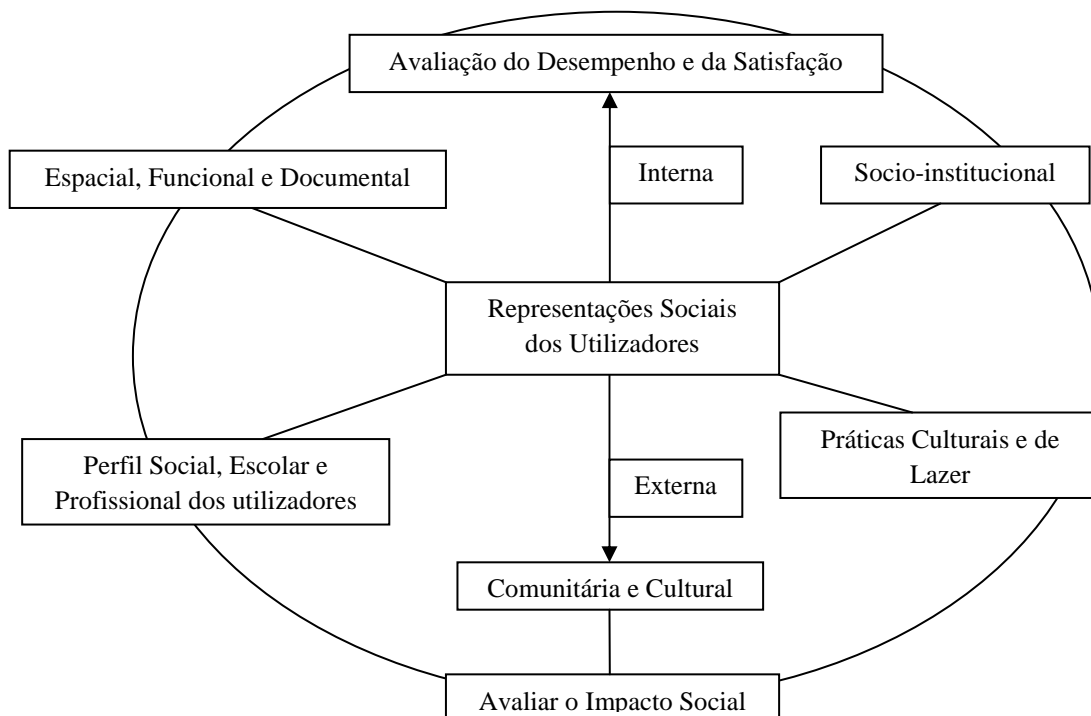
A questão central deste estudo consiste em saber: Quais as representações sociais dos utilizadores/clientes face à biblioteca, bem como o seu impacto social na vida destes e respetivamente na comunidade envolvente.

Face a esta questão central formulou-se a seguinte hipótese: a Biblioteca Municipal João Brandão originou repercussões na realidade cultural e de lazer dos seus utilizadores influenciando as suas práticas e, por consequência, o seu modo de vida.

No sentido de se perceber melhor o raciocínio tido durante a realização deste estudo concebemos um diagrama que contém o modelo de análise utilizado.

Elaboramos o diagrama I para ilustrar e demonstrar que existe uma análise interna, que diz respeito à avaliação do desempenho e da satisfação dos utilizadores, tendo em conta as características espaciais, funcionais, documentais e socio-institucionais, e uma análise externa que passa pela investigação das representações sociais dos utilizadores, através da perceção do seu perfil social, escolar e profissional e das suas práticas culturais e de lazer, no contexto comunitário. A conjugação de toda esta informação ajudou-nos a avaliar o impacto social da Biblioteca Municipal João Brandão em Tábua, junto da comunidade.

Diagrama 1 - Representações Sociais dos Utilizadores



1.2. Algumas Orientações Metodológicas

A veloz mutação social e a resultante multiplicidade dos universos de vida levantam cada vez mais uma panóplia de novos contextos sociais e novas perspetivas, com as quais os cientistas se veem confrontados.

Neste contexto e como se pretende avaliar o impacto social da Biblioteca Municipal João Brandão o que implicitamente nos remete para a análise interativa estabelecida com a comunidade de utilizadores de forma a perceber as representações sociais e o modo como as mesmas repercutem nos modos de vida considera-se que se caracteriza por ser uma investigação que complementa em termos metodológicos o paradigma positivista/quantitativo com o interpretativo/qualitativo, devido à pluralidade de universos envolvida.

Segundo Uwe flick (2005), esta pluralidade necessita de ser analisada com alguma sensibilidade devido à variedade dos estilos de vida e dos padrões de interpretação que na sociedade *moderna e pós-moderna*, evidenciam importância.

A escolha de uma metodologia fundamentalmente qualitativa deveu-se a esta multiplicidade, porque pode ser utilizada uma diversidade de métodos.

Na “(...)investigação qualitativa/interpretativa quer os instrumentos quer a conduta do investigador são difíceis de formalizar num conjunto de normas universalmente aplicáveis a todas as situações” (Coutinho, 2011: 287)

A investigação qualitativa pretende compreender os fenómenos no seu contexto, não apenas descrevê-los ou experimentá-los, como acontece na quantitativa.

Assim, tentaremos aplicar as duas perspetivas, a qualitativa e a quantitativa numa lógica de complementaridade, considerando que nesta última “(...) a pesquisa centra-se na análise de factos e fenómenos observáveis e na medição/avaliação de em variáveis comportamentais e/ou sócio afetivas passíveis de ser medidas, comparadas e/ou relacionadas no decurso do processo de investigação empírica.” (Coutinho, 2011: 24)

Tendo em conta a especificidade própria da instituição em análise, a Biblioteca Municipal João Brandão situada na Vila de Tábua, o método que pareceu mais adequado utilizar foi o Estudo de Caso.

1.3. A amostra

“A amostragem é a operação que consiste em retirar um certo número de elementos (isto é, uma amostra) de um conjunto de elementos que se pretende observar ou tratar (população).”
(Albarello, 2005: 37)

A definição do plano de amostragem e a construção da amostra deve ser realizada de uma forma concertada, pois é daqui que se vão recolher uma grande parte dos dados/informação a analisar. Assim, e na impossibilidade de se estudar a totalidade da população envolvida que seria todos os utilizadores da biblioteca, surgiu a necessidade de se limitar uma amostra.

A definição da amostra pressupõe a escolha de uma tipologia de amostra que neste caso é a representativa.

“Esta fórmula impõe-se quando estão reunidas duas condições: Quando a população é muito volumosa e é preciso recolher dados para cada indivíduo ou unidade;” e quando “...sobre os aspectos que interessam ao investigador, é importante recolher uma imagem globalmente conforme à que seria obtida interrogando o conjunto da população...” (Quivy, 1998: 161)

O nosso público-alvo reúne estas duas condições.

Assim, nos inquéritos por questionário utilizámos uma amostra representativa aleatória correspondendo a aproximadamente 12% dos utilizadores ativos (535), sendo administrados 63 inquéritos.

No que concerne às entrevistas aos informadores privilegiados, a amostra foi direcionada para vereadora da cultura que depois indicou as pessoas mais com mais conhecimento da realidade para responderem ao pretendido. Foram realizadas três entrevistas, uma à vereadora da cultura do Município de Tábua, a segunda à diretora da Biblioteca Municipal João Brandão e a terceira a um funcionário desta biblioteca.

1.4. As técnicas de recolha de dados

1.4.1. Inquérito por Questionário

No sentido de complementarmos a abordagem qualitativa do Estudo de Caso com uma abordagem quantitativa, aplicámos um inquérito por questionário, a amostra considerada pertinente para os resultados que se pretendiam obter. Este é considerado por muitos autores como um instrumento precioso pelo “*carácter muito preciso e formal da sua construção e da sua aplicação prática*”. (Quivy, 1998: 186)

O inquérito por questionário “*não é, em si mesmo, melhor nem pior do que qualquer outro; tudo depende, na realidade, dos objectivos da investigação, do modelo de análise e das características do campo de análise.*” (Quivy, 1998: 186)

A escolha deste método de recolha de informação prende-se com a sua própria definição, ou seja, o inquérito por questionário consiste na aplicação:

“(…) a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse aos investigadores.” (Quivy, 1998: 188)

1.4.2. Entrevista

“Utilizada como único meio de recolha de dados em certas investigações, a entrevista é também muitas vezes associada a outras técnicas de inquérito.” (Albarello, 2005: 84)

Nesta lógica, a entrevista constitui o outro método de recolha de informação utilizado neste estudo, sendo considerado adequado ao tipo de informação que se pretende investigar e tendo em conta as referências teóricas existentes. As entrevistas são processos de comunicação e interação que, quando feitas corretamente, podem traduzir-se em informação muito preciosa.

“Ao contrário do inquérito por questionário, os métodos de entrevista caracterizam-se por um contacto directo entre investigador e os seus interlocutores e por uma fraca directividade por parte daquele. Instaura-se, assim, em princípio, um verdadeira troca, durante a qual o interlocutor do investigador exprime as suas percepções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências, ao passo que, através das suas perguntas abertas e das suas reacções, o investigador facilita essa expressão, evita que ela se afaste dos objectivos da investigação e permite que o interlocutor aceda a um grau máximo de autenticidade e de profundidade.” (Quivy, 1998: 192)

Podemos ainda referir que o tipo de entrevista aplicado foi a entrevista semidirectiva ou semidirigida. Esta é considerada por Raymond Quivy como a mais utilizada em investigação social na medida em que não é totalmente aberta, respondendo a um conjunto de questões precisas sobre um determinado assunto.

“Geralmente o investigador dispõe de uma serie de perguntas-guias, relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação por parte do entrevistado.” (Quivy 1998: 192)

A entrevista semidirectiva não é rígida quanto à ordenação das questões por parte do entrevistador, mas este deve tentar sempre formulá-las no sentido de conseguir obter a informação que pretende para a prossecução dos seus objetivos.

2. Avaliação do desempenho e impacto social

O presente capítulo destina-se essencialmente à apresentação das conclusões emergentes da administração das técnicas de recolha de informação: o inquérito por questionário e as entrevistas.

A apresentação dos resultados foi feita de uma forma integrada, isto é, articulámos as conclusões obtidas a partir da análise dos inquéritos com as conclusões a que chegámos com a análise das entrevistas sempre que foi possível, até porque, no fundo, o que se pretende é efetuar uma avaliação do desempenho desta biblioteca e da satisfação dos seus utilizadores, durante os seus dez anos de existência.

A avaliação é realizada através da utilização de um conjunto de indicadores, cuja finalidade é “(...) *funcionarem como ferramenta para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços fornecidos e de outras actividades realizadas pela biblioteca, bem como a eficiência dos recursos que esta afecta para a realização desses serviços e actividades.*” (Lancaster, 2004: 10)

A Norma Portuguesa ISSO 11620 de 2004 que é aplicável a todos os tipos de biblioteca, possui um conjunto de indicadores que permitem ajudar a fazer uma avaliação do desempenho. Foi através desta norma que concebemos os indicadores de avaliação do desempenho utilizados no presente trabalho junto da Biblioteca Municipal João Brandão..

O que pretendemos no fundo foi avaliar a “*eficácia na prestação de serviços pela biblioteca e eficiência na afectação e utilização de recursos na prestação desses serviços*” (Norma Portuguesa - ISO 11620 - Informação e Documentação: Indicadores de Desempenho de Bibliotecas, 2004: 6)

2.1. Caracterização sociodemográfica e profissional

2.1.1. Pessoal

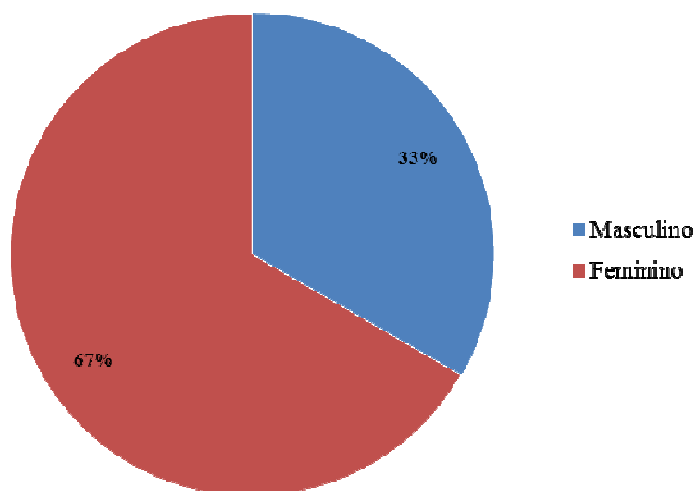
A caracterização socioeconómica emerge neste contexto como uma forma de conhecer e compreender as principais características dos inquiridos.

Antes de mais, vamos começar por fazer uma análise demográfica, escolar e económica dos resultados obtidos com a administração do inquérito por questionário à nossa população-alvo, que neste caso são os utilizadores da Biblioteca Municipal João Brandão em Tábua.

Posto isto, podemos afirmar que foram inquiridos 63 utilizadores desta biblioteca, que responderam voluntariamente ao inquérito administrado entre o final do ano de 2010 e meados do ano de 2011.

Vamos iniciar esta análise com a distribuição segundo o género. De acordo com o gráfico 5, 67% dos inquiridos pertencem ao género feminino e apenas 33% ao género masculino.

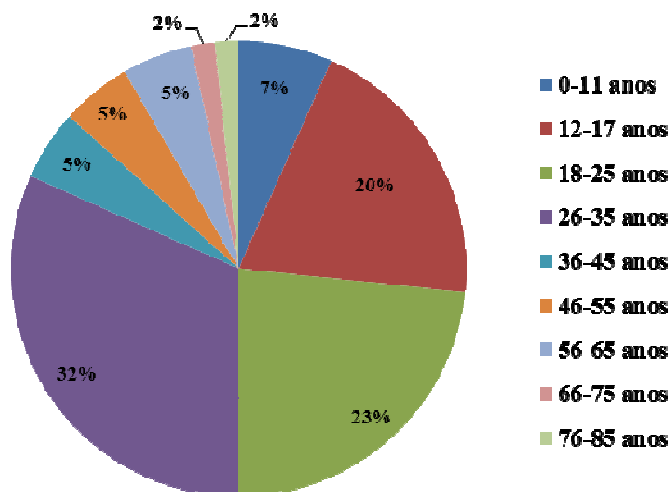
Gráfico 5 - Género



No que diz respeito ao escalão etário, a maior fatia de inquiridos pertence ao escalão 26-35 anos (32%), seguido do escalão 18-25 anos (23%) e do 12-17 anos com 20%, ou seja 75% dos inquiridos estão concentrados nestes três escalões etários. Por outro lado, os que obtiveram

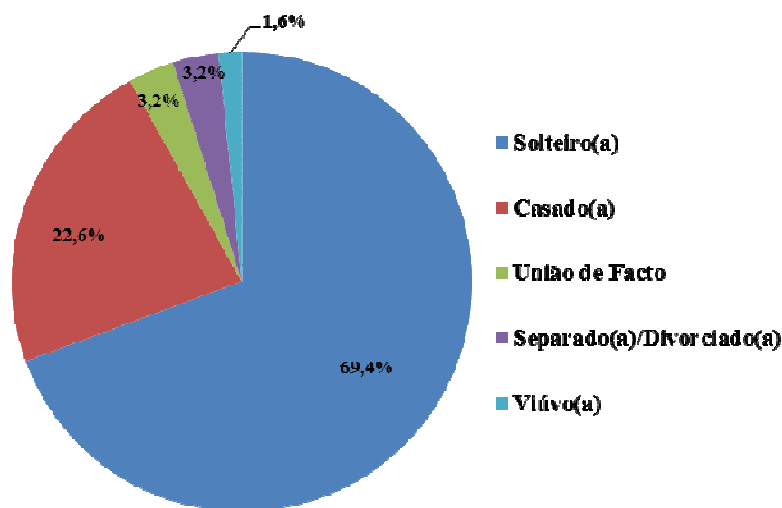
menor representatividade foram os mais elevados, 66-75 anos e 76-85 anos com apenas 2% cada um. (ver Gráfico 6)

Gráfico 6 - Escalão Etário



É de salientar que são principalmente os indivíduos solteiros que frequentam esta biblioteca com uma percentagem quase esmagadora de 69,4%, seguido dos casados com 22,6%. (ver Gráfico 7)

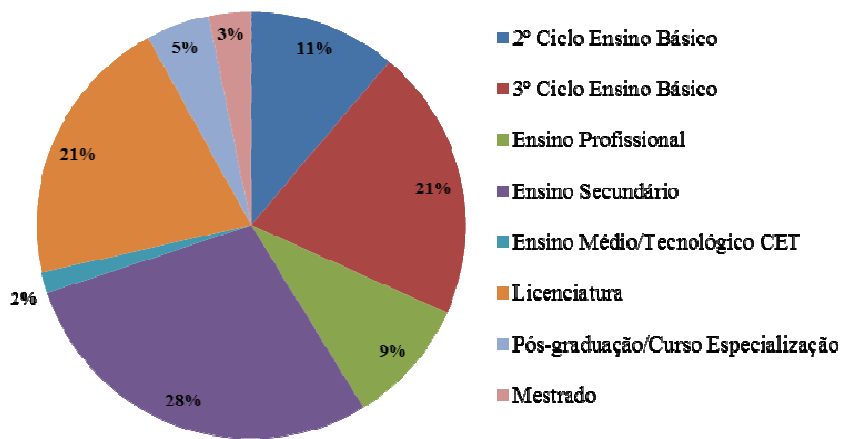
Gráfico 7 - Estado Civil



2.1.2. Escolar

No que diz respeito, ao grau de escolaridade, segundo os resultados do gráfico 8, podemos afirmar que a maior afluência se verifica nos utilizadores que possuem o ensino secundário (28%), seguida dos utilizadores com o 3º ciclo e com licenciatura, ambos com 21%. Os graus menos representados são o ensino médio/tecnológico CET com 2% e o mestrado com 3%.

Gráfico 8 - Grau de Escolaridade



A naturalidade dos frequentadores constitui outro ponto de análise a par com a residência. Assim, segundo os gráficos 9 e 10 podemos afirmar que a grande maioria é natural (68,3%) e residente em Tábua (86,7%).

Gráfico 9 - Naturalidade

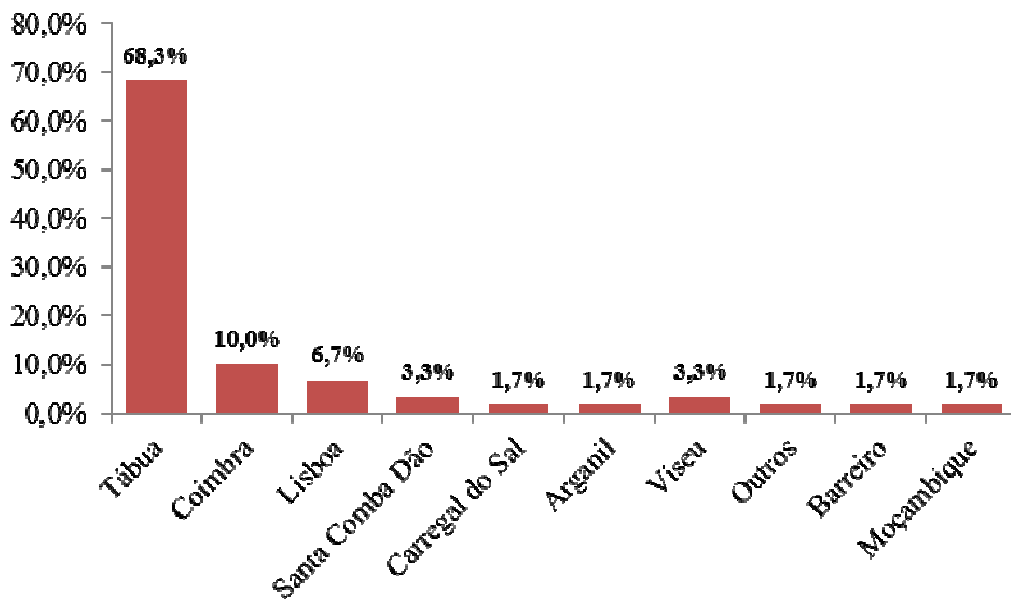
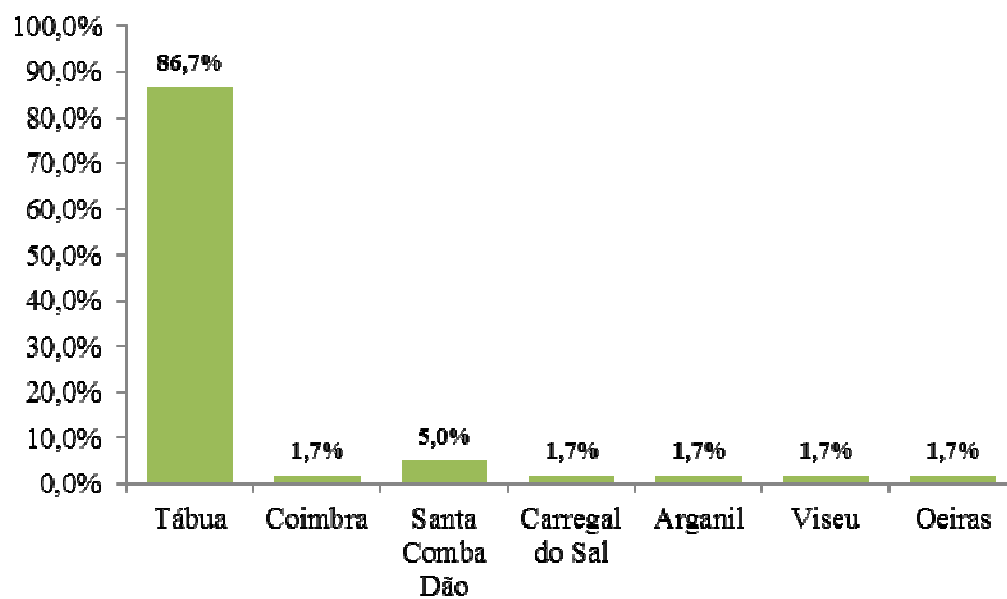


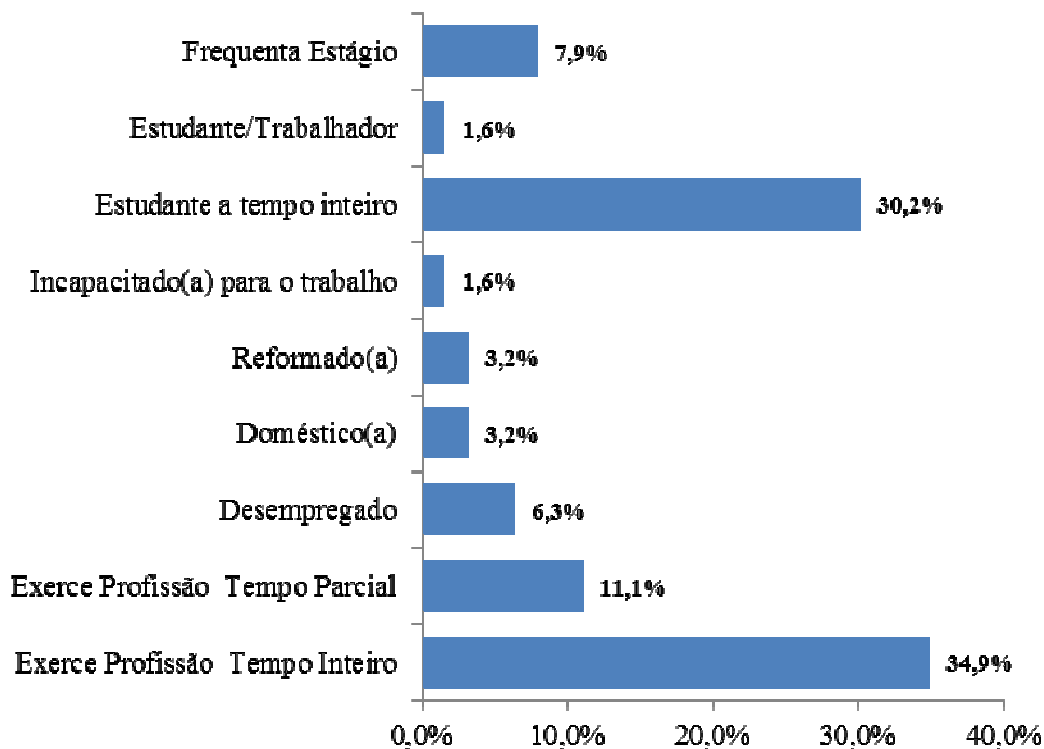
Gráfico 10 - Residência



2.1.3. Profissional

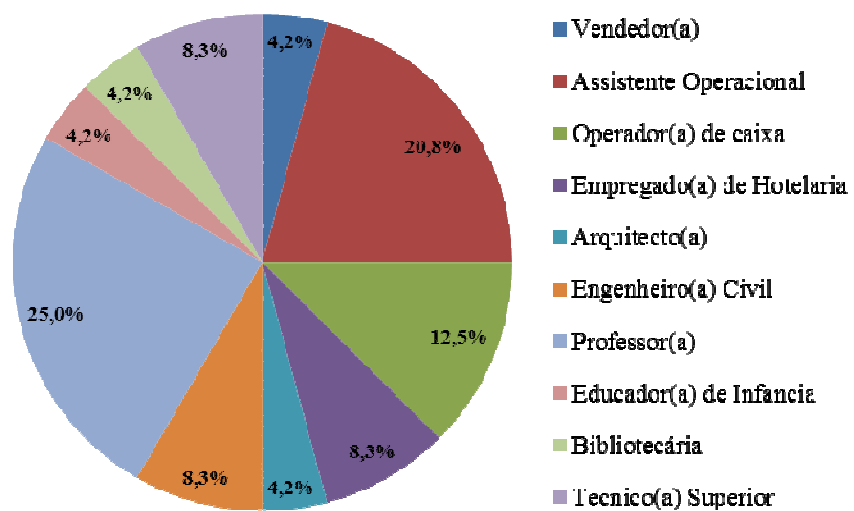
Quanto à condição perante o trabalho, ao analisarmos o gráfico 11, verificamos que são os trabalhadores a tempo inteiro (34,9%) que mais frequentam o espaço seguindo-se a categoria dos estudantes com 30,2%.

Gráfico 11 - Condição perante o trabalho



Complementando esta informação da condição perante o trabalho, surge a tipologia de profissões. Segundo o gráfico nº 12, dos que exercem uma profissão, os professores são os que mais frequentam com 25% dos inquiridos, seguidos dos assistentes operacionais com 20,8% e dos operadores de caixa com 12,5%. Convém ainda salientar, a representatividade dos empregados de hotelaria, com 8,3%.

Gráfico 12 - Profissão






2.2. Caracterização social e cultural dos utilizadores

Numa lógica de enquadramento e caracterização cultural e lúdica dos utilizadores/“clientes” da Biblioteca Municipal João Brandão, sentiu-se a necessidade de perceber o tipo de ocupação dos tempos livres, isto é, as práticas de lazer destes.

Tabela 3 – Práticas de Lazer

	Prática Regular	Prática Ocasional	Raramente	Nunca
Ver TV	59,3%	32,2%	8,5%	0,0%
Ouvir musica (radio, Cd, MP3, MP4...)	66,7%	28,3%	3,3%	1,7%
Ler livros	38,3%	43,3%	18,3%	0,0%
Ler jornais e/ou revistas	37,9%	43,1%	19,0%	0,0%
Receber familiares/amigos em casa	28,6%	44,6%	26,8%	0,0%
Ir a casa de familiares/amigos	24,1%	53,4%	22,4%	0,0%
Ir a cafés e/ou restaurantes	27,6%	44,8%	25,9%	1,7%
Ir a associações e outras coletividades locais	15,8%	38,6%	36,8%	8,8%
Passear ao ar livre	41,1%	41,1%	16,1%	1,8%
Ir a centros comerciais	16,7%	44,4%	35,2%	3,7%
Jogar jogos de tabuleiro (cartas, damas, bilhar, xadrez...)	3,7%	25,9%	57,4%	13,0%
Jogar jogos de computador	29,1%	30,9%	25,5%	14,5%
Artes plásticas e trabalhos manuais	10,7%	44,6%	28,6%	16,1%
Fazer fotografia e vídeo	16,1%	26,8%	48,2%	8,9%
Fazer teatro amador	5,5%	7,3%	32,7%	54,5%
Visitar museus e/ou exposições	11,1%	29,6%	44,4%	14,8%
Dança (contemporânea, ballet, jazz...)	5,6%	18,5%	33,3%	42,6%
Tocar ou cantar (num grupo musical, coro, rancho...)	20,4%	11,1%	29,6%	38,9%
Ir ao cinema	7,1%	48,2%	33,9%	10,7%
Ir ao teatro	9,1%	29,1%	36,4%	25,5%
Ir a concertos de música (clássica, popular e/ou moderna)	11,1%	48,1%	35,2%	5,6%
Ir a discotecas	5,6%	31,5%	35,2%	27,8%
Frequentar festas de carácter popular	1,9%	47,2%	41,5%	9,4%
Assistir a espetáculos desportivos	13,0%	38,9%	35,2%	13,0%

	Valores mais baixos
	Valores mais elevados
	Valores correspondentes às práticas relacionadas com a leitura

Ao analisarmos a tabela 3 o que diz respeito à prática regular, destaca-se ouvir música (rádio, Cd, MP3, MP4...) com 66,7%, seguida de ver televisão com 59,3% e de passear ao ar livre com 41,1%.

O consumo televisivo massivo, enquanto prática de lazer foi “(...) possibilitado pelas mudanças ocorridas ao nível da oferta televisiva, com o aparecimento dos canais privados de televisão, pela banalização do equipamento televisivo e pelo acréscimo do número de residências de dispoes de antena parabólica. De entre os vários motivos que concorrem para esta centralidade do audiovisual nas práticas culturais é de apontar o chamado «efeito geracional».”
(Fernandes, 1998: 83 e 84)

No entanto, a prática de lazer centrada no consumo de audiovisuais aplica-se, no contexto atual, a todas as gerações, constituindo mesmo a única forma de lazer para muitos.

Posto isto, podemos ainda referir que as atividades com menor incidência na prática regular são frequentar festas de carácter popular com 1,9% e Jogar jogos de tabuleiro (cartas, damas, bilhar, xadrez...) com 3,9%.

No que diz respeito à prática ocasional, a ida a casa de familiares/amigos apresenta maior representatividade (53,4%), seguida da ida ao cinema (48,2%) e da ida a concertos de música (clássica, popular e/ou moderna) com 48,1% dos inquiridos. (ver Tabela 3)

Dos utilizadores inquiridos, segundo a tabela 4, 57,4% raramente jogam jogos de tabuleiro (cartas, damas, bilhar, xadrez...), 48,2% fazem fotografia e vídeo, 44,4% visitam museus e/ou exposições.

Já no que concerne a actividades de lazer nunca praticadas, 54,5% refere nunca ter feito teatro amador, 42,6% nunca ter feito dança (contemporânea, ballet, jazz...) e 38,9% nunca tocou ou cantou (num grupo musical, coro, rancho...). Por outro lado, é interessante verificar que, dos utilizadores inquiridos, todos mais ou menos regularmente vêem TV, leem jornais e/ou revistas, recebem familiares/amigos em casa, vão a casa de familiares/amigos e leem livros. (ver Tabela 3)

Tendo em atenção o contexto de incidência deste estudo, a prática de lazer que se torna mais pertinente analisar é a leitura quer de livros, quer de jornais e/ou revistas.

Ao analisarmos a tabela 3, vemos que 38,3% dos inquiridos lê regularmente livros e 37,9% lê

jornais e/ou revistas.

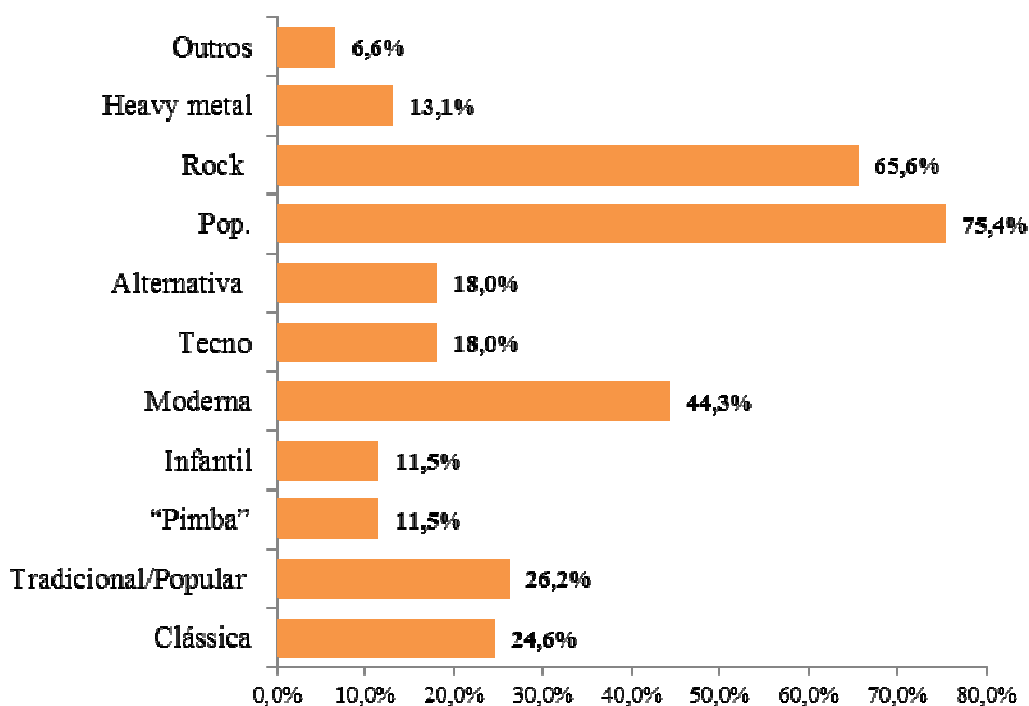
No entanto, é ocasionalmente que os inquiridos mais praticam a leitura de livros (43,3%) e de jornais e/ou revistas (43,1%).

É interessante verificar que, dos inquiridos que responderam ao inquérito, nenhum referiu nunca ter lido um livro, revista, ou jornal. (ver Tabela 3)

No que concerne aos géneros musicais preferidos, segundo o gráfico 13 podemos verificar que a mais escolhida é a música pop com 75,4%, seguida do rock com 65,6%.

Em contrapartida, a música “pimba” e a infantil são os géneros menos preferidos dos utilizadores.

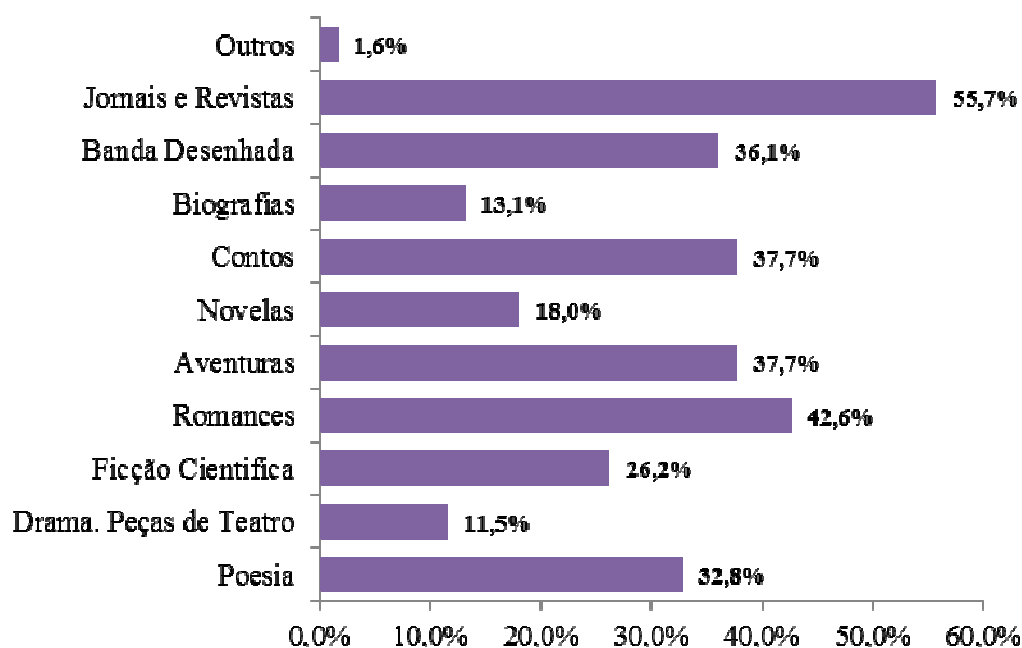
Gráfico 13 - Tipo(s) de Musica preferido(s)



Na sequência da análise das práticas de lazer efetuada com base no inquérito e demonstrada na tabela 3, e de acordo com os resultados obtidos no que diz respeito à leitura, complementamos esta informação com a tipologia de leitura preferida dos utilizadores. Assim, confirmando os resultados apresentados anteriormente, segundo o gráfico 14, a leitura

preferida é jornais e revistas com 55,7%, seguida de romances com 42,6%, de contos e de aventuras, ambos com 37,7%. Dentro das preferências de leitura menos indicadas, encontram-se os dramas, peças de teatro com apenas 11,5% e as biografias com 13,1%.

Gráfico 14 - Tipo(s) de Leitura preferido(s)



No contexto do presente trabalho e com o intuito de aprofundar um pouco as práticas regulares de leitura de livros, efetuámos uma análise destas segundo o género e o grau de escolaridade. Assim, de acordo com a tabela 4, verificámos que é o género feminino que mais se evidencia nesta prática, sendo escolarmente distribuída pelo 3º Ciclo Ensino Básico, Ensino Secundário e Licenciatura cada um com 17,45% de representatividade

Tabela 4 – Prática regular de leitura de livros segundo género e grau de escolaridade

Género	Grau de Escolaridade	Completo	%	Género	Grau de Escolaridade	Completo	%
Masculino	2º Ciclo Ensino Básico		0,0%	Feminino	2º Ciclo Ensino Básico		8,7%
	3º Ciclo Ensino Básico		4,3%		3º Ciclo Ensino Básico		17,4%
	Ensino Profissional		0,0%		Ensino Profissional		13,0%
	Ensino Secundário		4,3%		Ensino Secundário		17,4%
	Ensino Médio/Tecnológico CET		4,3%		Licenciatura		17,4%
	Licenciatura		4,3%		Pós-graduação/Curso Especialização		4,3%
	Pós-graduação/Curso Especialização		0,0%		Mestrado		4,3%

Esmiuçando um pouco mais as preferências de leitura dos inquiridos, nomeadamente no que concerne a livros, verificamos que, estas recaem em primeiro lugar na leitura de romances, pelo que considerámos importante relacionar os resultados com o género e grau de escolaridade.

Tabela 5 – Leitura Romances segundo género e grau de escolaridade

Género	Grau de Escolaridade Completo	%	Género	Grau de Escolaridade Completo	%
Masculino	2º Ciclo Ensino Básico	0,0%	Feminino	2º Ciclo Ensino Básico	3,8%
	3º Ciclo Ensino Básico	7,7%		3º Ciclo Ensino Básico	11,5%
	Ensino Profissional	0,0%		Ensino Profissional	7,7%
	Ensino Secundário	3,8%		Ensino Secundário	19,2%
	Ensino Médio/Tecnológico CET	0,0%		Licenciatura	30,8%
	Licenciatura	3,8%		Pós-graduação/Curso Especialização	3,8%
	Pós-graduação/Curso Especialização	3,8%		Mestrado	3,8%

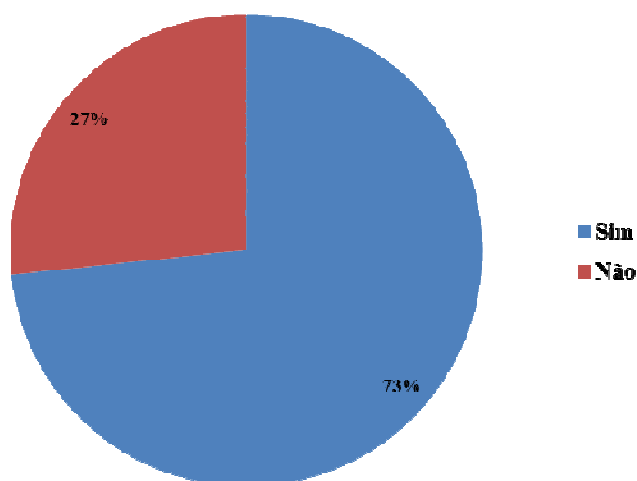
Posto isto, ao analisar a tabela 5, podemos afirmar que, à semelhança de resultados anteriores, também aqui é o género feminino que se destaca em termos de leitura de romances, sendo que é no grau de escolaridade Licenciatura que existe maior incidência com 30,8%, seguido do Ensino Secundário com 19,2% e do 3º Ciclo Ensino Básico com 11,5%.

2.3. Avaliação da área espacial, funcional e documental da biblioteca

“As estatísticas e as avaliações do desempenho e dos produtos, que resultam das atividades desenvolvidas nos vários serviços, são dados extremamente úteis e indispensáveis na gestão e contribuem para acrescentar qualidade às bibliotecas: auxiliam no processo de decisão, fornecem dados para a realização de técnicas de benchmarking que proporcionam a identificação de boas práticas.” (Melo, 2004: 1)

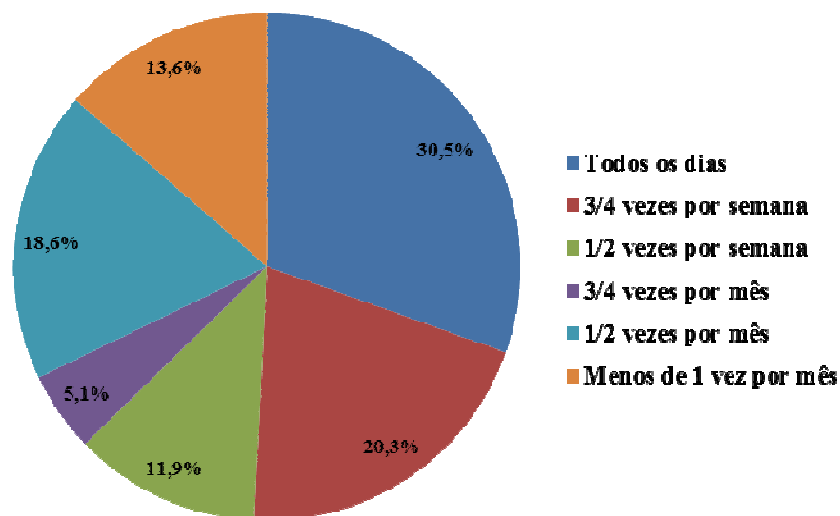
Dando início a uma breve avaliação funcional, espacial e documental da Biblioteca Municipal João Brandão em Tábua, começamos por verificar que, aproximadamente 73% dos utilizadores inquiridos possuem cartão de leitor/utilizador. (ver Gráfico 15)

Gráfico 15 - Cartão de leitor/utilizador da Biblioteca



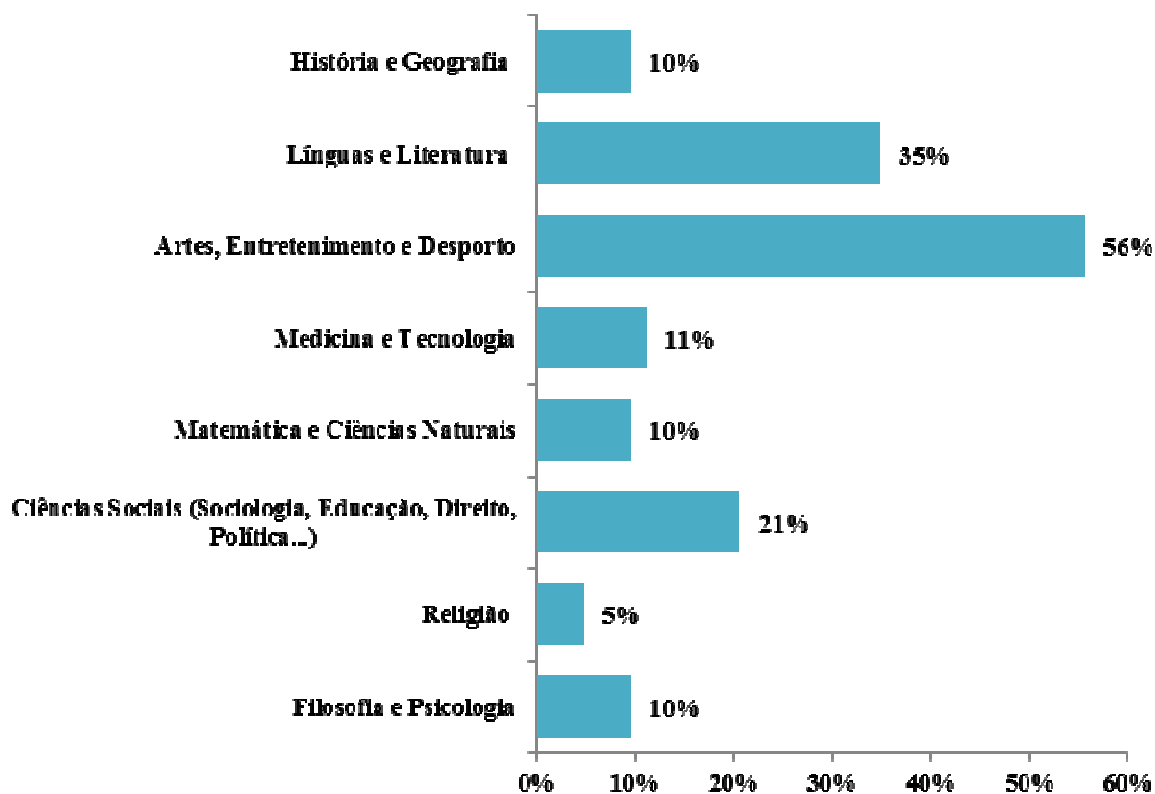
No que diz respeito à frequência da biblioteca por parte dos utilizadores, podemos afirmar que, segundo o gráfico 16, 30,5% frequentam o espaço todos os dias, seguido dos que apenas frequentam 3/4 vezes por semana com 20,3% e dos que frequentam menos de uma vez por mês com 13,6%. (ver Gráfico 16)

Gráfico 16 - Frequência da Biblioteca



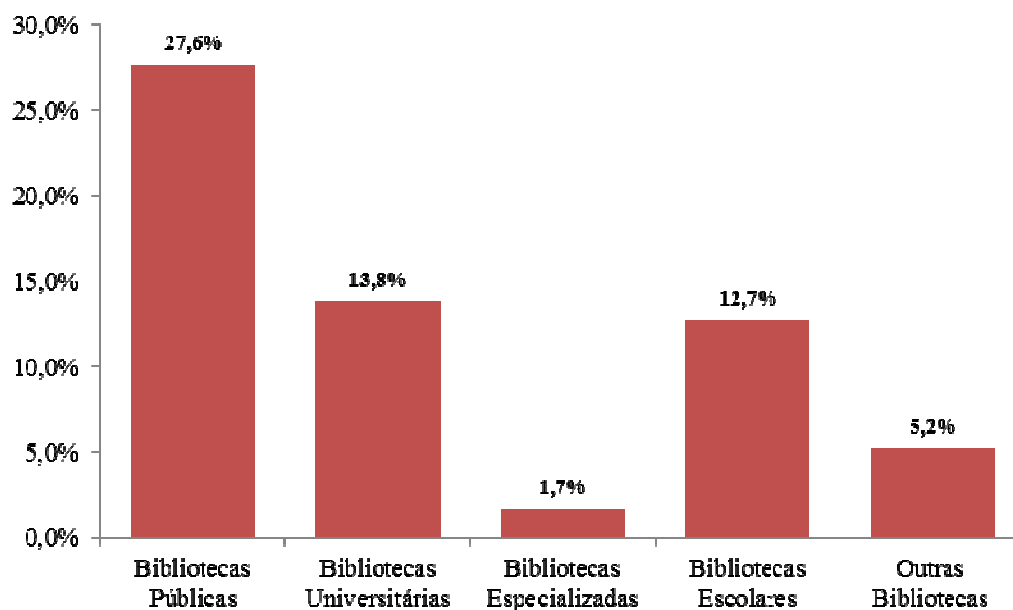
Por outro lado, quando confrontados com a questão sobre a incidência da procura das principais áreas temáticas de interesse existentes na biblioteca, verificamos que Arte, Entretenimento e Desportos é sem dúvida a área mais procurada com 56% das preferências, seguida das Línguas e Literaturas com 35% e das Ciências Sociais com 21%. (ver Gráfico 17)

Gráfico 17 - Principais áreas temáticas de interesse



No que concerne à frequência de outras bibliotecas (Anexo XIV), 43% dos inquiridos refere que frequenta outras bibliotecas sendo que 27,6% frequentam outras bibliotecas públicas, 13,8% frequentam bibliotecas universitárias e 12,7% frequentam bibliotecas escolares. (ver Gráfico 18)

Gráfico 18 - Tipos de Bibliotecas

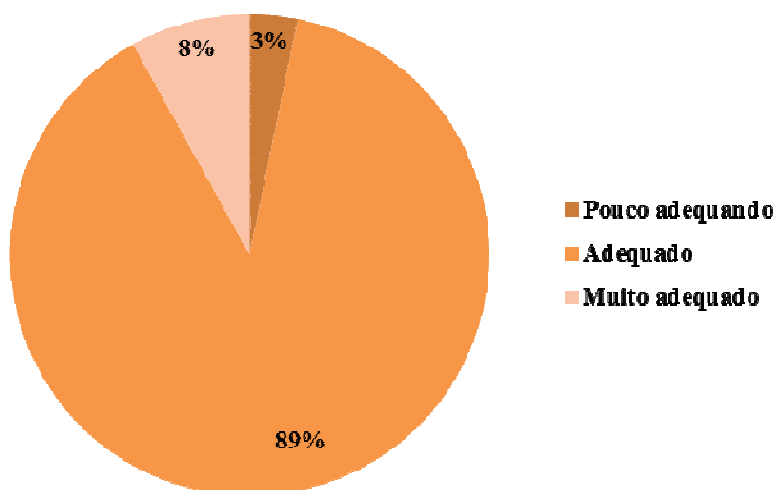


As características funcionais e espaciais da biblioteca são fatores essenciais e contribuem para o incremento da frequência de pessoas na biblioteca

2.3.1. Fundo documental

No que diz respeito ao grau de adequação das obras existentes, 89% dos inquiridos consideram-nas adequadas, sendo que apenas 3% as consideram pouco adequadas. (ver Gráfico 19)

Gráfico 19 - Grau de adequação das obras existentes



Por outro lado, a quantidade de obras existentes é abundante, segundo 80% dos inquiridos, existindo contudo 11% destes que as consideram escassas. (ver Gráfico 21) Mesmo assim, 89% conseguem quase sempre as obras de que necessitam. (ver Gráfico 20)

Gráfico 20 - Encontrar as obras que necessita

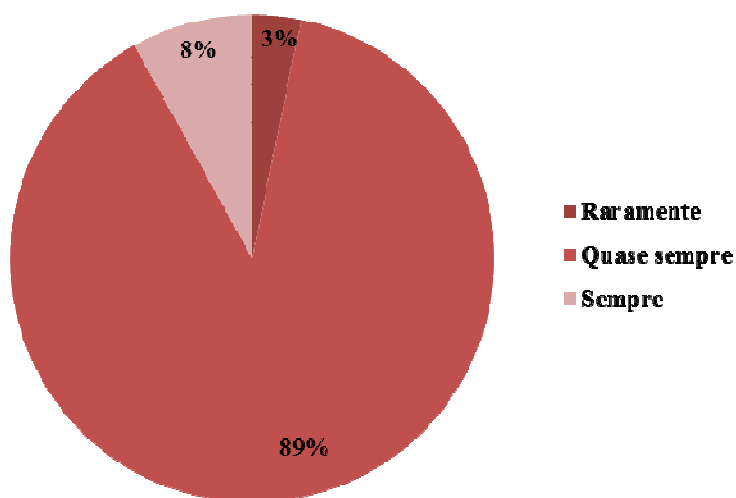
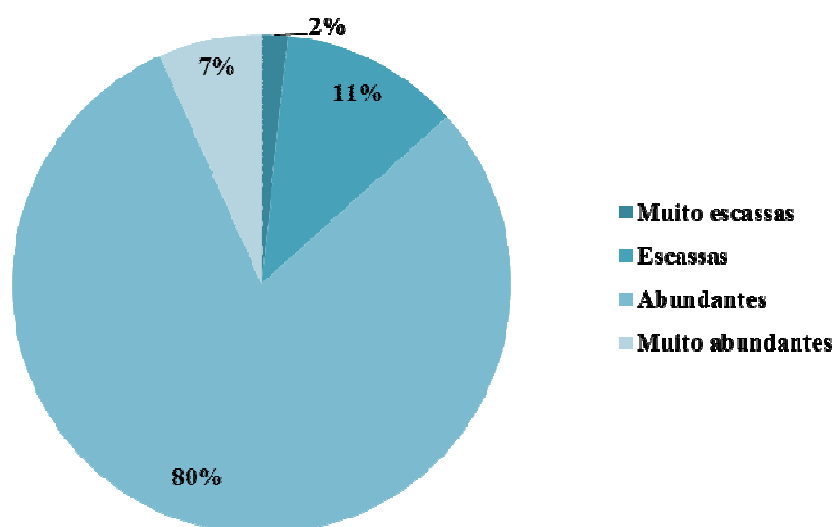


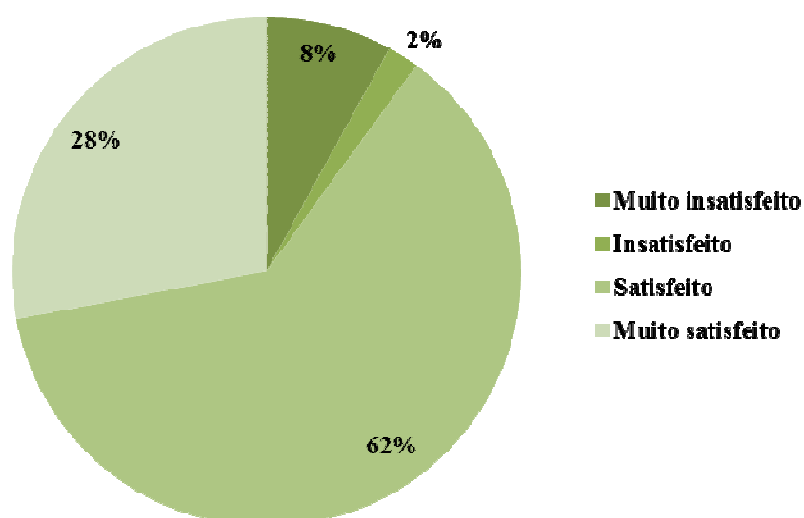
Gráfico 21 - Quantidade de obras existentes



Como a leitura não se centra apenas nos livros, os periódicos assumem um papel bastante importante nos hábitos dos nossos inquiridos, conforme já foi referido anteriormente.

Para corroborar esta afirmação, 76% dos inquiridos leem jornais e/ou revistas nesta biblioteca (Anexo XV), sendo que, de acordo com o gráfico 22, 62%, encontram-se satisfeitos com o número de periódicos (jornais e revistas), existindo, contudo, 8% muito insatisfeitos com a quantidade existente.

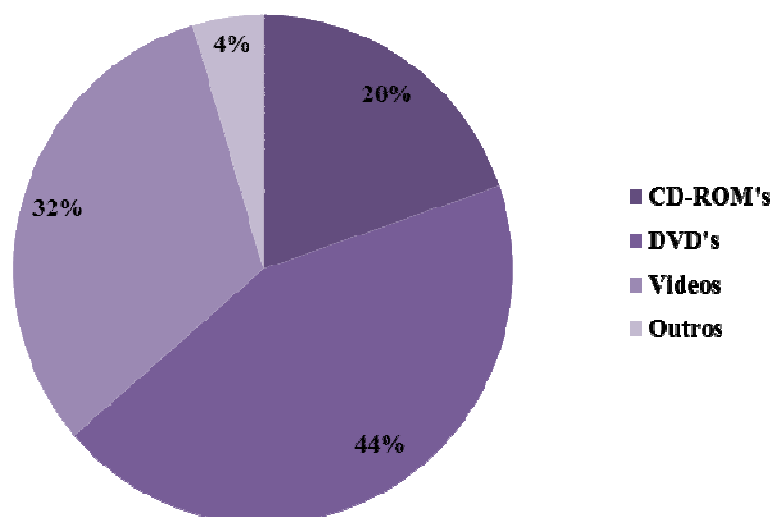
Gráfico 22 - Grau de satisfação com o número de periódicos (jornais e revistas)



«Como não havia uma experiência biblioteconómica no concelho, à data de abertura, houve um grande investimento em periódicos, desde as revistas dos bordados, ao Semanário Expresso, passando pela Maria e jornais desportivos.»⁴

Para além de livros e periódicos, 60% dos inquiridos consulta outros documentos (Anexo XVI), sendo a maior incidência, segundo o gráfico 23, na visualização de DVD (44%), seguido dos vídeos (32%) e dos CD-ROM's (20%).

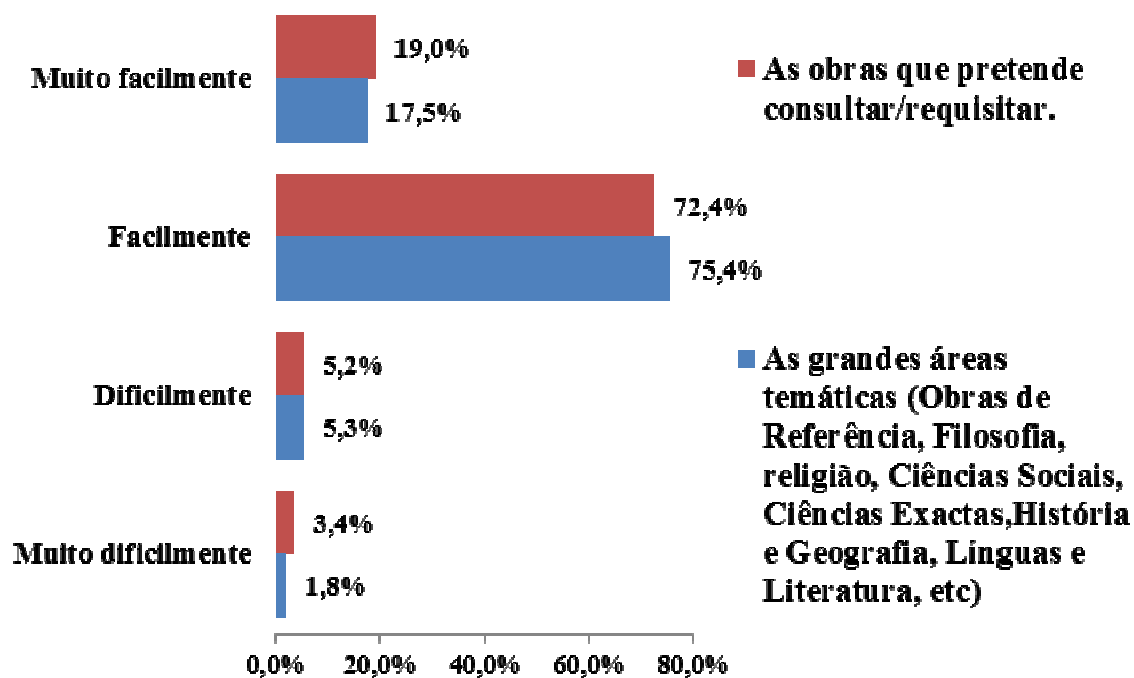
Gráfico 23 - Tipos de documentos consultados



Assim, segundo o gráfico 24, 72,4% dos inquiridos encontram facilmente as obras que pretendem consultar e/ou requisitar, e 19% até muito facilmente. O mesmo acontece com as grandes áreas temáticas: 75,4% encontram-nas facilmente e 17,5% muito facilmente. (ver Gráfico 24)

⁴ Entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XI;

Gráfico 24 - Grau de dificuldade em encontrar documentos



2.3.2. Serviços prestados

“A definição de biblioteca como um local onde se conservam grandes quantidades de espécies documentais já não é mais sinónimo de qualidade.” (Melo, 2004: 1)

Atualmente, o tipo de serviços prestados assume um papel fulcral na avaliação de qualquer centro de documentação, deixando esta de estar tão centrada na quantidade para, pelo contrário, valorizar a qualidade.

No entanto, antes de se avaliar a qualidade do serviço considerámos pertinente, verificar se os utilizadores conheciam o regulamento que tutelava aquele serviço. Neste sentido, podemos afirmar que apenas 56% o conhecem. (Anexo XVII)

Convém ainda salientar que, as questões colocadas em termos de avaliação de serviços se ajustam às diretivas presentes na Norma Portuguesa ISSO 11620 de 2004.

“Neste processo, a qualidade e eficácia dos serviços e de outras actividades que a biblioteca promove, bem como a eficiência na utilização que esta faz dos recursos, são avaliados em comparação com a missão, fins e objectivos da própria biblioteca.” (Norma Portuguesa - ISO 11620 - Informação e Documentação: Indicadores de Desempenho de Bibliotecas, 2004: 13)

Ao analisarmos o gráfico 25, verificámos que a apreciação global de alguns dos serviços prestados pela Biblioteca Municipal João Brandão, em Tábua, é positiva ou até muito positiva.

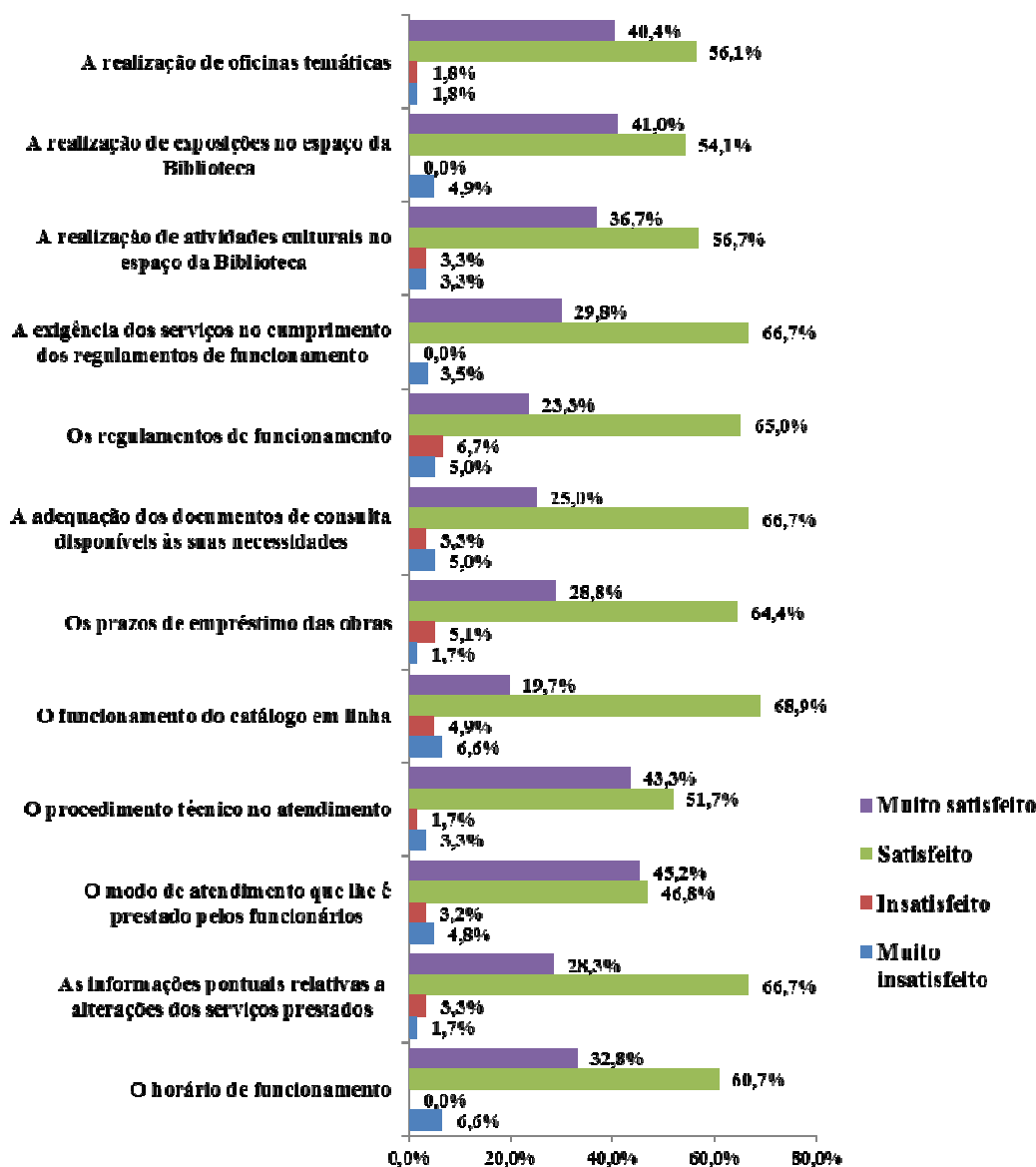
Assim, no que diz respeito à realização de oficinas temáticas, 56,15 % dos inquiridos estão satisfeitos e 40,4% estão mesmo muito satisfeitos. O mesmo acontece com a realização de exposições no espaço da Biblioteca (Satisfeito – 54,1%; Muito satisfeito - 41%). No entanto, neste ainda existem 4,9% que se encontram muito insatisfeitos.

A realização de atividades culturais no espaço da Biblioteca também é encarada com satisfação, pois apenas 6,6% se encontram insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

A exigência dos serviços no cumprimento dos regulamentos de funcionamento, os regulamentos de funcionamento, a adequação dos documentos de consulta disponíveis e os prazos de empréstimo das obras, surgem com valores de satisfação aproximados todos acima dos 64%, como se verifica no gráfico 25.

Contudo, não podemos deixar de referir que cerca de 12% se encontram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com os regulamentos de funcionamento.

Gráfico 25 - Grau da sua satisfação com os serviços desta Biblioteca



O catálogo em linha e o seu modo de funcionamento também são encarados com satisfação pelos inquiridos.

O procedimento técnico no atendimento, o próprio atendimento que lhe é prestado pelos funcionários e as informações pontuais relativas a alterações dos serviços prestados, à semelhança de outros, obtém uma avaliação na generalidade positiva, sendo que mais de 90% dos inquiridos se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.

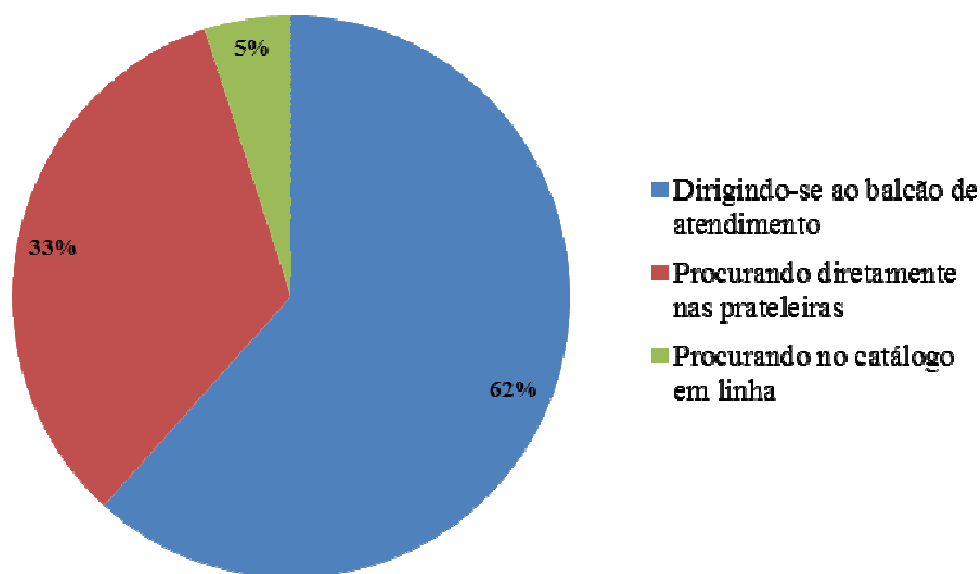
Por fim, mas não menos importante, temos a satisfação relativamente ao horário de funcionamento. Aqui, também a maioria se encontra satisfeita com ele (60,7%), sendo apenas de evidenciar 6,6% muito insatisfeitos. (ver Gráfico 25)

Estes resultados podem dever-se à atenção que houve com o estabelecimento de um horário adequado à comunidade local onde esta biblioteca se encontra inserida.

«Outra preocupação foi o horário de abertura da Biblioteca, de modo a proporcionar a frequência à população ativa.»⁵

Quando confrontados com a questão sobre a forma de encontrar o que pretende na biblioteca, a grande maioria (62%) respondeu que se dirigia ao balcão de atendimento, 33% procuram diretamente nas prateleiras e apenas 5% pesquisam no catálogo em linha. (ver Gráfico 26)

Gráfico 26 - Forma de encontrar, o que pretende na Biblioteca



⁵ Entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XI;

2.3.3. Formação de utilizadores

Uma outra questão colocada no inquérito foi a de tentar perceber se os utilizadores sentem necessidade de formação para utilizarem a Biblioteca, tendo em conta os seus interesses pessoais. 58% responderam que não e 42% declararam necessitar de formação, como se pode constatar no gráfico 27.

Dentro dos que responderam que necessitavam de formação, a área considerada mais importante é a localização de documentos nas estantes com 40,4%, seguida da pesquisa no catálogo informatizado e da utilização de recursos disponíveis na página, cada uma com 27,8%. (ver Gráfico 28)

Gráfico 27 - Necessidade de organizar sessões de formação de utilizadores

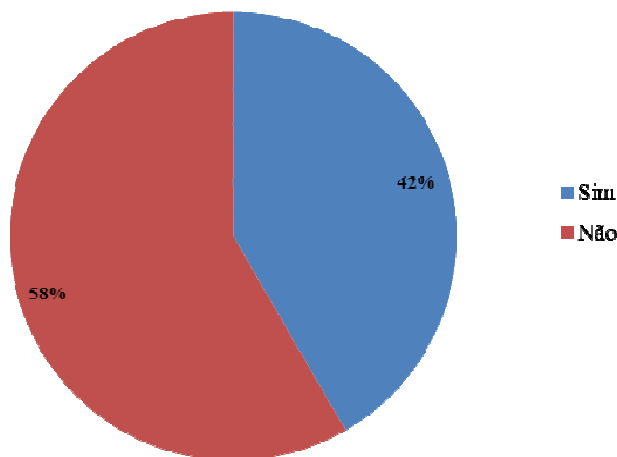
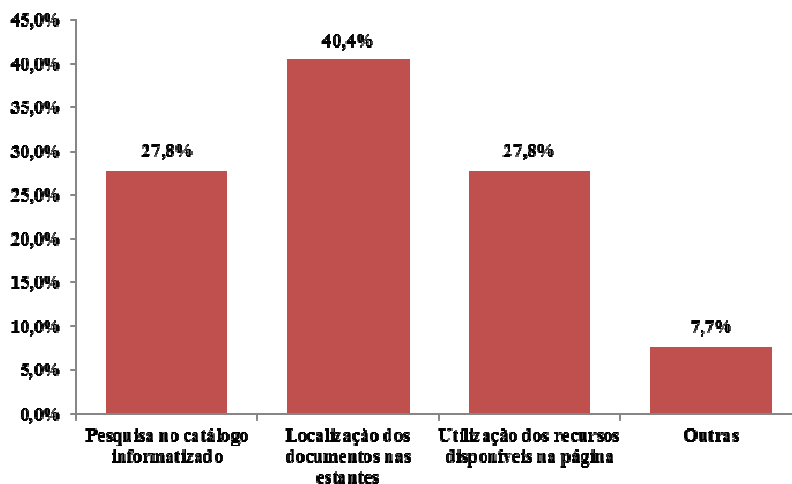


Gráfico 28 - Áreas importantes para dar formação

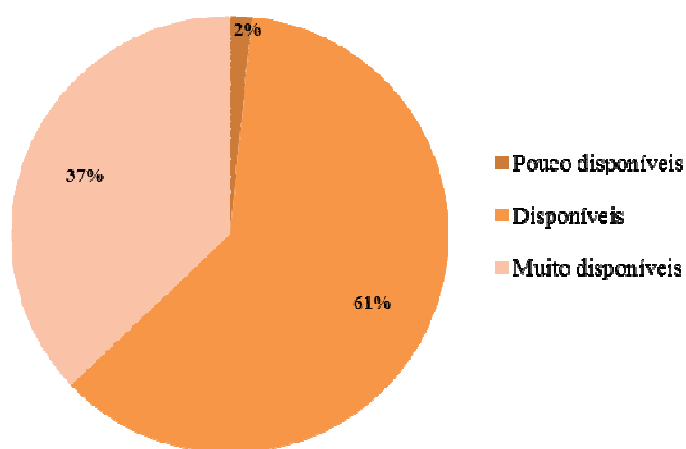


2.3.4. Atendimento dos técnicos da biblioteca

Nesta parte pretendeu-se avaliar a disponibilidade dos técnicos bem como a satisfação relativamente às informações prestadas.

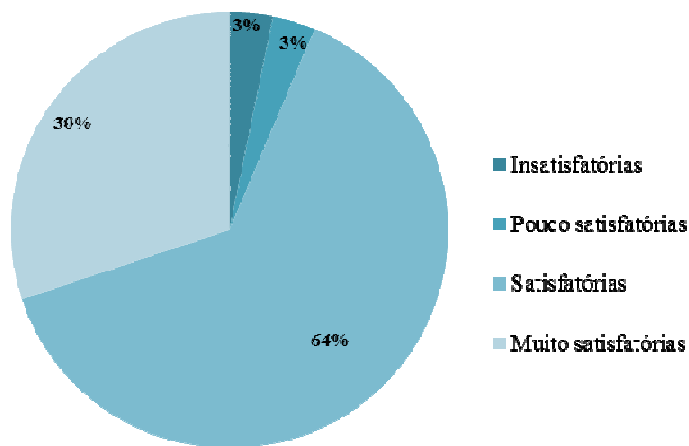
Assim, relativamente à disponibilidade dos técnicos, 61% dos inquiridos responderam que se encontram disponíveis, 37% muito disponíveis e apenas 2% referiu que demonstram pouca disponibilidade. (ver Gráfico 29)

Gráfico 29 - Disponibilidade dos técnicos da Biblioteca



Quanto às informações solicitadas, 64% considera-as satisfatórias, no entanto cerca de 6% considera-as pouco satisfatórias ou mesmo insatisfatórias. (ver Gráfico 30)

Gráfico 30 - Informações solicitadas aos técnicos da Biblioteca

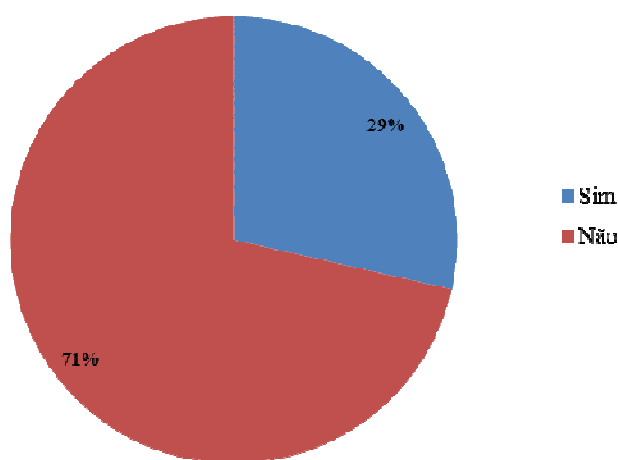


2.3.5. Serviço de empréstimo interbibliotecas

O serviço de empréstimo Interbibliotecas consiste em obter documentos que não se encontram no fundo da biblioteca, solicitando o seu empréstimo a outras bibliotecas.

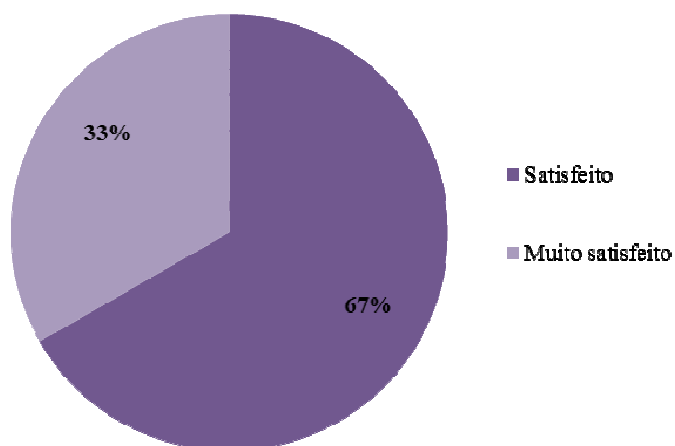
A utilização deste serviço apesar de escassa –apenas 29% dos inquiridos já recorreu a ele, como verificamos no gráfico 31 – merece ser analisada porque poderá funcionar numa lógica de complementaridade de serviços e articulação de recursos entre bibliotecas.

Gráfico 31 - Serviço de Empréstimo Interbibliotecas



Apesar de apenas 29% utilizarem o serviço a sua satisfação é muito elevada, como verificamos no gráfico 32, onde mostra que 67% estão satisfeitos e 33% estão mesmo muito satisfeitos.

Gráfico 32 - Grau de satisfação com este Serviço

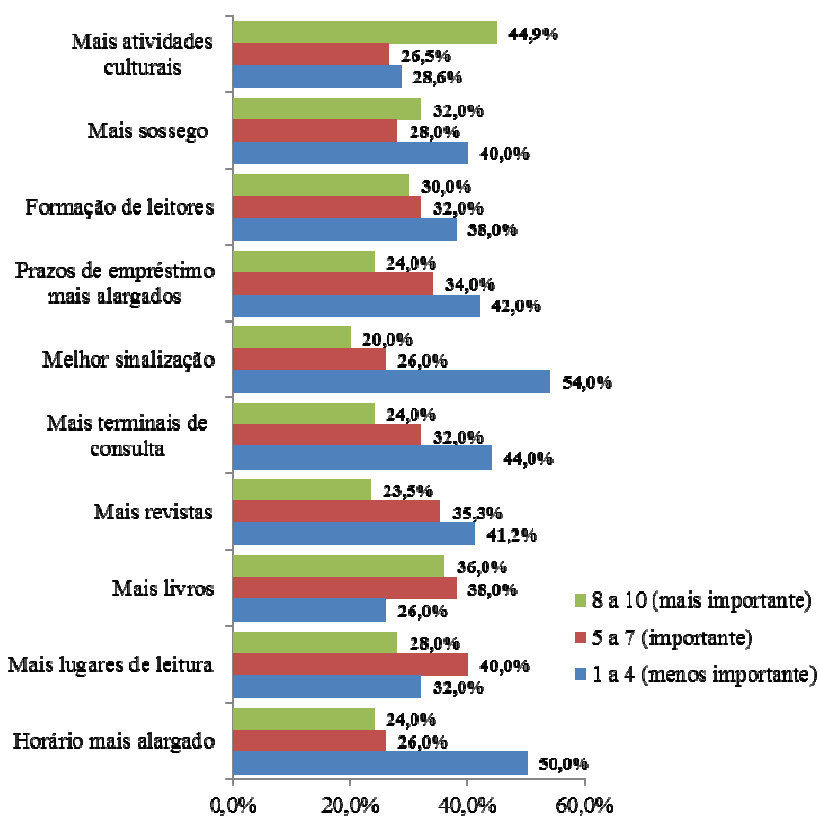


2.3.6. Alterações/melhorias a implementar

O trabalho de melhoria dos serviços e equipamentos existentes numa biblioteca nunca está acabado. As alterações das necessidades dos utilizadores tornam necessária a constante adaptação.

Ao analisarmos o gráfico 33, verificamos que as alterações/melhorias que foram consideradas mais importantes (8 a 10 classificação de importância) foram: a realização de mais atividades culturais com 44,9%; existência de mais livros com 36%; mais sossego com 32% e formação de leitores com 30%.

Gráfico 33 - Alterações/melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca



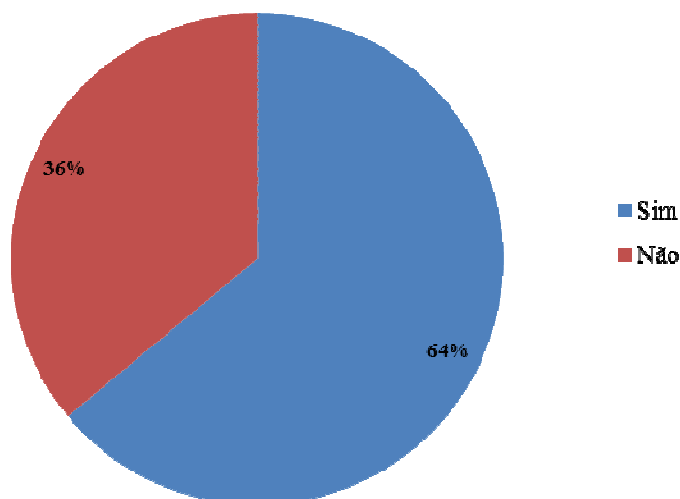
As alterações/melhorias consideradas importantes (5 a 7 classificação de importância) são principalmente, mais lugares de leitura com 40%, mais livros com 38%, mais revistas com 35,3% e prazos de empréstimos mais alargados com 34%.

No que concerne às alterações/melhorias consideradas menos importantes (1 a 4 classificação de importância), podemos evidenciar com destaque, a melhor sinalização com 54%, o horário mais alargado com 50% e mais terminais de consulta com 44%. (ver Gráfico 33)

2.3.7. Recursos eletrónicos

“O domínio das tecnologias de comunicação e informação transformou o universo das bibliotecas e serviços de informação.” (Melo, 2004: 1)

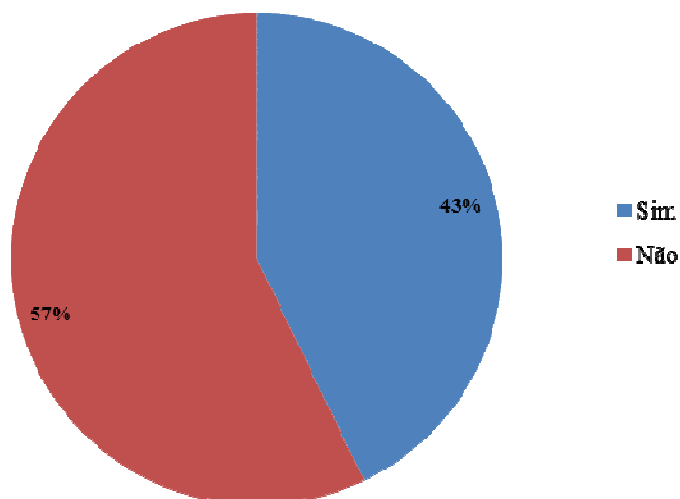
Gráfico 34 - Conhece a página web da Biblioteca



Cada vez mais os recursos eletrónicos assumem um papel fulcral no desenvolvimento de qualquer biblioteca.

No entanto, quando efetuamos a pergunta «Conhece a página web da Biblioteca», apenas 64% responderam que sim, enquanto 36% responderam que não. (ver Gráfico 34)

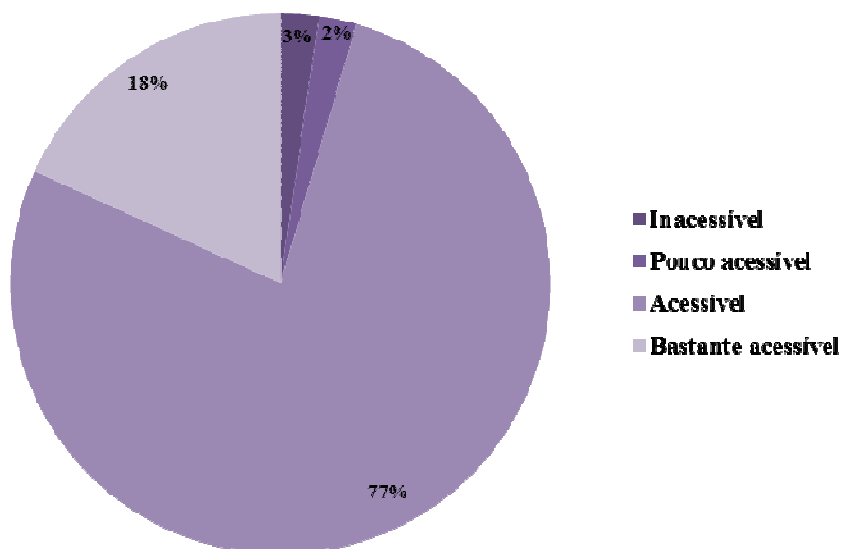
Gráfico 35 - Conhece os recursos existentes na página web



Por outro lado, dos que conheciam esta página, 57% não conhece a totalidade dos recursos disponíveis na mesma, sendo que apenas 43% afirma que conhece. (ver Gráfico 35)

No que concerne à acessibilidade, 77% consideram-na acessível e 18% referem-na mesmo muito acessível. (ver Gráfico 36)

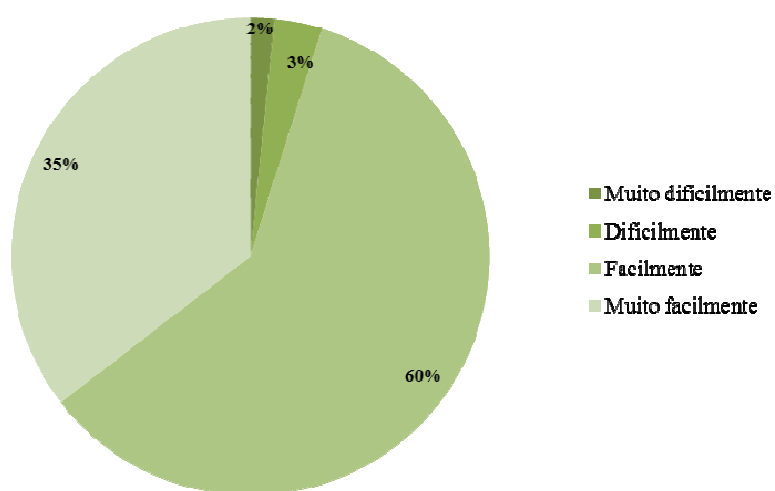
Gráfico 36 - Acessibilidade da página Web da Biblioteca



2.3.8. Espaço e equipamentos

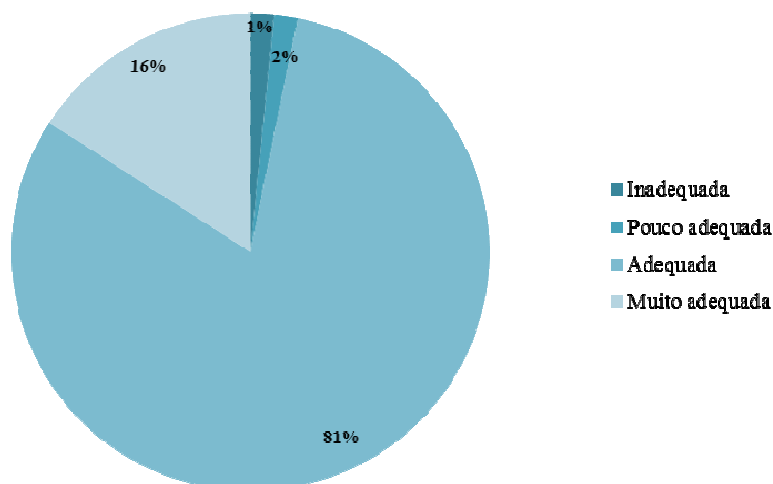
A Biblioteca Municipal João Brandão situa-se na rua principal em Tábua, conforme já foi referido, integrando-se facilmente no espaço envolvente da vila, segundo 60% dos inquiridos, e muito facilmente, segundo 35%. Apenas 5% consideram a integração desta difícil ou muito difícil (ver Gráfico 37)

Gráfico 37 - Integração da Biblioteca no espaço envolvente da vila



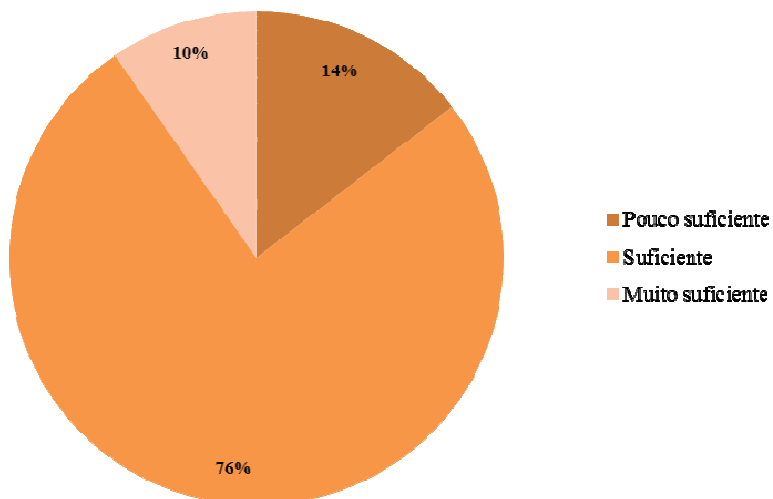
Já no que diz respeito à sinalética interna, quando questionados sobre a sua adequação nos diversos espaços dentro da Biblioteca, 81% consideram-na adequada, 16% muito adequada, e apenas 3% dos inquiridos responderam que era pouco adequada o mesmo inadequada. (ver Gráfico 38)

Gráfico 38 - Adequação da sinalização dos diversos espaços dentro da Biblioteca



Existem mais dois indicadores que se podem colocar quando estamos a avaliar uma biblioteca. Em primeiro lugar, a adequação do número de lugares sentados à população. Segundo a maioria dos inquiridos, estes são suficientes (76%) ou até mesmo muito suficientes (10%). No entanto, convém evidenciar que 14% dos inquiridos considera que existem poucos lugares sentados nesta biblioteca. (ver Gráfico 39)

Gráfico 39 - Suficiência de lugares sentados na Biblioteca



Um outro indicador é a opinião sobre o ambiente de trabalho e/ou lazer existente. À semelhança de resultados anteriores, este também é bastante positivo, sendo que 68% consideram que é bom e 27% referem ser mesmo muito bom. (ver Gráfico 40)

Gráfico 40 - Ambiente de trabalho/lazer na Biblioteca

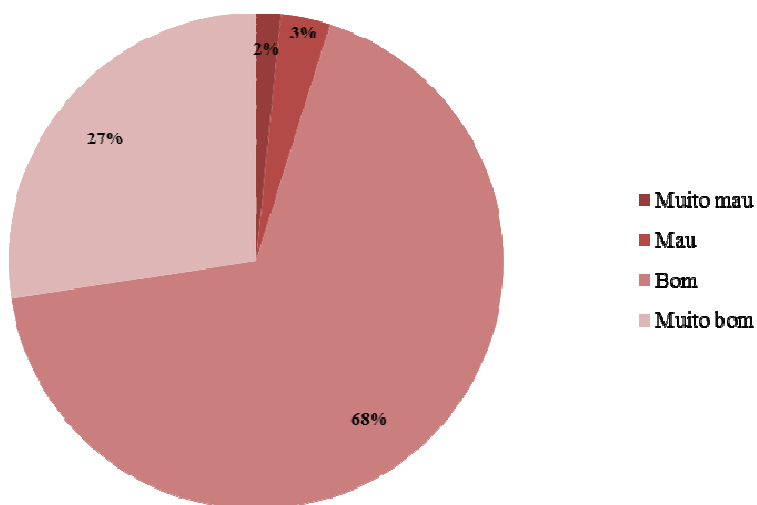
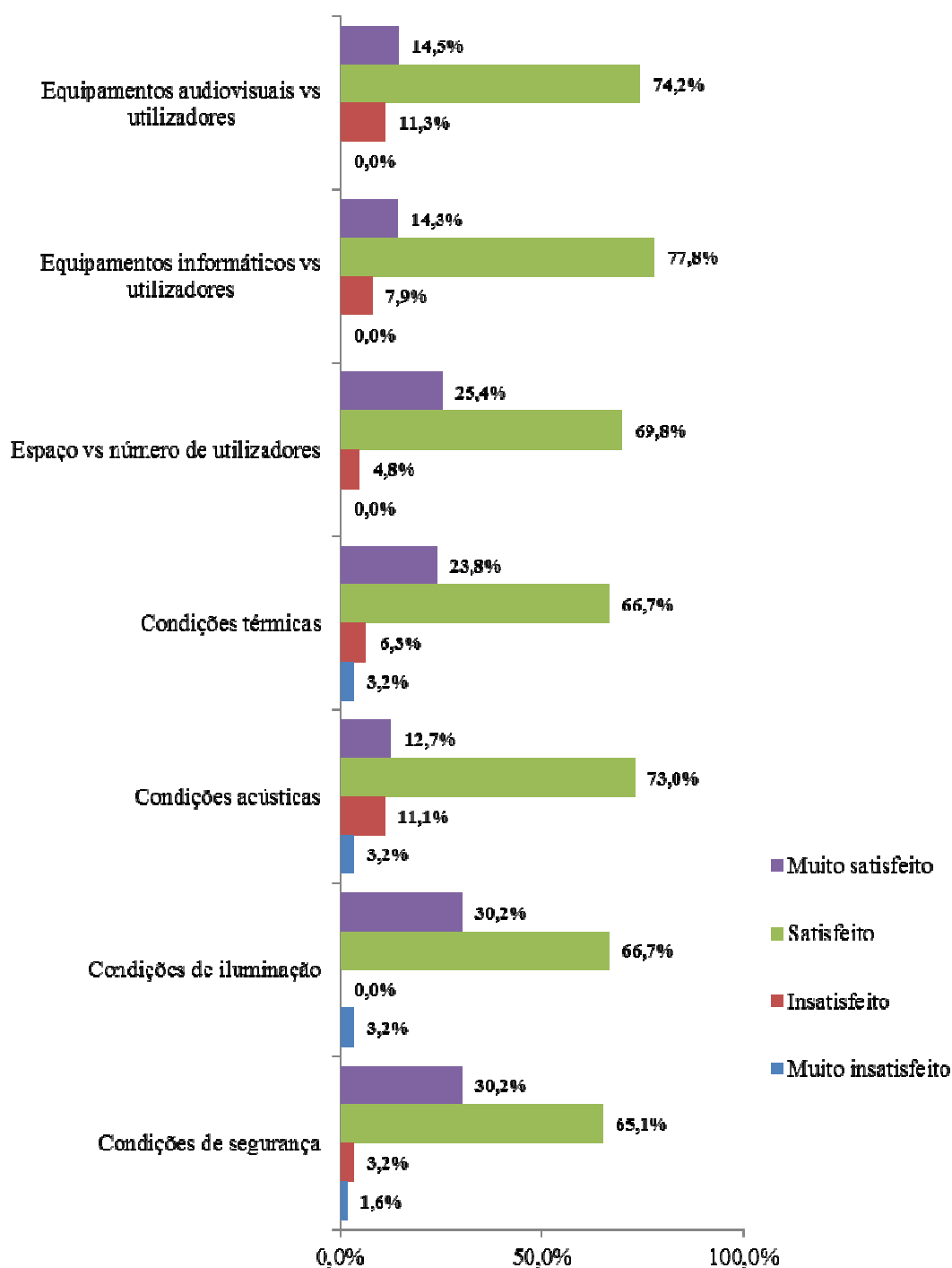


Gráfico 41 - Grau da sua satisfação



Finalizando esta avaliação da biblioteca, de acordo com as opiniões dos seus utilizadores, temos o gráfico 41 que apresenta o grau de satisfação destes relativamente a determinadas características.

Num panorama geral, podemos afirmar que a apreciação é positiva.

Com maior incidência na resposta muito satisfeito, surgem as condições de iluminação e de segurança, ambas com 30,2%, seguidas da relação espaço versus número de utilizadores com 25,4% e condições térmicas com 23,8%.

No que diz respeito, à resposta satisfeito, a relação equipamentos informáticos versus utilizadores surge em primeiro lugar com 77,8% seguida da relação equipamentos audiovisuais versus utilizadores com 74,2%.

Torna-se ainda pertinente referir que, apesar dos resultados positivos obtidos na generalidade das questões, existe ainda uma pequena percentagem de 3,2% que estão muito insatisfeitos com as condições térmicas, acústicas e de iluminação.

2.4. A política cultural do Município de Tábua

“Apenas com uma excessiva boa vontade poderemos defender a ideia de que tem existido, em Portugal, uma política cultural articulada e sistemática de intuítos democratizadores.”
(Lopes, 2000: 106)

À semelhança do que acontece no governo central, também em algumas autarquias não se percebeu muito bem se conseguiram atingir os objetivos de políticas culturais concertadas.

Se efetuarmos uma leitura das atribuições e competências das autarquias locais, podemos referir que à área cultural se pode associar a educação, os tempos livres e o desporto, situação que não é conseguida na sua plenitude por uma grande maioria das autarquias.

Apesar de atualizações legislativas mais recentes, ainda vigora o Decreto de Lei nº 77/84 de 8 de Março que diz respeito às competências municipais em investimentos públicos.

Assim, na alínea f) (Cultura, Tempos livres e Desporto) do Artigo 8.º (Competências municipais) da Secção I (Delimitação), do Capítulo II (Competências em matéria de investimentos públicos) do referido Decreto, está patente o investimento em centros de cultura, bibliotecas, museus municipais, património cultural, paisagístico e urbanístico do município, em parques de campismo, instalações e equipamentos para a prática desportiva e recreativa de interesse municipal.

O Município de Tábua também tem vindo a desenvolver uma política de investimentos culturais relativamente importante.

Segundo a entrevista à vereadora do pelouro da cultura *«a orientação tomada para a cultura no concelho é apropriada. Digo apropriada porque há sempre mais e mais para fazer, o trabalho cultural está sempre inacabado.»*⁶

Considerada por esta como *«uma das maneiras de promover o concelho. Cultura foi e será sempre fator de desenvolvimento local. Um povo sem cultura não sobrevive, não existe, morre.»*⁷

Segundo a Dra. Ana Paula Neves, vereadora da cultura do Município de Tábua o

⁶ Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal – Anexo IX;

⁷ Idem, ibidem;

«(...)desenvolvimento cultural ainda não atingiu no concelho de Tábua um lugar de topo, mas estou convicta de que vai chegar lá. Acredito piamente. Contudo, o trabalho terá que ser orientado nesse sentido. Não se justifica o enorme investimento num Centro Cultural, se não fosse esse um dos grandes objetivos.

Existe uma política cultural no concelho, ainda que incipiente. Pretendemos crescer culturalmente, ir para além do folclore. Criámos o Coral Polifónico e estamos a iniciar um trabalho semelhante para a criação de uma Orquestra Pedagógica, a partir do ensino da música nas escolas, catapultando-nos para a criação de uma Banda Filarmónica, projeto que pode levar uma meia dúzia de anos.

Com a construção do Centro Cultural há a grande preocupação de uma programação cultural feita por pessoas capazes para o efeito e não por curiosos. O Centro Interpretativo do Mundo Rural é outro dos projetos e a adesão às Aldeias do Xisto a promoção de um turismo ambiental. Pretendemos estreitar relações com as Associações que desenvolvem projetos desportivos no meio ambiente, percursos pedestres, BTT, TT, Kenpo, Karaté, tudo formas de representatividade cultural.»⁸

Em toda esta informação, podemos verificar uma real preocupação com o desenvolvimento de uma política cultural concertada neste município, focando determinados pontos fulcrais para o seu desenvolvimento.

⁸ Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal – Anexo IX;

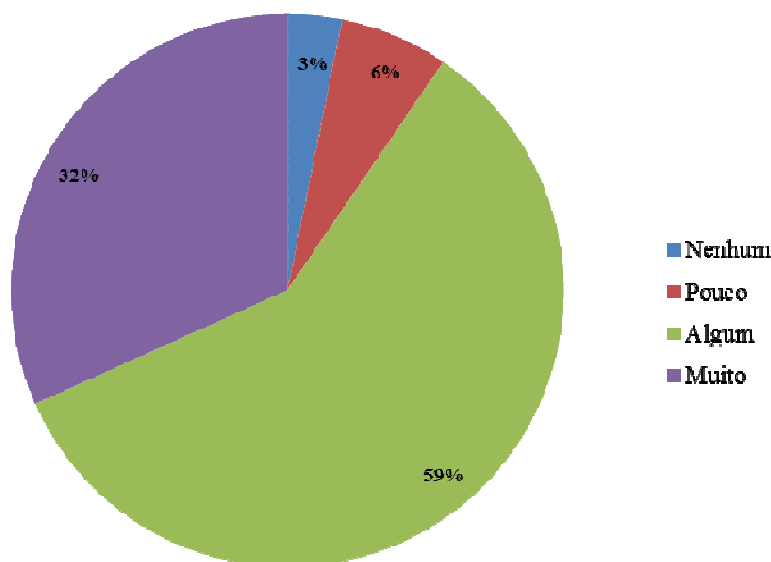
2.5. O impacto social e o papel da biblioteca na comunidade

«Julgo que a Biblioteca ganhou um lugar muito especial no concelho de Tábua. Contudo o mundo biblioteconómico está em constante evolução. É assim que olho para a Biblioteca: pode fazer mais e melhor. É este o princípio que me orienta.»⁹

Estas afirmações vêm de encontro a alguns dos resultados obtidos no inquérito administrado junto de alguns utilizadores.

Assim, se analisarmos o gráfico 42 verificamos que 59% dos inquiridos refere que a Biblioteca Municipal João Brandão teve algum impacto na sua vida e 32% afirmam mesmo que esta teve muito impacto. É apenas de referir que 9% consideram que esta teve pouco (6%), ou nenhum (3%) impacto na sua vida.

Gráfico 42 - Impacto social da Biblioteca na vida dos utilizadores



Esmiuçando um pouco mais as opiniões sobre o impacto da biblioteca na vida dos utilizadores, apresentamos seguidamente uma análise deste segundo o género, a distribuição etária e o grau escolaridade dos inquiridos.

No que concerne à distribuição segundo o género verificamos que é no género feminino que a biblioteca teve mais incidência (muito impacto com 27%) sendo que, o género masculino se cingiu apenas a 4,8%. (ver Tabela 6)

⁹ Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal - Anexo IX;

Por outro lado, na tabela 6, podemos ainda verificar que na resposta “algum impacto na vida dos utilizadores”, as percentagens estão mais aproximadas: género masculino 23,8% e feminino 34,9%. Contudo, não podemos efetuar esta análise sem ter em conta que mais mulheres do que homens aceitaram responder ao inquérito, conforme já foi enunciado anteriormente na caracterização socioeconómica dos inquiridos. Neste contexto, convém referir que o género feminino apresenta maiores valores na resposta “nenhum impacto” (3,2%).

Tabela 6 – Impacto social da Biblioteca, segundo género

		Nenhum	Pouco	Algum	Muito
GÉNERO	Masculino	0,0%	4,8%	23,8%	4,8%
	Feminino	3,2%	1,6%	34,9%	27,0%

No que diz respeito ao impacto social na vida dos utilizadores, segundo distribuição por escalão etário, podemos afirmar que 11,7% dos inquiridos que responderam que a biblioteca tem muito impacto na sua vida se situam no nível etário entre os 26 e os 35 anos. Por outro lado, a maior incidência da resposta algum impacto recai sobre o escalão etário 18-25 anos com 18,3%. Para o escalão dos 12-17 anos, a biblioteca, ou teve pouco ou muito impacto com representatividade idêntica (3,3%). (ver Tabela 7)

Tabela 7 – Impacto social da Biblioteca, segundo escalão etário

		Nenhum	Pouco	Algum	Muito
ESCALÃO ETÁRIO	0-11 anos	0,0%	0,0%	5,0%	1,7%
	12-17 anos	0,0%	3,3%	13,3%	3,3%
	18-25 anos	0,0%	1,7%	18,3%	3,3%
	26-35 anos	3,3%	1,7%	15,0%	11,7%
	36-45 anos	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%
	46-55 anos	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%
	56-65 anos	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%
	66-75 anos	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%
	76-85 anos	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%

Tendo em atenção tudo o que já foi referido, a análise do impacto segundo o grau de escolaridade dos inquiridos é pertinente, no sentido em que, durante bastante tempo, a biblioteca era considerada um “espaço de elite”, apenas frequentada por grandes “estudiosos”.

Tabela 8 – Impacto social da Biblioteca, segundo o grau de escolaridade

		Nenhum	Pouco	Algum	Muito
GRAU DE ESCOLARIDADE COMPLETO	2º Ciclo Ensino Básico	0,0%	0,0%	7,9%	3,2%
	3º Ciclo Ensino Básico	1,6%	3,2%	9,5%	6,3%
	Ensino Profissional	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
	Ensino Secundário	0,0%	1,6%	17,5%	9,5%
	Ensino Médio/Tecnológico CET	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%
	Licenciatura	0,0%	1,6%	12,7%	6,3%
	Pós-graduação/Curso Especialização	0,0%	0,0%	3,2%	1,6%
	Mestrado	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%

Assim, dos 32% que referiram que a Biblioteca Municipal João Brandão tinha muito impacto na sua vida 9,5% tem o ensino secundário, seguidos dos que têm o 3º Ciclo do Ensino Básico em igualdade com os que possuem Licenciatura. É ainda de evidenciar que 3,2% destes apenas possuem o 2º Ciclo do Ensino Básico. (ver Tabela 8)

À semelhança da representatividade apresentada anteriormente na caracterização socioeconómica para o grau de escolaridade, a distribuição percentual na resposta “algum impacto” não diverge muito. Assim sendo, 17,5% possuem o Ensino Secundário, seguido de 12,7% com Licenciatura, de 9,5% com o 3º Ciclo do Ensino Básico e de 7,9% com o 2º Ciclo do Ensino Básico. É ainda de evidenciar que, dos inquiridos com o 2º Ciclo do Ensino Básico, nenhum referiu que a biblioteca tinha pouco ou nenhum impacto na sua vida. (ver Tabela 8)

Os resultados apresentados vêm de encontro ao que é referido pelo funcionário desta Biblioteca sobre o impacto e o papel que ela tem vindo a assumir na comunidade onde se encontra inserida.

«A biblioteca tem vindo a fazer um trabalho cada vez mais centrado na comunidade onde se insere e cada vez mais centrado naquele que é o seu principal objetivo: a promoção da leitura. Tem investido grandemente em fundo documental destinado aos mais novos, tem investido na formação da equipa que diariamente trabalha a promoção da leitura e procurado criar laços e parcerias com as instituições locais de forma a potenciar a obtenção de resultados a médio prazo.»¹⁰

¹⁰ Entrevista ao Funcionário da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XIII;

Segundo a diretora «(...)a Biblioteca Municipal é o Pólo Difusor da Cultura por excelência, do concelho, ocorrendo a ela a comunidade, sendo esse o melhor indicador da avaliação positiva do seu funcionamento.»¹¹

Em suma, e após a análise de toda a informação obtida pelo inquérito e pelas entrevistas podemos verificar que os resultados se interligam e a opinião é generalizada sobre o impacto e o papel da Biblioteca Municipal João Brandão na comunidade.

¹¹ Entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão – Anexo XI;

Conclusão

A realização deste trabalho tornou-se numa experiência deveras aliciante. Analisar uma realidade na qual estamos inseridos, permite-nos observar uma panóplia de situações e interações a que, por vezes, no dia-a-dia, não prestamos grande atenção,

Apesar de já existir, alguma interação com a população e algum entrosamento local, que nos permitiu conhecer minimamente a realidade existente, a recolha e análise dos dados foi isenta, facilitando a veracidade dos resultados obtidos.

No decorrer do presente trabalho, pensamos ter conseguido atingir os objetivos a que nos propusemos quando o iniciámos.

O conhecimento e a análise da estrutura interna espacial e funcional permitiu-nos verificar que esta se encontra muito bem organizada tentando responder a todas as demandas existentes por partes dos utilizadores, estando estes satisfeitos na generalidade com o espaço, as condições, os equipamentos e o funcionamento nomeadamente o horário estabelecido.

Nesta análise, percebeu-se ainda que existe uma atualização permanente do fundo documental da biblioteca, seja livro ou material não livro, respondendo bem às solicitações dos leitores/utilizadores, visto que estes afirmam, na sua maioria, que conseguem encontrar o que pretendem e quando pretendem.

A dinâmica organizativa e de promoção cultural da Biblioteca Municipal João Brandão é bastante extensa e completa, o que dá a entender que querem executar todas as tarefas e atividades de forma eficiente, dando resposta rápida, e fazendo com que os “clientes” se sintam satisfeitos com os serviços que lhes são prestados, tentando no fundo ir ao encontro das suas expectativas.

Isto levanta outra questão que constituía outro objetivo deste trabalho: avaliar o desempenho e a satisfação dos utilizadores, pois a avaliação de qualidade de qualquer serviço envolve e responsabiliza pessoas, podendo levar à revisão de procedimentos, com vista a um resultado que interesse às partes envolvidas, ou seja à biblioteca e aos utilizadores.

De uma maneira geral, os utilizadores desta biblioteca encontram-se satisfeitos com o serviço e atendimento prestados, manifestando isso ao longo de todo o inquérito. Mas, citando a Vereadora da cultura, o trabalho cultural nunca está completo, havendo ainda muito para

fazer. É notória a pretensão de procurar a excelência dos serviços através de uma aposta na eficiência e na eficácia.

No que concerne à forma como os utilizadores veem a biblioteca e à maneira como esta influenciou e/ou continua a influenciar as suas práticas culturais e de lazer, podemos afirmar que esta tem realizado um trabalho profícuo, apesar de não existirem grandes estudos sobre o assunto neste concelho que possam ser objeto de comparação. É de salientar a quantidade de inquiridos que faz, da leitura, prática regular nos seus hábitos diários.

A informação estatística é uma fonte de informação essencial para a verificação de determinados fenómenos. Nesta investigação, foi fundamental para perceber a visão que os utilizadores tinham sobre o impacto social que a biblioteca municipal teve na sua vida.

Assim, confirma-se a hipótese que esta biblioteca teve impacto social na vida dos utilizadores. Segundo a informação recolhida, para uma parte significativa dos inquiridos esta não teve apenas algum, teve mesmo muito impacto, influenciando bastante a realidade cultural e de lazer destes, bem como o seu modo de ver a vida, o que se traduz em mudanças na própria comunidade.

O maior repto de qualquer biblioteca não passa apenas pelas atribuições patrimoniais, nem tão pouco apenas por conciliar a necessidade de preservar e conservar o fundo local, para que todos possam ter acesso, inclusive as gerações futuras, com os ideais de disponibilização total. O grande desafio de todas as Bibliotecas passa pela adaptação às novas tecnologias e às constantes solicitações inovadoras por parte dos utilizadores que faz emergir novos perfis de utilização a cada momento, colocando novos problemas a ser solucionados e podendo ser um instrumento de mudança, quer dos utilizadores quer da comunidade onde se encontram inseridas.

No fundo, todas as bibliotecas públicas têm benefícios, uns diretos, relacionados com o leitor, o livro, a promoção da leitura, outros indiretos relacionados com a comunidade, porque a sua utilização por uns tem efeito nos outros. Um serviço de qualidade prestado por uma biblioteca pública contribui para a valorização e prosperidade do local onde se encontra inserida, sendo para isso necessário olhar para fora, para a comunidade, para o utilizador, percebendo as suas necessidades e adaptando-se.

O município de Tábua compreendendo o valor da biblioteca pública, não o descuroou,

considerando-a mesmo como um pólo difusor de cultura privilegiado e dotando-a de todas as condições e recursos financeiros, tecnológicos e humanos para que ela pudesse alcançar os objetivos estabelecidos.

Atualmente, a biblioteca ocupa um lugar bastante especial no concelho de Tábua e é considerada a única valência cultural existente. Detém uma imagem positiva que resulta das constantes tentativas de envolver a comunidade em todos os seus projetos e verifica-se que os utilizadores mostram por ela um certo carinho.

Em suma, a Biblioteca Municipal João Brandão mudou a realidade cultural e de lazer da comunidade tabuense nos seus últimos dez anos de existência, influenciou bastante não só os hábitos culturais e de lazer como também a ideia que os seus utilizadores têm do que é uma biblioteca. Verificou-se um constante esforço de adaptação às necessidades dos seus “clientes”, bem com uma insistente tentativa em responder aos desafios que lhe eram propostos. Tudo isto vem confirmar a influência que esta biblioteca teve na comunidade e no modo de vida da sua população.

Bibliografia

Norma Portuguesa - ISO 11620 (2004) - Informação e Documentação: Indicadores de Desempenho de Bibliotecas. Caparica, Instituto Português da Qualidade.

Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001), (2003) Alfragide, Caminho.

Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura, (1994) Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

AGUADO DE COSTA, A. (2007) Los diarios en la Biblioteca Pública de la Universidad Nacional De La Plata. *Información, Cultura y Sociedad*, No. 17, 13-38.

ALBARELLO, L. E. O. (2005) *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa Gradiva.

AMAT DE LA FLOR, M. D. M., E OUTROS (2006) Estudio de rentabilidad de la Biblioteca Pública Provincial de Valencia. *El profesional de la información*, septiembre-octubre, v. 15, n. 5, 342-351.

ASENSIO RODRÍGUEZ, A. (2005) Creación de una fototeca digital en la Biblioteca Pública Pedro Laín Entralgo de Dos Hermanas (Sevilla). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 78, Marzo, 11-15.

ASTA, G., E OUTROS (2000) *El público y la Biblioteca: Metodologías para la Difusión de la Lectura*, Gijón, TREA ediciones.

BETANCUR, A. (2006) Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio: una propuesta para América Latina. *I Congreso de Bibliotecas Públicas de Chile*.

BOSSIÉ, F. (2009) Libros, Bibliotecas y Bibliotecarios: una Cuestión de Memoria. *Información, Cultura y Sociedad*, No. 20, 13-40.

BRASÃO, I., DOMINGOS, NUNO E SANTOS, TIAGO (2004) *Leitores de bibliotecas públicas: inquérito à rede de leitura pública na região de Lisboa*, Lisboa, Edições Colibri.

CARRIÓN GÚTIEZ, M. (1993) *Manual de Bibliotecas*, Madrid, Fundacion Germán Sánchez Ruipérez.

- COUTINHO, C. P. (2011) *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*, Coimbra, Almedina.
- DÍAZ GRAU, A., GARCÍA GÓMEZ, JAVIER (2005) La colección local en la biblioteca pública (I): concepto, delimitación y justificación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 78, Marzo, 19-41.
- DÍAZ GRAU, A., GARCÍA GÓMEZ, JAVIER (2005) La colección local en la biblioteca pública (II): los usuarios y el personal bibliotecario. Gestión, formación, conservación y organización de la colección. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 79, Junio, 11-35.
- DÍAZ GRAU, A., GARCÍA GÓMEZ, JAVIER (2005) La colección local en la biblioteca pública (III): difusión, promoción y dinamización. La aplicación de las nuevas tecnologías. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 80, Septiembre, 19-42.
- DÍAZ GRAU, A. (2006) Experiencias con ancianos y niños en una biblioteca pública: bueno, bonito y barato. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 82, Marzo, 57-67.
- DOMÍNGUES SANJURJO, M. R. (1996) *Nuevas Formas de Organización y Servicios en la Biblioteca Pública*, Gijón, Trea.
- ECO, U. (1994) *A Biblioteca*, Lisboa, Difel Difusão Editorial, Lda.
- FANHA, J. E. L., JOSÉ JORGE (2002) *Cem Sonetos Portugueses*, Lisboa, Terramar.
- FELIS PRÓSPER, A. (2004) La Biblioteca híbrida como oportunidad para situar a la biblioteca pública en el centro de la sociedad. *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 13, n. 2, 126-130.
- FERNANDES, António Teixeira, e outros (1998) *Práticas e Aspirações Culturais: Os estudantes da cidade do Porto*, Porto, Edições Afrontamento de Câmara Municipal do Porto.
- FLICK, U. (2005) *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, Lisboa, Monitor.

- FREITAS, J., A. G., REGEDOR, ANTÓNIO (2007) *Bibliotecas Públicas e Cidadania Activa. Actas do 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação*. Ponta Delgada.
- FURTADO, J. A. (1999) *As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação*. *Liberpolis*. Setúbal.
- GALVÃO, R. M. E. M., AURORA (2004) *Avaliação de qualidade: em busca da excelência nas bibliotecas. 8º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* Estoril, BAD - Galvão, Rosa Maria e Aurora Machado.
- GASCUEL, J. (1987) *Um espaço para o livro: como criar, animar ou renovar uma biblioteca*, Lisboa, Publicações Dom Quixote.
- HILL, A. E. H., MANUELA MAGALHÃES (2008) *Investigação por Questionário*, Lisboa, Edições Silabo.
- KOONTG, C. (2005) *Comercios y Bibliotecas: ambos atienden a clientes! Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 80, Septiembre, 71-78.
- LANCASTER, F. W. (2004) *Avaliação de Serviços de Bibliotecas*, Brasília, Briquet de Lemos.
- LOPES, J. T. L. (2000) *A Cidade e a Cultura: Um estudo sobre práticas culturais urbanas*, Porto, Edições Afrontamento.
- LOZANO DÍAZ, R. (2006) *La Biblioteca Pública del Siglo XXI: atendiendo clientes, movilizando personas*, Gijón, TREA.
- MARTÍNEZ USERO, J. A. (2006) *Análisis de los usuarios, contenidos y servicios de los servicios públicos electrónicos. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 82, Marzo, 11-29.
- MASSON ANDRÉ E SALVAN, P. (1963) *Les bibliothèques* Paris, Presses universitaires de France.
- MELO, L. B. (2004) *Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos. 8º Congresso*

Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Estoril, BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

NUNES, H. B. (1996) *Da Biblioteca ao Leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*, Braga, Instituto Português do Livro e da Biblioteca.

PALMA, E. *A orientação da leitura*, Lisboa, Sociedade de Expansão Cultural.

PEREZ MATOS, N. E. (2006) Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. *ACIMED [online]*, vol.14, n.6, 0-0.

PÉREZ-SALMERÓN, G. (2003) Algunas propuestas para impulsar la administración en línea. La biblioteca pública como portal de acceso al e-government. *El profesional de la información*, mayo-junio, v. 12, n. 3, 226-230.

PORTILHEIRO, J. (1994) As novas bibliotecas de leitura pública: aptidões e desafios. *Cadernos BAD*. Lisboa.

PRADO, H. D. A. (2000) *Organização e Administração de Bibliotecas*, São Paulo, T.A. Queiroz, Editor, Lda.

PROUST, M. (1998) *Sobre a leitura*, Lisboa, Vega.

QUIVY, R. E. C., LUC VAN (1998) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.

RAMOS CURD, E. (2007) Globalización y Bibliotecas Públicas. *Bibliotecología y Gestión de Información*, N.º 26, 5-61.

RIVAS ROLDÁN, A. (2005) Clubes de lectura y personas adultas: una reflexión. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 81, Diciembre, 19-26.

RODRÍGGUEZ SORROCHE, C. (2007) Análisis de la situación actual de las bibliotecas públicas en Andalucía. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 88-89, Julio-Diciembre, 11-33.

SÁ, V. D. (1983) *As Bibliotecas, o público e a cultura: um inquérito necessário*, Lisboa, Livros Horizonte.

SANTOS, A. S. E. B., MARIA MARGARIDA MEIRA (1999) *Legislação Aplicada às Bibliotecas, Arquivos e Documentação*, Lisboa, VISLIS Editores.

SPONHOLZ, R. M. L. P. (1984) *Atribuições de Bibliotecários em Bibliotecas Públicas*, São Paulo, Livraria Pioneira Editora.

SUAIDEN, E. (1995) *Biblioteca Pública e Informação à Comunidade*, São Paulo, Global Editora.

SUAIDEN, E. (2002) El Impacto Social de Las Bibliotecas Públicas. *Anales de Documentación*, N.º 5, p. 333-344.

USHERWOOD, B. (1999) *A Biblioteca Pública como conhecimento Público*, Lisboa, Editorial Caminho.

VÁZQUEZ VÁZQUEZ, J. (2006) Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 82, Marzo, 31-56.

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

VIDULLI, P. (1996) *Diseño de Bibliotecas: Guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*, Gijón, TREA ediciones.

YIN, R. K. (2001) *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*, Porto Alegre, Bookman.

Anexos

Anexo I – Lista de Atividades da Biblioteca Municipal João Brandão em 2010

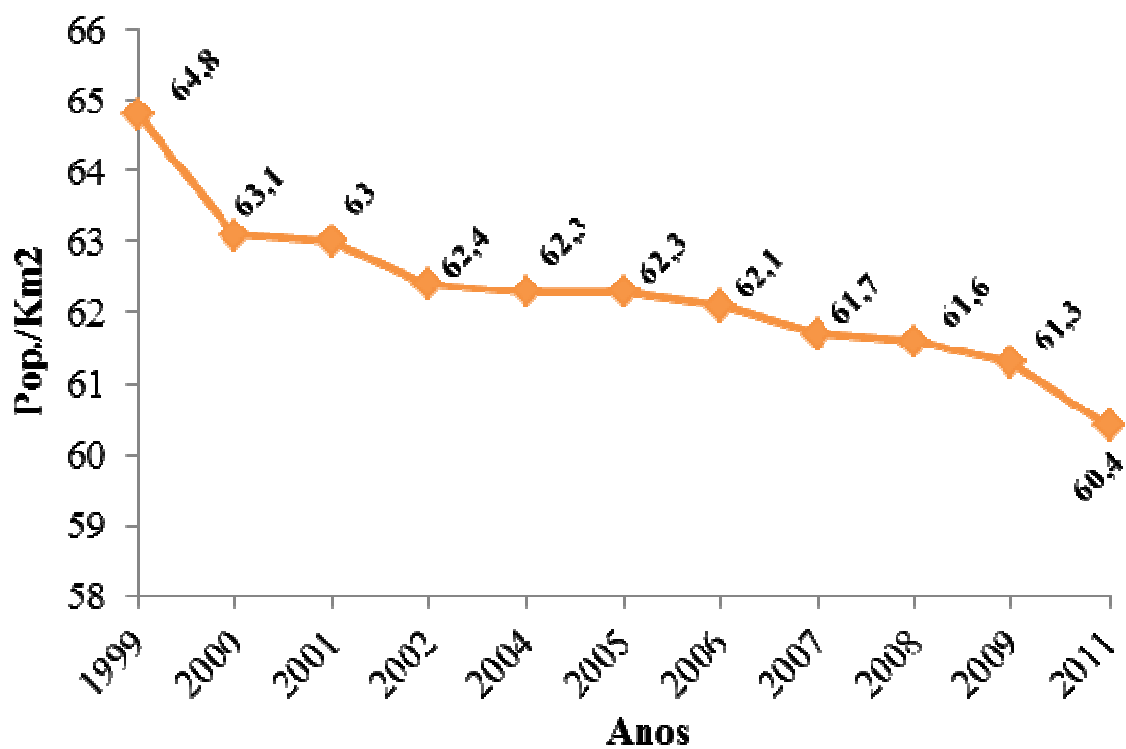
Tabela 9 – Atividades 2010 - Biblioteca Municipal João Brandão	
MÊS	ACTIVIDADE
Janeiro	Debate – Alimentação Natural Exposição "Agirarte"
Fevereiro	Exposição "Amores do Minho" Debate - Relações parentais
Março	Passeio Literário a Sintra Semana da leitura na biblioteca da Escola Básica 2 de Tábua C/ Clara Haddad Bibliopeddyaper "Contrastes – performance poética" baseada em vários textos poéticos Comemoração do dia mundial do Teatro, da Poesia e do Autor português Comemoração do nascimento de João Brandão, com encenação do julgamento Exposição "João Brandão"
Abril	Comemoração do Dia Mundial do Livro C/ Fernando Soares Exposição "José Penicheiro / Eduardo Gageiro" Oficinas de leitura nas Bibliotecas dos agrupamentos de escolas Inês de Castro e São Silvestre em Coimbra – Janeiro, Abril e Maio Comemoração do Feriado Municipal Concerto polifónico do Coro da Universidade de Varsóvia Comemoração do dia Mundial da Voz Comemoração do dia Internacional do livro infantil
Maió	atividade "Doces Leituras" Oficinas de leitura na Santa Casa da Misericórdia de Santo António em São Pedro do Sul Debate – Permacultura Exposição "Fauna e Flora da região" Exposição "Trabalhos da Oficina de Artes Sénior"
Junho	Semana cultural do Agrupamento da Cordinha – Junho e Dezembro Exposição "Trabalhos da Disciplina de EVT 6º Ano" Exposição "Oficina Artes AEC" Exposição "Pérolas em Madeira" Atividade "Caça ao João Brandão" Campo de Férias III Tábua de leituras Dia Mundial da Criança Formação sobre Alimentação Saudável – importância da fruta Leitura encenada "A vestimenta nova do imperador" de Hans Cristian Andersen Serão Palaciano
Julho	Curtas-metragens: "Protecção Civil" / "Sexualidade" Representações: "Serão do Século XVIII" / "Uma aula aberta" / Colaboração "Auto da barca do inferno" Exposição "Assembleia"
Setembro	Exposição "A condição feminina"
Outubro	Comemoração do centenário da República Exposição "História de um momento" Formação "Ler e ser"

	Exposição Prémio Nobel da Literatura - Mário Vargas Losa
	Comemoração do Dia Mundial da Música
	Formação Scriptorium Móvel
Novembro	Exposição “Recordações do Bernardo”
	Exposição “Retalhos de outras vidas”
	Atividade Artes - Desenho no Natal
	Espetáculo Falar português
	Formação Da Narrativa ao Livro
	Palavras Andarilhas – Estafeta de contos
	Encontro de Bibliotecas Municipais e Escolares dos concelhos limítrofes
Dezembro	Lançamento do livro “Anseio”
	Representação “Vem aí o Zé das Moscas” de António Torrado
	“Vampiros de Letras” curta-metragem baseada no livro “O Bebedor de Tinta” de Éric Sanvoisin
	Participação na semana “Natal na aldeia” em Vila Nova de Oliveirinha
	Exposição “Terra, Mar e Céu”
	Criação da árvore de natal com livros

Fonte: Biblioteca Municipal João Brandão 2010

Anexo II – Gráfico da Densidade Populacional do Concelho de Tábua

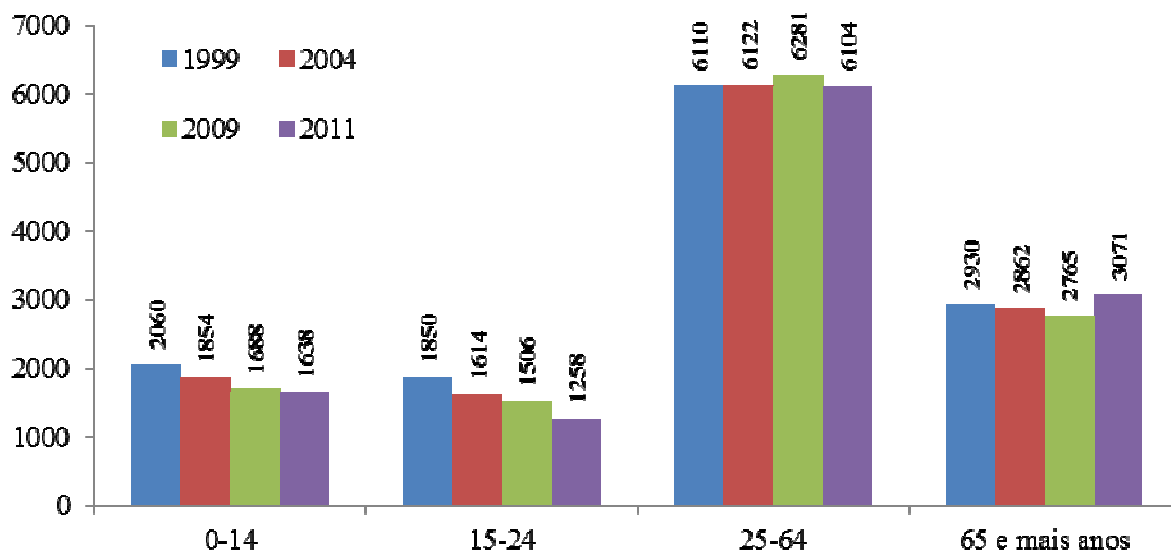
Gráfico 43 - Densidade Populacional do Concelho de Tábua



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População e Anuários Estatísticos

Anexo III – Evolução da População por Escalões Etários no Concelho de Tábua

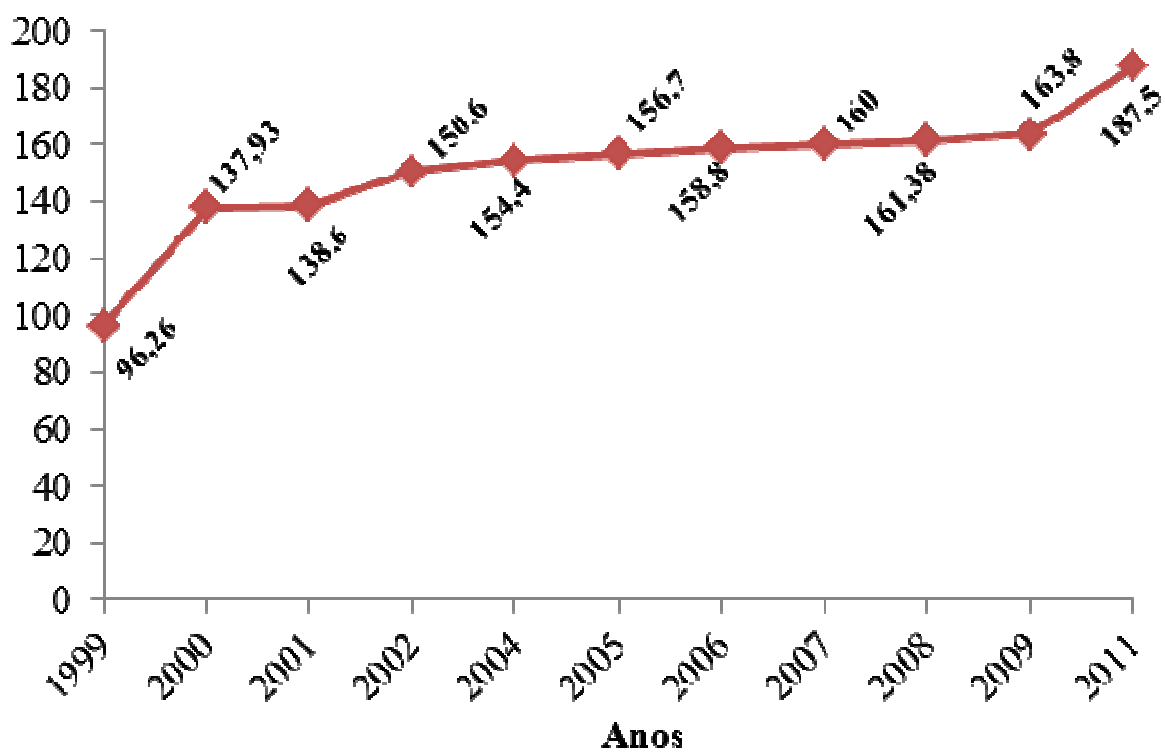
Gráfico 44 - Evolução da População por Escalões Etários no Concelho de Tábua



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População e Anuários Estatísticos

Anexo IV – Índice de Envelhecimento do Concelho de Tábua

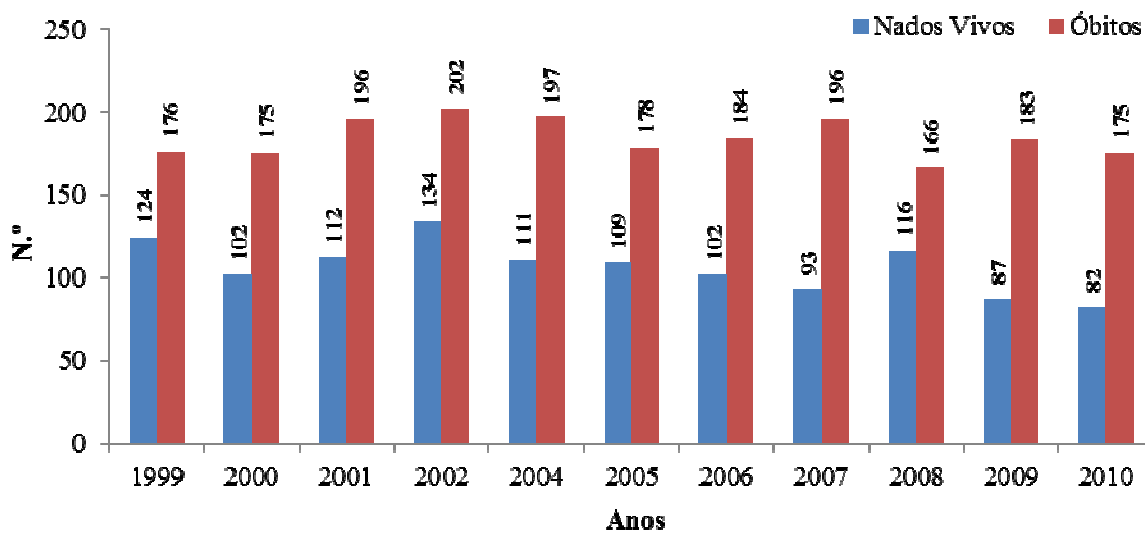
Gráfico 45 - Índice de Envelhecimento do Concelho de Tábua



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População e Anuários Estatísticos

Anexo V – Número de Nados Vivos e Óbitos no Concelho de Tábua

Gráfico 46 - Número de Nados Vivos e Óbitos no Concelho de Tábua



Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Recenseamento geral da População e Anuários Estatísticos

Anexo VI – Guião do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores

O conjunto de questões que lhe será apresentado de seguida destina-se a obter a informação necessária para efectuar uma avaliação do desempenho desta Biblioteca.

A vossa opinião constitui um contributo valioso e imprescindível para o melhoramento dos serviços prestados.

Agradecemos a sua amabilidade por responder às questões colocadas.

Asseguramos que os dados recolhidos são de natureza estritamente confidencial e destinam-se exclusivamente a fins estatísticos.

Inquérito N.º _____

CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-ECONÓMICA

1. Sexo: Masculino 1 Feminino 2

2. Idade:

3. Estado civil:

Solteiro(a)	1	Casado(a)	2
União de Facto	3	Separado(a)/Divorciado(a)	4
Viúvo(a)	5	Outro. Qual?	6

4. Nacionalidade _____

5. Naturalidade: Concelho _____ Freguesia _____

6. Local de residência: Concelho _____ Freguesia _____

7. Qual o nível de escolaridade completo que possui?

1º Ciclo do Ensino Básico	1	Licenciatura	7
2º Ciclo do Ensino Básico	2	Pós-Graduação / Curso de Especialização	8
3º Ciclo do Ensino Básico	3	Mestrado	9
Ensino Profissional	4	Doutoramento	10
Ensino Secundário	5	Outro	11
Ensino Médio	6	Qual?	

8. Qual é a sua condição perante o trabalho?

Exerce uma profissão a tempo inteiro	1	Estudante a tempo inteiro	7
Exerce uma profissão a tempo parcial	2	Estudante-trabalhador	8
Desempregado(a)	3	Formando	9
Ocupa-se exclusivamente das tarefas do lar	4	Frequenta um estágio	10
Reformado(a)	5	Outra situação	11
Incapacitado(a) para o trabalho	6	Qual?	

9. No caso de exercer uma profissão a tempo inteiro ou parcial indique qual.

10. Se respondeu à pergunta anterior, refira qual a sua situação na profissão:

Trabalhador por conta própria	1	Trabalhador familiar não remunerado	4
Trabalhador por conta de outrem	2	Outra situação	5
Trabalhador independente	3	Qual?	

PRATICAS DE LAZER

11. Actividades realizadas nos tempos livres

	Prática regular	Prática ocasional	Raramente	Nunca
Ver TV	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ouvir musica (radio, Cd, MP3, MP4...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ler livros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ler jornais e/ou revistas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Receber familiares/amigos em casa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a casa de familiares/amigos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a cafés e/ou restaurantes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a associações e outras colectividades locais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Passear ao ar livre	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a centros comerciais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Jogar jogos de tabuleiro (cartas, damas, bilhar, xadrez...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Jogar jogos de computador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Artes plásticas e trabalhos manuais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Fazer fotografia e vídeo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Fazer teatro amador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Visitar museus e/ou exposições	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Dança (contemporânea, ballet, jazz...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Tocar ou cantar (num grupo musical, coro, rancho...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir ao cinema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir ao teatro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a concertos de musica (clássica, popular e/ou moderna)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ir a discotecas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Frequentar festas de carácter popular	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Assistir a espectáculos desportivos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

12. Se pratica alguma actividade não presente na pergunta anterior diga qual ou quais?

13. Tipo(s) de Musica preferido(s):

Clássica	<input type="checkbox"/> 1	Alternativa	<input type="checkbox"/> 7
Tradicional/Popular	<input type="checkbox"/> 2	Pop.	<input type="checkbox"/> 8
“Pimba”	<input type="checkbox"/> 3	Rock	<input type="checkbox"/> 9
Infantil	<input type="checkbox"/> 4	Heavy metal	<input type="checkbox"/> 10
Moderna	<input type="checkbox"/> 5	Outros	<input type="checkbox"/> 11
Tecno	<input type="checkbox"/> 6	Quais?	

14. Tipo(s) de Leitura de lazer preferido(s):

Poesia	<input type="checkbox"/> 1	Contos	<input type="checkbox"/> 7
Drama. Peças de Teatro	<input type="checkbox"/> 2	Biografias	<input type="checkbox"/> 8
Ficção Científica	<input type="checkbox"/> 3	Banda Desenhada	<input type="checkbox"/> 9
Romances	<input type="checkbox"/> 4	Jornais e Revistas	<input type="checkbox"/> 10
Aventuras	<input type="checkbox"/> 5	Outros	<input type="checkbox"/> 11
Novelas	<input type="checkbox"/> 6	Quais?	

15. Possui o cartão que lhe dá acesso aos serviços prestados por esta Biblioteca?

Sim	1	Não	2
-----	---	-----	---

16. Em média, quantas vezes frequenta a Biblioteca?

Todos os dias	1	3/4 vezes por mês	4
3/4 vezes por semana	2	1/2 vezes por mês	5
1/2 vezes por semana	3	Menos de 1 vez por mês	6

17. Qual a sua principal área de interesse?

Filosofia e Psicologia	1	Artes, Entretenimento e Desporto	7
Religião	2	Línguas e Literatura	8
Ciências Sociais (Sociologia, Educação, Direito, Política...)	3	História e Geografia	9
		Outra(s)	10
Matemática e Ciências Naturais	5	Qual(ais)?	
Medicina e Tecnologia	6		

18. Frequenta outras Bibliotecas?

Sim	1	Não	2
-----	---	-----	---

19. Se sim, qual tipo que frequenta?

Públicas	1	Outras	4
Universitárias	2	Quais?	
Especializadas	3		

CARACTERIZAÇÃO DOS FUNDOS DOCUMENTAIS DA BIBLIOTECA

20. Como classifica o grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca às suas necessidades:

Inadequado	1	Adequado	3
Pouco adequado	2	Muito adequado	4

21. Consegue encontrar as obras que necessita?

Muito Raramente	1	Quase sempre	3
Raramente	2	Sempre	4

22. Considera que as obras existentes são:

Muito escassas	1	Abundantes	3
Escassas	2	Muito Abundantes	4

23. Costuma consultar periódicos (revistas e jornais) na biblioteca?

Sim	1	Não	2
-----	---	-----	---

23.a. Se sim, qual o grau de satisfação com o número de periódicos (revistas) disponibilizados?

Muito insatisfeito	1	Satisfeito	3
--------------------	---	------------	---

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social -
Estudo de Caso

Insatisfeito 2 Muito satisfeito 4

24. Na Biblioteca, já consultou outros documentos para além de livros e revistas:

Sim 1 Não 2

24.a Se sim indique-os por favor:

CD-ROM's 1 Vídeos 3

DVD's 2 Outros 4

Quais?

CARACTERIZAÇÃO FUNCIONAL DA BIBLIOTECA

25. Conhece o Regulamento da Biblioteca?

Sim 1 Não 2

26. Indique o grau da sua satisfação com os serviços desta Biblioteca

(assinale com um X a sua opção)

A B C D

O horário de funcionamento

As informações pontuais relativas a alterações dos serviços prestados
(ex. alterações de horários, suspensão temporária de serviços)

O modo de atendimento que lhe é prestado pelos funcionários

O procedimento técnico no atendimento

O funcionamento do catálogo em linha

Os prazos de empréstimo das obras

A adequação dos documentos de consulta disponíveis às suas necessidades

Os regulamentos de funcionamento

A exigência dos serviços no cumprimento dos regulamentos de funcionamento

A realização de actividades culturais no espaço da Biblioteca

A realização de exposições no espaço da Biblioteca

A realização de oficinas temáticas

A Muito Insatisfeito 1 **B** Insatisfeito 2 **C** Satisfeito 3 **D** Muito Satisfeito 4

27. Refira o grau de dificuldade com que, dentro da Biblioteca encontra:

(assinale com um X a sua opção)

A B C D

As grandes áreas temáticas (Obras de Referência, Filosofia, religião, Ciências Sociais, Ciências Exatas,
História e Geografia, Línguas e Literatura, etc.)

As obras que pretende consultar/requisitar.

A Muito dificilmente 1 **B** Dificilmente 2 **C** Facilmente 3 **D** Muito facilmente 4

28. De que forma tenta encontrar, em primeiro lugar, o que pretende na Biblioteca?

Dirigindo-se ao balcão de atendimento 1 Procurando no catálogo em linha 3

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social -
Estudo de Caso

Procurando directamente nas prateleiras	2	Outra Qual	4
---	---	------------	---

29. Considera que é necessário organizar na Biblioteca sessões de formação de utilizadores?

(p. ex., utilização de bases de dados ou do catálogo em linha; obtenção de informação a partir da página web da Biblioteca, etc.)

Sim	1	Não	2
-----	---	-----	---

29.a. Se sim, em que áreas considera importante dar formação:

Sim Não

Pesquisa no catálogo informatizado

Localização dos documentos nas estantes

Utilização dos recursos disponíveis na página

Outras

Qual(ais)?

30. No seu entender, os técnicos da Biblioteca que o atendem mostram-se:

Indisponíveis	1	Disponíveis	3
---------------	---	-------------	---

Pouco disponíveis	2	Muito disponíveis	4
-------------------	---	-------------------	---

31. Quando solicita algum tipo de informação aos técnicos da Biblioteca considera que as suas respostas/informações são:

Insatisfatórias	1	Satisfatórias	3
-----------------	---	---------------	---

Pouco satisfatórias	2	Muito satisfatórias	4
---------------------	---	---------------------	---

32. Já utilizou o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas?

Sim	1	Não	2
-----	---	-----	---

32.a. Se Sim, qual o grau de satisfação com este Serviço?

Muito insatisfeito	1	Satisfeito	3
--------------------	---	------------	---

Insatisfeito	2	Muito satisfeito	4
--------------	---	------------------	---

32.b. Caso se encontre insatisfeito indique as principais razões:

33. Na sua opinião que alterações/melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca?

(Classifique-as por ordem crescente de importância: 1 a 10, correspondendo o 1 à melhoria menos importante e o 10 à mais importante)

Horário mais alargado

Mais lugares de leitura

Mais livros

Mais revistas

Mais terminais de consulta

Melhor sinalização

Prazos de empréstimo mais alargados	
-------------------------------------	--

Formação de leitores	
Mais sossego	
Mais actividades culturais	

Outras

Quais?

34. Conhece a página web da Biblioteca?

Sim 1 Não 2

34.a. Se sim, já utilizou os recursos a que pode aceder através dela?

Sim 1 Não 2

34.b. Considera que a página Web da Biblioteca está:

Inacessível 1 Acessível 3
Pouco acessível 2 Bastante Acessível 4

CARACTERIZAÇÃO ESPACIAL DA BIBLIOTECA

35. No espaço da vila , considera que a Biblioteca se identifica:

Muito dificilmente 1 Facilmente 3
Dificilmente 2 Muito facilmente 4

36. Em seu entender, os diversos espaços dentro da Biblioteca encontram-se assinalados de forma:

Inadequada 1 Adequada 3
Pouco adequada 2 Muito adequada 4

37. Considera que a Biblioteca dispõe de lugares sentados em número:

Insuficiente 1 Suficiente 3
Pouco Suficiente 2 Mais que Suficiente 4

38. Classifique o ambiente de trabalho/lazer na Biblioteca:

Muito mau 1 Bom 3
Mau 2 Muito bom 4

39. Indique o grau da sua satisfação em relação às:

(assinale com um X a sua opção)

A B C D

Condições de segurança (Falta ou excesso de segurança)

Condições de iluminação (Falta ou excesso de luz)

Condições acústicas (Barulho ou silêncio)

Condições térmicas (Temperatura alta ou baixa)

A Muito Insatisfeito 1 **B** Insatisfeito 2 **C** Satisfeito 3 **D** Muito Satisfeito 4

Anexo VII – Análise do Inquérito por Questionário

Tabela 10 – Dimensões de análise do Inquérito por Questionário

DIMENÇÕES DAS VARIÁVEIS	VARIÁVEIS	INDICADORES
Caracterização Sócio-económica	Idade	
	Sexo	
	Estado civil	Solteiro(a), Casado(a), União de Facto, Separado(a)/Divorciado(a), Viúvo(a)
	Nacionalidade	
	Naturalidade	
	Nível de escolaridade	1º Ciclo do Ensino Básico, 2º Ciclo do Ensino Básico, 3º Ciclo do Ensino Básico, Ensino Secundário, Ensino Profissional, Ensino Médio, Licenciatura, Pós-Graduação / Curso de Especialização, Mestrado, Doutoramento
	Condição perante o trabalho	Exerce uma profissão a tempo inteiro, Exerce uma profissão a tempo parcial, Desempregado(a), Ocupa-se exclusivamente das tarefas do lar, Reformado(a), Incapacitado(a) para o trabalho, Estudante a tempo inteiro, Estudante-trabalhador, Formando, Frequenta um estágio, Outra situação
	Profissão	
	Situação na Profissão	Trabalhador por conta própria, Trabalhador por conta de outrem, Trabalhador independente, Trabalhador familiar não remunerado, Outra situação
	Práticas de Lazer	Ver TV Ouvir musica (radio, Cd, MP3, MP4...) Ler livros Ler jornais e/ou revistas Receber familiares/amigos em casa Ir a casa de familiares/amigos Ir a cafés e/ou restaurantes Ir a associações e outras colectividades locais Passear ao ar livre Ir a centros comerciais Jogar jogos de tabuleiro (cartas, damas, bilhar, xadrez...) Jogar jogos de computador Artes plásticas e trabalhos manuais Fazer fotografia e vídeo Fazer teatro amador Visitar museus e/ou exposições Dança (contemporânea, ballet, jazz...) Tocar ou cantar (num grupo musical, coro, rancho...) Ir ao cinema Ir ao teatro Ir a concertos de musica (clássica, popular e/ou moderna) Ir a discotecas

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social -
Estudo de Caso

	Frequentar festas de carácter popular Assistir a espectáculos desportivos	
	Tipo(s) de Musica	Clássica, Alternativa, Tradicional/Popular, Pop., “Pimba”, Rock, Infantil, Heavy metal, Moderna, Tecno, Outros
	Tipo(s) de Leitura	Poesia, Contos, Drama. Peças de Teatro, Biografias, Ficção Científica, Banda Desenhada, Romances, Jornais e Revistas, Aventuras, Novelas, Outros
	Frequência da Biblioteca	Menos de 1 vez por mês, 1/2 vezes por mês, 3/4 vezes por mês, 3/4 vezes por semana, 1/2 vezes por semana
	Área temática de interesse	Filosofia e Psicologia, Religião, Ciências Sociais (Sociologia, Educação, Direito, Política...), Matemática e Ciências Naturais, Medicina e Tecnologia, Artes, Entretenimento e Desporto, Línguas e Literatura, História e Geografia, Outra(s)
	Frequência de outras bibliotecas	Públicas, Universitárias, Especializadas, Outras
	Grau de adequação do conjunto das obras existentes	Inadequado, Pouco adequado, Adequado, Muito adequado
	Portadora das obras pretendidas	Muito raramente, Raramente, Quase sempre, Sempre
Caracterização dos Fundos Documentais da Biblioteca	Número de obras existentes	Muito escassas, Escassas, Abundantes, Muito abundantes
	Consulta de periódicos (revistas e jornais)	
	Satisfação número de periódicos existentes	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito
	Consulta de outros documentos	CD-ROM's, DVD's, Videos, Outros
Caracterização Funcional da Biblioteca	Conhecimento do Regulamento	
	Grau da sua satisfação com os serviços desta Biblioteca:	
	O horário de funcionamento	
	As informações pontuais relativas a alterações dos serviços prestados (ex. alterações de horários, suspensão temporária de serviços)	
	O modo de atendimento que lhe é prestado pelos funcionários	
	O procedimento técnico no atendimento	
	O funcionamento do catálogo em linha	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito
	Os prazos de empréstimo das obras	
	A adequação dos documentos de consulta disponíveis às suas necessidades	
	Os regulamentos de funcionamento	
	A exigência dos serviços no cumprimento dos regulamentos de funcionamento	
	A realização de actividades culturais no espaço da Biblioteca	
	A realização de exposições no espaço da Biblioteca	
A realização de oficinas temáticas		
Grau de dificuldade com que,	Muito dificilmente, Dificilmente, Facilmente, Muito	

	dentro da Biblioteca encontra: As grandes áreas temáticas (Obras de Referência, Filosofia, religião, Ciências Sociais, Ciências Exatas, História e Geografia, Línguas e Literatura, etc.) As obras que pretende consultar / requisitar.	facilmente
	Forma de encontrar o que pretende dentro da biblioteca	Dirigindo-se ao balcão de atendimento, Procurando directamente nas prateleiras, Procurando no catálogo em linha, Outra
	Organização de sessões de formação de utilizadores: Áreas	Pesquisa no catálogo informatizado, Localização dos documentos nas estantes, Utilização dos recursos disponíveis na página, Outras
	Forma de atendimento os técnicos da Biblioteca	Indisponíveis, Pouco disponíveis, Disponíveis, Muito disponíveis
	Informação prestada por técnicos da Biblioteca	Insatisfatórias, Pouco satisfatórias, Satisfatórias, Muito satisfatórias
	Serviço de Empréstimo Interbibliotecas: grau de satisfação com este Serviço	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito
	Alterações/melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca	Horário mais alargado, Mais lugares de leitura, Mais livros, Mais revistas, Mais terminais de consulta, Melhor sinalização, Prazos de empréstimo mais alargados, Formação de leitores, Mais sossego, Mais actividades culturais, Outras
	Acessibilidade da página web da biblioteca	Inacessível, Pouco acessível, Acessível, Bastante Acessível
Caracterização Espacial da Biblioteca	Identificação da biblioteca na localidade onde esta inserida	Muito dificilmente, Dificilmente, Facilmente, Muito facilmente
	Sinalização dos diversos espaços dentro da biblioteca	Inadequada, Pouco adequada, Adequada, Muito adequada
	Disponibilização de lugares sentados	Insuficiente, Pouco Suficiente, Suficiente, Mais que Suficiente
	Ambiente de trabalho	Muito mau, Mau, Bom, Muito bom
	Grau de satisfação:	
	Condições de segurança (Falta ou excesso de segurança)	
	Condições de iluminação (Falta ou excesso de luz)	
	Condições acústicas (Barulho ou silêncio)	
	Condições térmicas (Temperatura alta ou baixa)	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito
	Do espaço ao número de utilizadores	
Dos equipamentos informáticos à disposição dos utilizadores		
Dos equipamentos audiovisuais à disposição dos utilizadores		
Impacto	Impacto da biblioteca na vida dos utilizadores	Nenhum, Pouco, Algum, Muito

Anexo VIII – Guião de entrevista da Vereadora da Cultura da Câmara Municipal

1- A concepção de cultura para o poder político local:

- Cultura como uma directriz de promoção do município;
- Cultura como um fator que contribui para o desenvolvimento local;

2- Lugar que a cultura assume no projecto político local:

- O desenvolvimento cultural como a área prioritária ou a cultura como uma área difusa e secundária;

3- Política cultural da autarquia:

- Existência/Inexistência de uma política cultural;
- Características e principais objectivos dessa política cultural;
- Preocupação com a democratização cultural; (aspectos concretos dessa preocupação)
- Preocupação com a descentralização dos equipamentos culturais;
- Área prioritária de actividades do pelouro da cultura;
- Relação do pelouro da cultura com os restantes pelouros;

4- Meios ao dispor da Biblioteca Municipal:

- Recursos humanos materiais e financeiros necessários à execução e adequados aos objectivos;
- Parecer relativamente ao orçamento disponibilizado;

5- Importância da Biblioteca Municipal para o desenvolvimento de actividades culturais;

6- Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;

Anexo IX – Entrevista à Vereadora da Cultura da Câmara Municipal de Tábua

Tabela 11 – Dimensões de Análise da entrevista à Vereadora da Cultura

CATEGORIAS DE ANÁLISE	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	EXCERTOS
A concepção de cultura para o poder político local:	Cultura como uma directriz de promoção do município; Cultura como um factor que contribui para o desenvolvimento local;	«Sinto que a orientação tomada para a cultura no concelho é apropriada. Digo apropriada porque há sempre mais e mais para fazer, o trabalho cultural está sempre inacabado.» «No entanto, a cultura é uma das maneiras de promover o concelho. Cultura foi e será sempre factor de desenvolvimento local. Um povo sem cultura não sobrevive, não existe, morre.»
Lugar que a cultura assume no projecto político local:	O desenvolvimento cultural como a área prioritária ou a cultura como uma área difusa e secundária;	«O desenvolvimento cultural ainda não atingiu no concelho de Tábua um lugar de topo, mas estou convicta de que vai chegar lá. Acredito piamente. Contudo, o trabalho terá que ser orientado nesse sentido. Não se justifica o enorme investimento num Centro Cultural, se não fosse esse um dos grandes objectivos.»
Política cultural da autarquia:	Existência/Inexistência de uma política cultural; Características e principais objectivos dessa política cultural; Preocupação com a democratização cultural; (aspectos concretos dessa preocupação) Preocupação com a descentralização dos equipamentos culturais; Área prioritária de actividades do pelouro da cultura;	«Existe uma política cultural no concelho, ainda que incipiente.» «Pretendemos crescer culturalmente, ir para além do folclore. Criámos o Coral Polifónico e estamos a iniciar um trabalho semelhante para a criação de uma Orquestra Pedagógica, a partir do ensino da música nas escolas, catapultando-nos para a criação de uma Banda Filarmónica, projecto que pode levar uma meia dúzia de anos.» «Com a construção do Centro Cultural há a grande preocupação de uma programação cultural feita por pessoas capazes para o efeito e não por curiosos.» «O Centro Interpretativo do Mundo Rural é outro dos projectos e a adesão às Aldeias do Xisto a promoção de um turismo ambiental.» «Pretendemos estreitar relações com as Associações que desenvolvem projectos desportivos no meio ambiente, percursos pedestres, BTT, TT, Kenpo, Karaté, tudo formas de representatividade cultural.»
Meios ao dispor da Biblioteca Municipal:	Relação do pelouro da cultura com os restantes pelouros; Recursos humanos materiais e financeiros necessários à execução e adequados aos objectivos; Parecer relativamente ao orçamento disponibilizado;	«A relação existente entre o Pelouro da Cultura e os restantes pelouros é a mais saudável possível. Articulamos bem a educação, a saúde, a acção social, o desporto, em estreita ligação com o de desenvolvimento local, ligado ao mundo empresarial, industrial e comercial.» «Os meios afectos à Biblioteca sejam humanos, materiais e financeiros, foram sempre os melhores, perfeitamente adequados aos objectivos que pretendemos atingir. Desde o início, e já lá vão 10 anos, que a Biblioteca teve sempre orçamento próprio para as actividades a desenvolver.»
Importância da Biblioteca Municipal para o desenvolvimento de actividades culturais;		«A Biblioteca é, até à data, a única valência cultural existente no concelho. Não podemos deixar de mencionar as belas salas que são as Igrejas Matrizes, com uma acústica perfeita para maravilhosos concertos.»

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social -
Estudo de Caso

Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;

«Julgo que a Biblioteca ganhou um lugar muito especial no concelho de Tábua. Contudo o mundo biblioteconómico está em constante evolução. É assim que olho para a Biblioteca: pode fazer mais e melhor. É este o princípio que me orienta.»

Anexo X – Guião de entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão

1- Identificação:

- Nome;
- Tempo que exerce a função;

2- Projectos:

- Principais projectos promovidos no ano anterior;
- Periodicidade de realização de actividades;
- Público – alvo das actividades;
- Dificuldade encontradas na realização dos projectos;
- Protocolos estabelecidos com outras entidades para elaboração de actividades culturais;

3- Relação com a comunidade local:

- Relacionamento com apropriação (preocupação em satisfazer as necessidades e as aspirações da população local;
- Grau de participação da população nas actividades;
- Tipo de participação;
- Preocupação com a divulgação das actividades;

4- Balanço da actuação da Biblioteca Municipal;

5- Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;

Anexo XI – Entrevista à Diretora da Biblioteca Municipal João Brandão

Tabela 12 – Dimensões de Análise da entrevista à Diretora da Biblioteca

CATEGORIAS DE ANÁLISE	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	EXCEROTOS
Identificação:	Nome;	«Ana Paula dos Santos Faria Neves»
	Tempo que exerce a função;	«Bibliotecária há 11 anos.»
Projectos:	Principais projectos promovidos no ano anterior;	«Os projectos na Biblioteca Municipal João Brandão andam todos à volta de um único objectivo: “Promover o livro e a leitura” e criar leitores. Podemos mencionar, entre outras, a Oficina de Leitura, projecto candidato à Fundação Calouste Gulbenkian, que obteve o 1º lugar na atribuição de bolsa, para dois anos, no valor de 30 000 €. Ao longo do ano comemoramos os dias da Poesia, Teatro, Livro Infantil, Livro, Voz, entre outros, a Semana da Leitura, projectos de férias, exposições, que fazem parte do Plano de Actividades da Biblioteca. A Tábua de Leituras é o evento que congrega todo o trabalho de um ano lectivo e que acontece em parceria com a Rede de Bibliotecas Escolares.»
	Periodicidade de realização de actividades;	«A periodicidade é variável. Contudo, o projecto principal acontece todos os dias. Os mediadores de leitura da Biblioteca deslocam-se às escolas diariamente.»
	Público – alvo das actividades;	«O público-alvo é a comunidade em geral, dos bebés aos idosos.»
	Dificuldade encontradas na realização dos projectos;	«O primeiro grande problema inventariado é nacional e tem a ver com o grau de iliteracia e com os baixos níveis de leitura. Por isso todos os projectos andam à volta do livro e da leitura. Assim o Acordo de Colaboração com o Plano Nacional de Leitura é trabalhado em parceria com a Bibliotecas Escolares, com os Centros de Dias e Lares da 3ª Idade, com as Escolas do 1º ciclo e Jardins de Infância.»
	Protocolos estabelecidos com outras entidades para elaboração de actividades culturais;	«O primeiro grande problema inventariado é nacional e tem a ver com o grau de iliteracia e com os baixos níveis de leitura. Por isso todos os projectos andam à volta do livro e da leitura. Assim o Acordo de Colaboração com o Plano Nacional de Leitura é trabalhado em parceria com a Bibliotecas Escolares, com os Centros de Dias e Lares da 3ª Idade, com as Escolas do 1º ciclo e Jardins de Infância.»
Relação com a comunidade local:	Relacionamento com apropriação (preocupação em satisfazer as necessidades e as aspirações da população local);	«Todo o trabalho é direccionado para a comunidade em geral. Esforçamo-nos por chegar a todos de igual modo. Claro que trabalhamos com os filhos para chegarmos aos pais. Um desses projectos são as 3 oficinas de Teatro que envolvem já cerca de duas dezenas de jovens e crianças.»
	Grau de participação da população nas actividades;	«Outra preocupação foi o horário de abertura da Biblioteca, de modo a proporcionar a frequência à população activa. Como não havia uma experiência biblioteconómica no concelho, à data de abertura, houve um grande investimento em periódicos, desde as revistas dos bordados, ao Semanário Expresso, passando pela Maria e jornais desportivos. Chamámos a comunidade a participar no Jantar Literário, Exposição de brinquedos, de miniaturas de carros de Bombeiros, e a minha experiência diz que é por aí que devemos ir, começando a investir no voluntariado.»
	Tipo de participação;	«Outra preocupação foi o horário de abertura da Biblioteca, de modo a proporcionar a frequência à população activa. Como não havia uma experiência biblioteconómica no concelho, à data de abertura, houve um grande investimento em periódicos, desde as revistas dos bordados, ao Semanário Expresso, passando pela Maria e jornais desportivos. Chamámos a comunidade a participar no Jantar Literário, Exposição de brinquedos, de miniaturas de carros de Bombeiros, e a minha experiência diz que é por aí que devemos ir, começando a investir no voluntariado.»
	Preocupação com a divulgação das actividades;	«A divulgação das actividades que inicialmente era por convite e cartaz, hoje é feita através de email e de facebook, estando as mesmas actividades no portal da autarquia. Continuamos a utilizar a comunicação social, principalmente os jornais locais e regionais.»
Balanço da actuação da Biblioteca Municipal;		«Considero que a Biblioteca Municipal é o Pólo Difusor da Cultura por excelência, do concelho, aorando a ela a comunidade, sendo esse o melhor indicador da avaliação positiva do seu funcionamento.»
Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;		«Considero que a Biblioteca Municipal é o Pólo Difusor da Cultura por excelência, do concelho, aorando a ela a comunidade, sendo esse o melhor indicador da avaliação positiva do seu funcionamento.»

Anexo XII – Guião de entrevista ao Funcionário da Biblioteca

1- Identificação do entrevistado:

- Nome;

- Profissão;

- Tempo que exerce a função;

2- Projectos:

- Principais projetos promovidos no ano anterior;

- Periodicidade de realização de actividades;

- Público – alvo das actividades;

- Dificuldade encontradas na realização dos projectos;

3- Relação com a comunidade local:

- Relacionamento com apropriação (preocupação em satisfazer as necessidades e as aspirações da população local;

- Grau de participação da população nas actividades;

- Tipo de participação;

- Preocupação com a divulgação das actividades;

4- Balanço da actuação da Biblioteca Municipal;

5- Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;

Anexo XIII – Entrevista ao Funcionário da Biblioteca Municipal João Brandão

Tabela 13 – Dimensões de Análise da entrevista ao Funcionário da Biblioteca

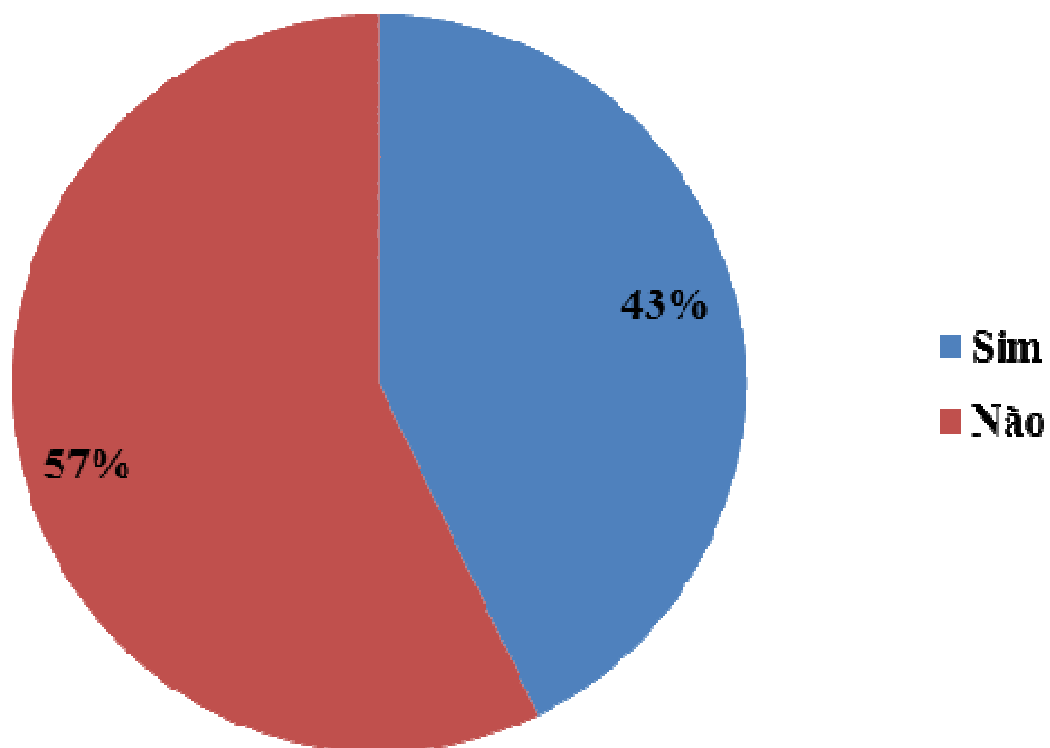
CATEGORIAS DE ANÁLISE	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	EXCERTOS
Identificação do entrevistado:	Nome; Profissão; Tempo que exerce a função;	«Filipe José Almeida Pais» «Arquivista» «desde 1 de Março de 1999»
Projectos:	Principais projectos promovidos no ano anterior;	«Debate – Alimentação Natural; Exposição "Agirarte"; Exposição "Amores do Minho"; Debate - Relações parentais; Passeio Literário a Sintra; Semana da leitura na biblioteca da Escola Básica 2 de Tábua C/ Clara Haddad; Bibliopeddypaper; "Contrastes – performance poética" baseada em vários textos poéticos; Comemoração do dia mundial do Teatro, da Poesia e do Autor português; Comemoração do nascimento de João Brandão, com encenação do julgamento; Exposição "João Brandão"; Comemoração do Dia Mundial do Livro C/ Fernando Soares; Exposição "José Penicheiro / Eduardo Gageiro"; Oficinas de leitura nas Bibliotecas dos agrupamentos de escolas Inês de Castro e São Silvestre em Coimbra – Janeiro, Abril e Maio; Comemoração do Feriado Municipal; Concerto polifónico do Coro da Universidade de Varsóvia; Comemoração do dia Mundial da Voz; Comemoração do dia Internacional do livro infantil; Actividade "Doces Leituras; Oficinas de leitura na Santa Casa da Misericórdia de Santo António em São Pedro do Sul; Debate – Permacultura; Exposição "Fauna e Flora da região"; Exposição "Trabalhos da Oficina de Artes Sénior"; Semana cultural do Agrupamento da Cordinha – Junho e Dezembro; Exposição "Trabalhos da Disciplina de EVT 6º Ano"; Exposição "Oficina Artes AEC"; Exposição "Pérolas em Madeira"; Actividade "Caça ao João Brandão"; Campo de Férias; III Tábua de leituras; Dia Mundial da Criança; Formação sobre Alimentação Saudável – importância da fruta; Leitura encenada "A vestimenta nova do imperador" de Hans Cristian Andersen; Serão Palaciano; Curtas-metragens: " Protecção Civil" / "Sexualidade; Representações: "Serão do Século XVIII" / "Uma aula aberta" / Colaboração "Auto da barca do inferno"; Exposição "Assembleia"; Exposição "A condição feminina"; Comemoração do centenário da República; Exposição "História de um momento"; Formação "Ler e ser"; Exposição Prémio Nobel da Literatura - Mário Vargas Losa; Comemoração do Dia Mundial da Música; Formação Scriptorium Móvel; Exposição "Recordações do Bernardo"; Exposição "Retalhos de outras vidas"; Actividade Artes - Desenho no Natal; Espectáculo Falar português; Formação Da Narrativa ao Livro; Palavras Andarilhas – Estafeta de contos; Encontro de Bibliotecas Municipais e Escolares dos concelhos limítrofes; Lançamento do livro "Anseio"; Representação "Vem aí o Zé das Moscas" de António Torrado; "Vampiros de Letras" curta-metragem baseada no livro "O Bebedor de Tinta" de Éric Sanvoisin; Participação na semana "Natal na aldeia" em Vila Nova de Oliveirinha; Exposição "Terra, Mar e Céu"; Criação da árvore de natal com livros; Oficinas de Teatro na Biblioteca Municipal com alunos do 1º e 2º ciclo; Ateliers de arte nas férias escolares; Criação e execução de design gráfico para a autarquia e associações do concelho; Visitas guiadas e actividades para grupos (Turismo sénior, campos de férias, programa comenius...); Workshops arte e leitura – escolas do 1º ciclo do concelho; Oficina de artes – lares e centros de dia do concelho; Oficinas de leitura – Jardins-de-infância, 1º ciclo e Lares e centros de Dia do concelho; Aulas de Expressão Dramática no Agrupamento de Escolas de Tábua; Livrolândia dos bebés.»
	Periodicidade de realização de actividades;	«A biblioteca desenvolve actividades com periodicidades distintas. Há actividades que se realizam numa base diária, como as oficinas de leitura, ou a recepção das turmas dos alunos do pré-escolar e do

Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social -
Estudo de Caso

		primeiro ciclo do ensino básico. Outras têm periodicidade mensal como é o caso das exposições e há ainda actividades bissemanais como as oficinas de teatro. Na comemoração de efemérides realizam-se actividades pontuais e de periodicidade, normalmente, anual.»
	Público – alvo das actividades;	«A biblioteca é o centro local de informação e trabalha com e para a comunidade onde está inserida. A principal preocupação e onde é feito o maior investimento é na faixa etária dos 0 aos 10 anos. No entanto procuramos cada vez mais trabalhar com as instituições de solidariedade social do concelho, tentando acarinhar, integrar e aprender com os mais idosos. Para o público adulto a biblioteca promove actividades pontuais mas variadas, disponibilizando recursos documentais o mais actualizado possível, quer na colecção, quer nas publicações periódicas.»
	Dificuldade encontradas na realização dos projectos;	«As principais dificuldades não se prendem nem com questões burocráticas nem com questões financeiras uma vez que a autarquia e actualmente a Fundação Calouste Gulbenkian que apoia o projecto “Oficinas de Leitura” têm disponibilizado os recursos necessários para todos os projectos apresentados. Na minha opinião são a pouca motivação da população para as questões relacionadas com a leitura motivada pela existência de uma taxa de alfabetização relativamente baixa, a sobrecarga de actividades escolares dos alunos do pré-escolar e do primeiro ciclo de ensino básico e a grande concorrência dos meios tecnológicos e audiovisuais as principais dificuldades.»
Relação com a comunidade local:	Relacionamento com apropriação (preocupação em satisfazer as necessidades e as aspirações da população local;	«Cada vez mais a biblioteca, com o fundo que disponibiliza, as actividades que realiza e os projectos que se propõe desenvolver, actua de forma a pensar e estruturar tudo para maximizar a participação e o envolvimento da comunidade local, procurando satisfazer as necessidades detectadas.»
	Grau de participação da população nas actividades;	«A participação da comunidade local tem vindo a crescer, quer sob a forma de voluntariado em actividades pontuais, quer participando activamente nos projectos quer, ainda, sendo parte integrante desses mesmos projectos.»
	Tipo de participação;	
	Preocupação com a divulgação das actividades;	«Relativamente à preocupação com a divulgação das actividades, é uma realidade, apesar de ainda se poder melhorar em muitos aspectos. No entanto é prática comum a divulgação de todas as actividades no jornal local, no portal da rede de bibliotecas do concelho, rbtb.cm-tabua.pt e, ocasionalmente nos jornais regionais e nacionais.»
Balanço da actuação da Biblioteca Municipal;		«A biblioteca tem vindo a fazer um trabalho cada vez mais centrado na comunidade onde se insere e cada vez mais centrado naquele que é o seu principal objectivo: a promoção da leitura. Tem investido grandemente em fundo documental destinado aos mais novos, tem investido na formação da equipa que diariamente trabalha a promoção da leitura e procurado criar laços e parcerias com as instituições locais de forma a potenciar a obtenção de resultados a médio prazo.»
Opinião sobre o impacto social da biblioteca na comunidade;		«Na minha opinião a biblioteca tem uma imagem muito positiva em todos os quadrantes da sociedade tabuense. Esta imagem positiva deve-se ao trabalho eclético que desenvolve procurando envolver ao máximo a comunidade e fazendo-a sentir-se parte integrante do trabalho e dos projectos apresentados. Considero ainda que, dada a ausência de mais equipamentos culturais, a biblioteca tem a responsabilidade social de contribuir para a melhoria das condições intelectuais e culturais da população do concelho e não se deve demitir do seu papel de agente facilitador de cultura. Na minha opinião, claro.»

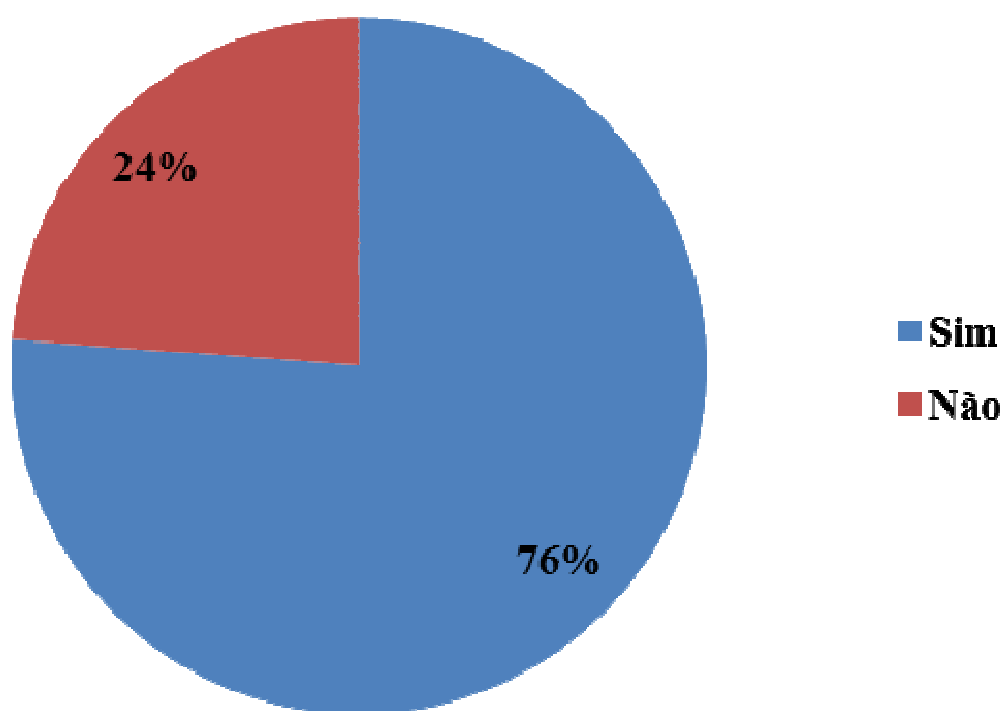
Anexo XIV – Frequência de outras Bibliotecas

Gráfico 47 - Frequência de outras Bibliotecas



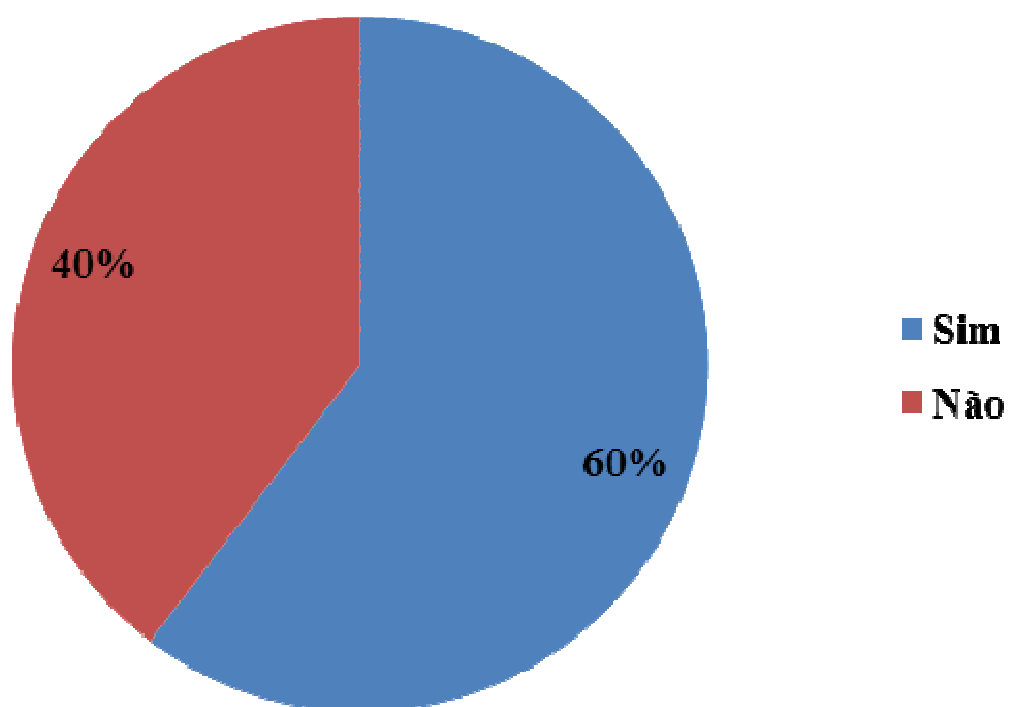
Anexo XV – Consulta de periódicos (revistas e jornais)

Gráfico 48 - Consulta de periódicos (revistas e jornais)



Anexo XVI – Consulta de outros documentos para além de livros e periódicos

Gráfico 49 - Consulta de outros documentos para além de livros e periódicos



Anexo XVII – Conhecimento do Regulamento da Biblioteca

Gráfico 50 - Conhecimento do Regulamento da Biblioteca

