FACULDADE DE ENGENHARIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO

# Caracterização e Avaliação da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho

**Micaela Sofia Rodrigues dos Santos**

Relatório de Dissertação

Mestrado em Ciência da Informação

Orientador: Prof. Doutora Fernanda Martins

2 de Setembro de 2010

# Caracterização e Avaliação da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho

**Micaela Sofia Rodrigues dos Santos**

Relatório de Dissertação
Mestrado em Ciência da Informação

Aprovado em provas públicas pelo júri:

Presidente: Cândida Fernanda Antunes Ribeiro, Professora Associada da Faculdade de Letras da Universidade do Porto;

Arguente: Maria Manuel Lopes de Figueiredo Costa Marques Borges, Professora Auxiliar do Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra;

Orientadora: Maria Fernanda da Silva Martins, Professora Auxiliar da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

---

2 de Setembro de 2010

***Uma organização eficaz consiste em prestar bons serviços e não em criar modelos idealmente perfeitos. A eficácia de uma biblioteca não deve medir-se pela perfeição e meticulosidade com que se realizam os seus trabalhos técnicos, mas pelo grau de ajustamento às necessidades dos utilizadores, pela qualidade e quantidade dos serviços prestados e, em última instância, pelo grau de justificação do elevado custo que supõe um serviço bibliotecário quando digno desse nome.***

(Gútiez, 1993)

# Agradecimentos

Aos meus pais e irmão, por acreditarem em mim, e pela força com que sempre me acompanharam.

Aos meus amigos, em especial à Carla Silva pela compreensão e verdadeira amizade que me proporciona.

Aos colegas de Mestrado, companheiros desta longa caminhada, em especial à Manuela Carvalho, pela amizade e apoio incansável.

À Câmara Municipal de Espinho, que tornou possível a realização deste trabalho.

A todos os utilizadores e funcionários da Rede de Bibliotecas Públicas do Município que participaram neste estudo.

Aos coordenadores das bibliotecas da Rede do Município de Espinho pela sua colaboração.

À Dr.ª Isabel Sousa pela sua orientação.

À Dr.ª Andrea Magalhães pela sua amabilidade, disponibilidade e contributo ao longo desta jornada.

A todos os professores da Licenciatura e do Mestrado, pelos seus ensinamentos, em particular à Dr.ª Manuela Pinto.

Um agradecimento muito especial à Professora Doutora Fernanda Martins, pelo esforço, dedicação, incentivo, paciência, conselhos, e exigência que me transmitiu durante todo o tempo desta viagem que iniciámos juntas.

# Índice

**Resumo** ..... 06
**Abstract** ..... 07
**Introdução** ..... 08
**I – Bibliotecas Públicas** ..... 11
1.1 – Manifesto da UNESCO ..... 13
1.2 – Bibliotecas Públicas em Portugal – Um Pouco de História ..... 16
1.3 – Principais Características de uma BP Portuguesa ..... 23
1.4 – História da Biblioteca Municipal de Espinho ..... 25
**II – Bibliotecas Escolares** ..... 28
2.1 – Missão e Objectivos das Bibliotecas Escolares ..... 30
2.2 – As Bibliotecas Escolares na Sociedade da Informação ..... 32
2.3 – As Bibliotecas Escolares nas Escolas dos Ensinos Básicos e Secundários ..... 35
2.4 – Biblioteca Escolar e Biblioteca Pública – Razões para uma Colaboração ..... 36
**III – Avaliação de Bibliotecas** ..... 38
3.1 – Avaliação em Ciência da Informação ..... 40
3.2 – Avaliação de Desempenho em Bibliotecas ..... 41
3.3 - Modelos de Avaliação de Qualidade em Bibliotecas e Serviços de Informação ..... 45
**IV – Estudo Empírico** ..... 47
4.1 – Participantes ..... 49
4.2 – Procedimentos ..... 55
4.3 – Resultados ..... 58
4.4 – Discussão de Resultados ..... 81
4.5 – Conclusões ..... 95
**Bibliografia** ..... 99
**Anexos** ..... 103

## *Resumo*

A cooperação entre escolas e bibliotecas públicas tem sido encorajada por estas e pelos sucessivos Ministérios da Educação. Existe um interesse crescente na cooperação e no papel que as bibliotecas públicas podem desempenhar junto das escolas que está presente no conceito de "*joint-use*/bibliotecas de uso partilhado". No geral, as parcerias de sucesso baseiam-se em acções cuidadosamente planeadas em relação às quais ambas as partes definem objectivos, descrevendo semelhanças e diferenças. O presente trabalho tem como principal objectivo caracterizar e avaliar a Rede de Bibliotecas do Município de Espinho (RBE), bem como estudar as diferenças entre todas as bibliotecas da rede, com o propósito de verificar o sucesso da parceria entre elas. Da RBE constam bibliotecas públicas e bibliotecas escolares: Biblioteca Municipal de Espinho, Pólo de Anta, Pólo de Paramos, Bibliotecas das Escolas Secundárias Manuel Laranjeira e Manuel Gomes d' Almeida, Bibliotecas das E.B. 2,3 Sá Couto e Domingos Capela, Bibliotecas das EB1/JI da Quinta da Marinha e Espinho N.º 2. A revisão bibliográfica enquadrou-se em três eixos: (1) Bibliotecas Públicas; (2) Bibliotecas Escolares; (3) Avaliação de Desempenho das Bibliotecas. No que se refere ao estudo empírico foram utilizados como instrumentos de recolha de informação um inquérito por entrevista aos coordenadores das bibliotecas para as caracterizar a nível de objectivos, dificuldades, necessidades e pontos fracos e fortes. Construíram-se ainda três inquéritos por questionário a serem respondidos por utilizadores e funcionários das bibliotecas, para avaliar respectivamente a satisfação e a percepção da qualidade dos serviços prestados permitindo também comparar os resultados entre eles. Como esperado, existem diferenças entre bibliotecas públicas e bibliotecas escolares, condicionando o sucesso da parceria entre elas. Discutem-se também as possíveis razões dessas diferenças dado que as bibliotecas estão integradas numa rede e deveriam de funcionar em moldes semelhantes.



**Palavras-chave:** Biblioteca, Biblioteca Pública, Biblioteca Escolar, Avaliação de bibliotecas, Satisfação com os serviços das bibliotecas.

## *Abstract*

Cooperation between schools and public libraries has been encouraged by these and by the successive Ministries of Education. There is an increasing interest about cooperation and the role that public libraries can perform with schools which is present in the concept of "joint-use/ use shared libraries". In general, successful partnerships are based on carefully planned actions in relation to which both schools and libraries define objectives, describing similarities and differences. This work has as main objective to characterize and evaluate de Library Network of *Município de Espinho (RBE),* as well as study the differences between all the libraries of the network, in order to verify the success of the partnership between them. The RBE includes public libraries and school libraries: Municipal Library of *Espinho*, Hub Library of *Anta*, Hub Library of *Paramos*, Libraries of High Schools *Manuel Laranjeira* and *Gomes de Almeida*, Libraries of *E.B. 2,3 Sá Couto* and *Domingos Capela*, Libraries of *E.B.1/JI Quinta da Marinha* and *Espinho N.º 2*. The review of the literature covers three main areas: (1) Public Libraries; (2) School Libraries; (3) Performance Evaluation of Libraries. With regard to the empirical study the methods used for data collection were an interview and three surveys. The interview was directed to the libraries' coordinators in order to have their opinion about the characteristics of the the libraries in terms of objectives, problems, needs, strengths and weaknesses. Three surveys were also created to be answered by users and staff of the libraries, to evaluate respectively the satisfaction and the perception of the quality of the provided services and also allowing comparing the results between them. As expected, there are differences between public libraries and school libraries, constraining the success of the partnership between them. The possible reasons for these differences are also discussed once libraries are integrated into a network and should be working in similar ways.



**Keywords:** Library, Public Library, School Library, Libraries' evaluation, Satisfaction with Library Services.

# Introdução

Segundo Castells (2002), «as funções e os processos dominantes, na Era da Informação, organizam-se, cada vez mais, em torno de redes (...). As redes constituem a nova morfologia das sociedades e a difusão da sua lógica modifica substancialmente as operações e os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura. Embora a organização social, sob a forma de rede, tenha existido noutros tempos e lugares, o novo paradigma da tecnologia de informação fornece as bases materiais para a expansão da sua penetrabilidade em toda a estrutura social».

Na sociedade actual o conceito de rede desempenha um papel central. Castells (2002) sugere que, neste novo contexto, a «rede é um conjunto de nós interligados (...) o que determina que a distância (ou intensidade e frequência da interacção) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais frequente ou mais intensa) se ambos os pontos forem nós de uma rede do que se lhe não pertencerem. Por outro lado, dentro de determinada rede, os fluxos não têm distância ou têm a mesma distância entre os nós.»

Uma das áreas a que este conceito pode ser aplicado é à da relação entre escolas e bibliotecas, nomeadamente públicas. A cooperação entre escolas e bibliotecas públicas tem sido encorajada por estas e pelo Ministério da Educação. Existe um interesse crescente na cooperação e no papel que as bibliotecas públicas podem desempenhar junto das escolas. Algumas destas parcerias têm tido sucesso sobretudo quando se baseiam em acções cuidadosamente planeadas em relação às quais ambas as partes definem objectivos, descrevendo semelhanças e diferenças.

Neste contexto, surgiu o interesse em caracterizar e avaliar a Rede de Bibliotecas do Município de Espinho (RBE) com a finalidade de reflectir sobre as razões do sucesso ou insucesso desta rede. Da RBE constam bibliotecas públicas (BPs) e bibliotecas escolares (BEs), e ao estudá-las pretende-se abordar as seguintes questões: (1) Serão as bibliotecas públicas mais dinamizadas que as bibliotecas escolares? (2) Os utilizadores das bibliotecas públicas estão mais satisfeitos com os serviços prestados do que os das bibliotecas escolares? (3) Os funcionários têm uma percepção mais ou menos positiva dos serviços prestados pelas bibliotecas do que os utilizadores? (4) A colaboração entre as bibliotecas da rede é proveitosa?

Deste modo, formulou-se a pergunta de partida que a seguir se apresenta, bem como os objectivos específicos para este estudo:

- Quais as diferenças, ao nível da avaliação, entre as bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho?

1. Caracterizar a RBE;
2. Avaliar a RBE
3. Destacar pontos fortes e pontos fracos de cada biblioteca;
4. Comparação de resultados entre bibliotecas;

A partir das questões acima colocadas apontam-se as seguintes hipóteses:

(1) – As bibliotecas escolares são mais dinamizadas que as bibliotecas públicas.

(2) – Os utilizadores das bibliotecas escolares estão mais satisfeitos que os das bibliotecas públicas.

(3) – Os funcionários das bibliotecas têm uma percepção menos positiva dos serviços prestados do que os utilizadores no que concerne à satisfação dos mesmos.

(4) – As bibliotecas trabalham em moldes semelhantes.

Face às questões e hipóteses levantadas desenvolveu-se o presente trabalho iniciado com uma revisão da literatura sobre bibliotecas públicas, bibliotecas escolares e formas de avaliação de bibliotecas. Paralelamente fez-se um estudo empírico que constou da realização de entrevistas aos coordenadores das bibliotecas para compreender quais os principais objectivos e necessidades da biblioteca de que são responsáveis e de inquéritos por questionário respondidos por utilizadores e funcionários das bibliotecas com o objectivo de reunir informação sobre a satisfação com os serviços prestados e a percepção da qualidade desses mesmos serviços, no caso dos funcionários.

Assim, a revisão bibliográfica subdivide-se em três grandes áreas: (1) Bibliotecas Públicas, (2) Bibliotecas Escolares, (3) Avaliação.

No primeiro capítulo – Bibliotecas Públicas –, aborda-se o conceito e o papel das BPs mencionando o Manifesto da UNESCO (1994); apresenta-se uma revisão histórica das BPs portuguesas até à actualidade; aponta-se para as principais características de uma BP. Deste capítulo consta ainda uma breve história da Biblioteca Municipal de Espinho, a biblioteca que está na base da RBE.

No segundo capítulo – Bibliotecas Escolares – apresenta-se a missão e objectivos das BEs, sendo semelhantes aos das BPs, mas com algumas especificidades a que a própria comunidade escolar em que se insere assim obriga. Descreve-se o panorama das BEs na sociedade da informação referindo algumas problemáticas e desafios que estas enfrentam fazendo uma breve caracterização de bibliotecas de escolas dos ensinos básico e secundário. Referem-se, ainda, as razões da colaboração entre BPs e BEs.

No terceiro capítulo – Avaliação – evidencia-se a avaliação em Ciência da Informação e apresenta-se uma abordagem teórica sobre a avaliação de desempenho de bibliotecas, apresentando uma breve descrição de alguns exemplos de modelos de avaliação.

O Estudo Empírico inicia-se no quarto capítulo onde se expõe o *modus operandi* com que se regeu a investigação prática realizada neste trabalho, com referência específica às características dos participantes, e aos procedimentos. Apresentam-se os resultados obtidos e a sua discussão assim como as conclusões finais do trabalho desenvolvido.

No final da dissertação apresentam-se as referências bibliográficas utilizadas e por último os anexos.

# *I – Bibliotecas Públicas*

***A biblioteca pública é a porta de acesso local ao conhecimento e à informação, proporcionando as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.***

(UNESCO, 1994)

## 1.1. - Manifesto da UNESCO

O conceito de Biblioteca Pública é indiscutivelmente inseparável do manifesto da IFLA/UNESCO para Bibliotecas Públicas (*International Federation of Library Associations / United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*). Este manifesto foi aprovado em Novembro de 1994, sendo essa a sua terceira versão. Este documento de nível internacional explicita os princípios pelos quais uma BP se rege, bem como a sua missão perante a comunidade.

As três versões deste manifesto surgiram em períodos históricos diferentes: 1949, 1972 e 1994 – sendo versões distintas mas não contraditórias, como consequência das transformações sociais e evolução da Ciência da Informação. A versão de 1949 enfatizava o papel educativo da BP; a de 1972 dava especial atenção ao papel da Biblioteca enquanto promotora de acesso livre ao conhecimento, à cultura e ao lazer (Ventura, 2002). Na terceira versão reforça-se a ideia de a Biblioteca ser um espaço de cidadania e uma porta de acesso ao conhecimento.

A noção de biblioteca pública transmitida pelo Manifesto é a de que esta é "o centro local de informação disponibilizando o conhecimento e informação de diversas áreas, fomentando a aprendizagem do indivíduo ao longo da vida, apelando ao desenvolvimento cultural do mesmo". Este documento dá também relevo a uma prestação de serviços baseada na igualdade de acesso a todos os cidadãos, independentemente da raça, idade, sexo, religião, nacionalidade, língua, ou condição social. Refere ainda que a BP deve estar provida de todos os tipos de suporte e de tecnologias modernas, bem como de materiais tradicionais, adequados às necessidades dos vários perfis de utilizadores.

No que concerne à missão da BP, esta é descrita em onze pontos-chave, baseados na informação, literacia, educação e cultura:

- “Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- Fomentar o diálogo inter-cultural e, em especial, a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários”. (UNESCO, 1994)

Ao longo destes pontos-chave vislumbra-se a função de inclusão social da BP.

No plano de financiamento a BP deve ser suportada por entidades locais e estatais, com o objectivo de prestar serviços gratuitos a toda a comunidade. É também realçado o facto de que a BP deve ser integrada em planos e estratégias para a cultura, o acesso à informação, a literacia e a educação. Refere ainda que deve ser criada uma rede de BPs relacionada com as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como com as bibliotecas escolares e universitárias.

No que respeita ao funcionamento e gestão da BP, o manifesto apresenta objectivos direccionados e relacionados com as necessidades da comunidade local. A BP deve cooperar com membros da comunidade local e outros profissionais. As instalações físicas da BP devem ser acessíveis a todos. Os serviços e tecnologias devem

ser adequados, bem como os horários convenientes, aos utilizadores. É clara neste ponto a preocupação com o utilizador. Refere-se ainda que, o bibliotecário é o elo de ligação entre o utilizador e os recursos, e que este desempenha um papel crucial na prestação dos serviços.

## 1.2. - Bibliotecas Públicas em Portugal – Um Pouco de História

### *A Real Biblioteca Pública da Corte*[1]

A primeira biblioteca pública portuguesa surge em 1796 com a fundação da Real Biblioteca Pública da Corte.

Após as reformas educativas do Marquês de Pombal e com a divulgação das ideias igualitárias da Revolução Francesa, a instrução começou a deixar de ser vista como privilégio de uma minoria, abrindo-se a toda a população, o que irá reflectir-se nas bibliotecas.

Surge assim, por alvará de 29 de Fevereiro de 1796 da rainha D. Maria I, a Real Biblioteca Pública da Corte. O seu objectivo era essencialmente promover eficazmente a literatura portuguesa. Esta nasce a partir do espólio da Real Mesa Censória com cerca de 60 mil volumes, e é instalada nas arcadas do Terreiro do Paço em Lisboa. Em 1936 foi transferida para o Convento de S. Francisco e transforma-se na Biblioteca Nacional. Em 1969 transferiu-se para novas instalações no Campo Grande, em Lisboa, onde se encontra actualmente.

[1] A realização deste capítulo teve como fonte de informação obras e referências de vários autores, nomeadamente, Henrique Barreto Nunes (1996), Maria José Moura (1996), Fátima Libório (1996), Luís Cabral (1999), Ventura (2002) e Cardoso (2005).

## *A Revolução Liberal e as Primeiras Bibliotecas Públicas*

As primeiras bibliotecas públicas portuguesas estão na origem do triunfo das ideias liberais em 1834. Nessa data assiste-se à criação de diversas bibliotecas por todo o país, que se tornam no complemento de todo o sistema instrutivo.

A criação de muitas dessas bibliotecas realizou-se através da transferência de propriedade de um certo número de bibliotecas da Igreja para o Estado, bibliotecas essas que eram principalmente caracterizadas pela sua erudição académica.

Surgem, assim, Bibliotecas Públicas em vários distritos do país: Vila Real (1839), Braga (1841), Porto (1933), Ponta Delgada (1945), com carácter erudito, destinadas aos estudos superiores ou ao ensaio técnico, dadas as características das suas colecções e do público que pretendiam servir.

## *As Bibliotecas Populares*

A década de 1870 vê surgir, em complemento às bibliotecas públicas, as bibliotecas populares. As primeiras eram destinadas aos estudos superiores ou ao ensino técnico, como referido anteriormente, e as segundas constituindo os repositórios dos conhecimentos elementares para as classes mais necessitadas.

Em 1870 as bibliotecas populares são da responsabilidade do Ministro da Instrução Pública. D. António da Costa que, partindo do princípio de que "o povo aprende pouco a ler, mas lê ainda menos do que aprende", propõe a criação das bibliotecas populares. Seriam "bibliotecas para todos e para cada um" (Nunes, 1998), que completariam a acção da escola, permitiriam a formação profissional e dariam acesso aos conhecimentos gerais.

## *A Primeira República*

Com a implantação da República em 1910, verificou-se uma mudança de atitude por parte do novo regime, que cedo reconheceu que, para combater a ignorância e democratizar a cultura, às bibliotecas competiria um papel fundamental, apostando assim numa política de instrução.

O decreto de 11 de Maio de 1911 proclamava: "Não é conservar os livros, mas torná-los úteis, o fim das Bibliotecas". Esta nova política 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.

Contudo, segundo Nunes (1998), a falta de meios financeiros e humanos, a instabilidade política, a ausência de planeamento e de coordenação global, impediram que muitas das ideias e projectos dos republicanos tivessem uma concretização efectiva.

Em 1919 existiam 68 bibliotecas municipais, das quais 12 se encontravam em organização e 37 possuíam menos de dois mil volumes. Das 50 bibliotecas móveis constituídas em 1920, sabe-se que em 1922 funcionavam 22 e em 1926 apenas circulavam 19, com índices de utilização muito baixos.

## *Ditadura e Estado Novo*

A situação vivida pelas bibliotecas sofreu alguns constrangimentos após 1926, quando a ditadura se instala em Portugal.

As BP sofreram algum enfraquecimento por parte da censura e da proibição da publicação de determinados livros e publicações. Tal facto impedia as BP de

funcionarem segundo o Manifesto da UNESCO, com autonomia cultural e ideais de liberdade.

A legislação salazarista tinha como principal objectivo das bibliotecas o da conservação do património bibliográfico, o que se traduziu por exemplo na instalação da Biblioteca Pública de Braga num palácio restaurado com essa finalidade, mas onde a leitura era vigiada. Este espírito de conservação prevalecia sobre a noção de serviço aberto à comunidade.

Em 1958 existiam 84 bibliotecas municipais, mas a maioria delas eram pequenas salas localizadas no edifício da Câmara, sem pessoal qualificado, com um escasso número de títulos e muito pouco frequentadas.

Contudo, é em 1958 que uma instituição privada, a Fundação Calouste Gulbenkian, cria a sua rede de bibliotecas itinerantes (60 em 1972), a que se seguirão em 1960 as bibliotecas fixas (166 em 1972). Esta instituição trouxe a esperança de levar o livro à procura do leitor e promover a leitura em todos os pontos do país.

## *Após o 25 de Abril*

Após a Revolução dos Cravos, apesar de terem sido criadas cerca de 20 bibliotecas municipais, o assunto bibliotecas continuou à margem do discurso e preocupação política. Só em 1983 se tornaram visíveis algumas mudanças no pano de fundo das bibliotecas sendo de destacar a publicação do trabalho de Luís Cabral e Manuel Real «A biblioteca pública», em que surge a primeira tomada de posição pública de um conjunto de profissionais de diversas proveniências, traduzido na apresentação do Manifesto da Leitura Pública em Portugal, que alertava para a situação existente. O documento lançava pistas de trabalho importantes para a definição de uma política nacional de leitura pública.

## *Origens da Rede de Leitura Pública*

Só na década de 80 do século XX é que as BP começaram a ganhar terreno com o desenvolvimento do sector profissional dos Bibliotecários, com a criação de cursos especializados e com o desenvolvimento de um quadro legislativo nacional que transformasse o carácter da BP de modo a atribuir-lhe autonomia, importância e centralidade (Ventura, 2002).

Em 1987, a Secretaria de Estado da Cultura, culminando com os esforços da BAD (Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, uma associação dos bibliotecários portugueses), do Instituto Português do Livro e de alguns municípios, e na sequência do relatório de um grupo de trabalho coordenado por Maria José Moura, lançou as bases necessárias para uma rede nacional de leitura pública (RNLP).

Este acontecimento deu início à concepção do programa de apoio às bibliotecas públicas, no sentido de ultrapassar o atraso que o país vivia neste domínio. Os equipamentos das bibliotecas eram escassos, os fundos bibliográficos eram extremamente pobres e desactualizados o que era responsável por uma imagem negativa das bibliotecas.

Este projecto tem por base a ideia de comparticipação do Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura, actualmente denominado Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLB) com apoio técnico e financeiro às autarquias interessadas em criarem as suas bibliotecas, desde que estas respeitem determinados padrões em termos de áreas funcionais, composição dos fundos documentais, contratação de pessoal especializado, organização e funcionamento.

O apoio financeiro traduz-se na comparticipação em 50% dos custos totais da obra, consagrados em contratos-programa que se referem à construção ou adaptação de instalações, compra de imobiliário e equipamento e aquisição de fundos documentais em diversos suportes.

O "Programa de Apoio às Bibliotecas Públicas" refere que as BP devem possuir monografias em quantidade correspondente ao número de habitantes do respectivo concelho, de acordo com a tipologia definida pela DGLB[2] (ver Anexo 1).

No entanto, as colecções iniciais das BP e a sua actualização anual não têm cumprido os objectivos propostos. Segundo o Relatório das Bibliotecas Públicas em Portugal publicado em 1996, as bibliotecas objecto de estudo em 1994 apenas possuíam "entre 50% a 60% do total dos fundos disponíveis previstos nos programas-tipo" (Moura, 1996).

Apesar deste facto, nas localidades onde existem bibliotecas a funcionar na sua plenitude, estas revelaram ser o centro cultural e informativo local mais importante, o que é comprovado pelo número de utilizadores inscritos, pelo volume de empréstimos, pelo número de visitas e pelas actividades culturais promovidas pela biblioteca. Contudo, o impacto das BP poderia ser mais eficaz se estas cumprissem o estipulado nos contratos-programa. Segundo as normas estabelecidas pela IFLA, cada biblioteca deve ter no mínimo 2 livros por habitante o que não acontece nas BP portuguesas.

Para além das colecções existem outros factores de extrema importância para o sucesso das BP, como os funcionários que nelas trabalham, os catálogos, as bibliografias, as exposições, as iniciativas culturais e a qualidade das estruturas físicas, entre outros. Para triunfar, as BP devem garantir e facilitar o acesso entre os utilizadores e os documentos, apresentando uma diversidade de oferta editorial, para poder conquistar, atrair e satisfazer os diferentes tipos de público.

Portugal continua ainda longe de ser uma sociedade da informação, apresentando as características de uma sociedade de transição (Cardoso, 2005). Está

[2] Distinguem-se 3 tipos de bibliotecas correspondentes a concelhos com menos de 20 000 habitantes (BM1), concelhos com 20 000 a 50 000 habitantes (BM2) e com mais de 50 000 habitantes (BM3). Os fundos bibliográficos definidos são os seguintes:

- BM1 – fundo inicial de 10 000 monografias para adultos, 4 000 para crianças e 1 500 a serem adquiridos anualmente;
- BM2 – fundo inicial de 25 000 monografias para adultos, 9 000 para crianças e 3000 a serem adquiridos anualmente;
- BM3 – fundo inicial de 35 000 monografias para adultos, 12 000 para crianças e 4000 a serem adquiridos anualmente.

entre uma modernidade em que nunca entrou completamente e uma pós-modernidade que vai invadindo aos poucos.

Sobre legislação específica de bibliotecas públicas existente em Portugal, não há muito que se possa dizer. Não há nenhuma legislação que contemple especificamente a coordenação e o fomento da leitura pública. Há um certo número de disposições legais (antigas e recentes) dispersas e descoordenadas, provenientes de diferentes ministérios, e a regulamentação específica produzida pelas autarquias locais.

Só a legislação relativa às carreiras do pessoal de bibliotecas, no qual a BAD teve um papel preponderante, está específica e sistematicamente publicada e é, em geral, aplicada às bibliotecas.

A DGLB é o organismo a quem normalmente é pedido apoio e/ou exigidas responsabilidades nesta área.

É de referir que, a leitura pública não tem sido objecto de contemplação em programas de governo ou de partidos candidatos a qualquer eleição à escala nacional (Cabral, 1999).

## 1.3. - Principais Características de uma BP Portuguesa

Segundo as perspectivas de Cabral (1999) e Nunes (1998) uma biblioteca pública portuguesa apresenta as seguintes características:

Organização – são poucas as bibliotecas que têm estantes classificadas em acesso livre, correctamente sinalizadas; com serviços de referência organizados; em geral só existe uma única biblioteca num dado local (excepto nas municipalidades maiores).

Pessoal – a maioria das bibliotecas não tem pessoal qualificado ou em número insuficiente; as atitudes do pessoal são de conformismo com o *status quo* da biblioteca quer devido à pouca motivação e comprometimento, quer à falta de conhecimentos;

Verbas – as bibliotecas são normalmente financiadas de modo inconsistente não sendo as verbas suficientes para cobrir as necessidades da biblioteca.

Utilizadores – os utilizadores são de tipo muito variado, mas com predominância de estudantes; os utilizadores têm poucas expectativas e exigências quanto à qualidade do serviço prestado nas bibliotecas.

Fundos – raramente se pode encontrar uma biblioteca que cubra significativamente e equilibradamente todas as áreas do conhecimento; as colecções estão desactualizadas; há ausência de uma política de aquisições definida. A existência de materiais audiovisuais é apenas ocasional; têm um certo número de doações a serem conservadas localmente e normalmente só tem um exemplar de cada título prevalecendo o espírito de conservação ao de divulgação;

Empréstimo – o empréstimo domiciliário ainda é pouco praticado e há ausência de empréstimo inter-bibliotecas com carácter generalizado;

Cooperação – ausência de cooperação com outras bibliotecas, encontram-se desligadas do meio em que se situam, sem a desejada articulação com outras instituições como por exemplo: escolas, centros culturais, associações, etc.

Tecnologia – muito pouca inovação tecnológica.

Instalações – em geral os edifícios são antigos, com ambiente pouco atraente; espaços demasiado compartimentados, de forma rígida. A biblioteca não oferece condições de conforto tanto para o pessoal como para os utilizadores; não é prática nem funcional.

Actividades – as actividades de animação só se realizam em datas comemorativas, geralmente sem significado local; são demasiado eruditas e distanciam-se dos reais interesses dos utilizadores.

## 1.4. – História da Biblioteca Municipal de Espinho

A edição do livro "Espinho", de João Quinta (1999), refere que em 1919 terá sido doada à Câmara Municipal de Espinho por António Joaquim Matos a sua biblioteca particular, com a finalidade de criar uma Biblioteca Municipal. O espólio de livros na Câmara Municipal de Espinho foi sendo aumentado devido às constantes doações. Importa aqui referir a oferta da biblioteca do industrial Augusto Gomes, em Maio de 1945, feita pelo seu filho Augusto Gomes Júnior, que veio a enriquecer o espólio da Câmara.

A falta de uma Biblioteca Municipal acessível à comunidade, durante muitos anos, terá sido uma das maiores lacunas culturais da história da cidade de Espinho. Na edição do livro "Anais da História de Espinho 1926-1060", de Francisco Azevedo Brandão, refere-se que a Biblioteca Municipal só começou a funcionar em 1935. A edição do livro "Espinho" é unânime com esta afirmação. Inicialmente começou por funcionar das 15 às 19 horas, de 15 de Julho a 15 de Outubro, e das 20 às 22 horas nos restantes meses. Esta nunca teve utilidade significativa por não ter local fixo de instalação, nem teve quem a dinamizasse. Deste modo, foi aberta e encerrada várias vezes ao longo do tempo.

Em 1970, a Fundação Calouste Gulbenkian instalou, no 2.º andar do edifício de "O Nosso Café", uma biblioteca com 4.000 livros. Esta funcionou em pleno durante 24 anos, até ser integrada em 1994, na Biblioteca Municipal, activada em Maio de 1986 no edifício do antigo colégio de N.ª S.ª da Conceição. Nesse ano, a Biblioteca lutava contra a falta de espaço, pois o espólio não parava de aumentar. Tinha a seu cargo 10.900 livros dispostos em 650 metros de estantes, 90 vídeos, 4 áudios e 144 referências informatizadas. Do seu espólio constam também jornais locais editados desde 1901.

Até aos dias de hoje, o acervo da Biblioteca Municipal aumentou significativamente, pelo que foi necessário criar consultas automatizadas através de bases de dados informatizadas, disponíveis a nível local e *on-line* (ver Anexo 2). A Biblioteca conta ainda com um núcleo de história local, um arquivo fotográfico e permite a consulta de documentos oficiais.

Actualmente, a Biblioteca encontra-se a funcionar provisoriamente no Salão Nobre da Piscina Solário Atlântico. Como foi referido anteriormente, as instalações da Biblioteca Municipal de Espinho sofreram constantes mudanças que, como veremos em seguida, não acabaram ainda.

Em 1997, a Câmara projectou um novo edifício para a Biblioteca e Arquivo Histórico, já construído e inaugurado a sul do Parque João de Deus (embora não esteja ainda activo), que na altura estava integrado no projecto do Centro Multimeios actualmente a funcionar. Este projecto, já em construção, resulta do Programa iniciado em 1987 pelo Instituto Português do Livro e da Leitura, que culminou com a criação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas com ligação às Redes de Bibliotecas Municipais, cujo objectivo era dotar todos os concelhos de uma biblioteca pública, mediante a participação financeira de 50% dos custos da obra de construção civil, de aquisição de mobiliário, equipamento e fundos documentais, bem como da informatização. Para além de apoio financeiro, é disponibilizado igualmente apoio técnico aos municípios, mediante o acompanhamento da criação, instalação e desenvolvimento de serviços da biblioteca.

No programa estabelecem-se três tipos de biblioteca, em função do número de habitantes de cada concelho: BM 1, para concelhos com menos de 20 000 habitantes; BM 2, referente a concelhos com uma população de entre 20 000 e 50 000 habitantes; e BM 3 para concelhos com mais de 50 000 habitantes. A Biblioteca Municipal de Espinho enquadra-se no tipo BM 2 (ver Anexo 1). Ainda no seguimento do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, a Rede da Biblioteca Municipal de Espinho, criou a Biblioteca Itinerante. Tem como objectivo atingir os mais variados públicos e clientes, nomeadamente cidadãos com dificuldades motoras, chegar às freguesias onde não existam Pólos da Biblioteca Municipal, assim como às escolas do 1º ciclo, sobretudo aquelas que não possuam Bibliotecas Escolares. Esta iniciativa estende-se também a Centros de Idosos, Associações Culturais e Recreativas, Juntas de Freguesia e lugares mais afastados.

Os serviços e percursos são decididos pela Biblioteca, sempre com o objectivo de servir os interesses da população e do concelho de Espinho. A BiblioItinerante, contém, maioritariamente, três núcleos de bibliografia:

- Uma colecção para a infância e juventude (núcleo diversificado);
- Uma colecção destinada aos programas específicos (por exemplo: Plano Nacional de Leitura);
- Um núcleo de bibliografia para idosos.

Com a criação da Rede de Bibliotecas Públicas da Biblioteca Municipal de Espinho, bem como da BiblioItinerante e outras iniciativas, a identidade cultural foi reforçada, uma vez que veio trazer uma maior participação da comunidade do concelho na leitura, tendo assim um maior acesso à cultura e ao saber. Dessa Rede de Bibliotecas fazem parte: o Pólo de Anta, o Pólo de Paramos, as bibliotecas das Escolas Secundárias Manuel Laranjeira e Manuel Gomes de Almeida, as bibliotecas das EB2,3 Sá Couto e Domingos Capela, as bibliotecas EB1 /JI Quinta da Marinha e Espinho 2.

# *II - Bibliotecas Escolares*

***A biblioteca escolar proporciona informação e ideias fundamentais para sermos bem sucedidos na sociedade actual, baseada na informação e no conhecimento. A biblioteca escolar desenvolve nos estudantes competências para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, permitindo-lhes tornarem-se cidadãos responsáveis.***

(UNESCO,1999)

## 2.1. - Missão e Objectivos das Bibliotecas Escolares

Este capítulo aborda as temáticas essenciais sobre as Bibliotecas Escolares (BEs) nos seguintes parâmetros: (1) missão e objectivos; (2) as BEs no contexto da sociedade da informação; (3) BEs dos ensinos básico e secundários; (4) e as razões de uma colaboração entre BPs e BEs.

Uma BE é uma biblioteca, por isso tem objectivos semelhantes a uma biblioteca pública. Desse modo, uma BE presta serviços comuns, tais como: consulta local, empréstimo domiciliário, disponibilização de materiais, apoio no atendimento ao público, cooperação inter-bibliotecas. Este tipo de bibliotecas proporciona, também, formação e promove actividades. No entanto, as BEs não deixam de ter objectivos e finalidades diferentes, para isso é que existem variadas tipologias de bibliotecas com missões devidamente orientadas para o seu público-alvo.

As BE's deverão, essencialmente:

- "Servir de motor cultural da escola, dinamizando-a.
- Ser interventivas, num espírito de envolvimento de toda a escola.
- Empenhar-se em motivar e formar leitores."

Assim, os objectivos específicos de uma BE são:

- "Apoiar a realização do Projecto Educativo e do Plano de Actividades da Escola,
- Satisfazer exigências curriculares e decorrentes do sistema educativo,
- Dar resposta às solicitações impostas pelos programas,
- Colaborar com as aulas,
- Facultar documentos para as aulas,
- Elaborar e solicitar a elaboração de documentos para as aulas,
- Desenvolver actividades informativas/formativas,
- Favorecer a construção da aprendizagem e a interacção/actualização constante de saberes,

- Dotar os alunos de capacidades que lhes permitam recorrer à maior quantidade possível de informação e facilitar-lhes esse recurso,
- Criar nos alunos hábitos de frequência de bibliotecas para fins não só de fruição, como de informação e formação,
- Reunir e organizar/disponibilizar toda a documentação existente na escola para que possa ser útil em qualquer momento, a toda comunidade educativa,
- Criar ambiente adequado para o acesso à documentação existente,
- Promover actividades de motivação e preparação para a leitura,
- Promover o enraizamento do gosto/interesse pela leitura e pela aquisição da sua competência,
- Estabelecer interacções externas à escola no âmbito da documentação e informação,
- Promover o desenvolvimento do espírito crítico, o enraizamento de valores humanistas e a preparação para a vida."

  (Silva, 2000)

As bibliotecas escolares articulam-se, igualmente, de acordo com os princípios do Manifesto das Bibliotecas Públicas da UNESCO apenas possuem características específicas próprias do ambiente escolar.

O pessoal da biblioteca apoia a utilização de livros e outras fontes de informação, no sentido em que os materiais complementam e enriquecem os manuais escolares e todo o processo de ensino.

Se bibliotecários e professores trabalharem em conjunto, podem potenciar o sucesso escolar dos estudantes em vários domínios.

As bibliotecas escolares devem disponibilizar os seus serviços de igual modo a todos os membros da comunidade escolar, independentemente de qualquer discriminação. O acesso aos serviços e colecções deve orientar-se pela Declaração Universal dos Direitos e Liberdades do Homem das Nações Unidas e não deverá ser sujeito a nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa ou a pressões comerciais. (UNESCO, 1999)

## 2.2. – As Bibliotecas Escolares na Sociedade da Informação

Actualmente vivem-se tempos de revolução tecnológica, com impacto na sociedade, na economia, no desenvolvimento pessoal, nos princípios fundamentais da aprendizagem e no ambiente escolar. As inovações tecnológicas e o papel que estas desempenham na vida dos jovens estão a influenciar a educação de uma forma muito significativa. É incontestável que, neste domínio, a educação tenha de marcar a sua presença. É inegável que as "literacias tecnológicas" constituem os novos saberes fundamentais desta sociedade da informação. É fundamental dominar as TIC (tecnologias da informação e comunicação) e que estas passem a fazer parte das competências básicas de aprendizagem para que os jovens de hoje tenham algum sucesso no mundo do trabalho. O crescente aumento do abandono escolar, os problemas que afectam o sucesso escolar no percurso dos alunos, a necessidade de aquisição de novas competências, são razões para a BE se focar nos novos princípios de aprendizagem.

Torna-se necessário que a BE se adapte à sociedade em mudança, competitiva, sob pena de a falta de competências poder conduzir à exclusão social. A rapidez das mudanças em curso na sociedade é um dos factores mais críticos na redefinição dos currículos escolares e da própria especificidade da função da escola (Roldão, 1999). A intervenção que a escola deve assumir no desenvolvimento de novas competências implica necessariamente a preocupação com o conceito de aprendizagem ao longo da vida (Canário, 1987; Calixto, 1996).

Esta problemática fez com que as BEs tenham sofrido algumas reformulações nas suas metodologias ao longo dos tempos.

Após 1950, a modernização das metodologias de ensino reduziu a dependência da utilização dos manuais escolares e tornou-se fundamental para os estudantes a realização de leituras preparatórias e suplementares.

De 1960 a 1975, foram publicadas orientações para as BEs, constatando-se um acentuado crescimento do número de bibliotecas escolares e incorporando diferentes suportes informativos. Na década de 80, este novo conceito de biblioteca estava numa

posição privilegiada para promover a leitura e, influenciar de forma positiva os níveis de literacia.

Na actualidade, nos Estados Unidos da América, assiste-se a uma nova realidade - as BEs em rede. Neste caso os estudantes podem aceder a outras bibliotecas, incluindo universitárias, museus e mesmo outras fontes nacionais e internacionais de informação. Na sociedade de informação de hoje, uma considerável diversidade de fontes de informação é a chave para o sucesso individual. No ano 2000, o governo de Londres, a estabeleceu como meta a ligação em rede de todas as escolas e bibliotecas públicas

Mais recentemente, foi introduzida a necessidade de as escolas (não incluindo as privadas) publicarem planos de actividades tendo em vista a melhoria e o desenvolvimento da sua acção o que significou ter de planificar o desenvolvimento das bibliotecas escolares

Outra questão fundamental neste contexto da sociedade de informação é a da necessidade de o bibliotecário trabalhar directamente com os professores e se envolver na gestão do currículo escolar. Ross Todd mostra no seu trabalho onde defende a existência de bibliotecas escolares (Todd, 2008) que a nova aprendizagem é facilitada por elas e pelos professores bibliotecários, afirmando que "as BEs podem ter um impacto positivo no sucesso educativo dos alunos, particularmente nos níveis de ensino básico e secundário desde que a BE esteja orientada por um bibliotecário credenciado, um especialista em informação que está activamente envolvido no desenvolvimento do currículo a nível individual, em grupo e na sala de aula". Todd (2008) desenvolveu o conceito de "guided inquiry" que assenta na ideia de professores e bibliotecários trabalharem em conjunto. De acordo com este conceito, a BE não é apenas uma biblioteca, mas o centro da aprendizagem e do conhecimento da escola, com o apoio de um profissional – o bibliotecário.

No Reino Unido, a introdução das novas tecnologias provocou grandes alterações nas BEs. A BE enfrenta, ainda hoje, um desafio: tornar-se atractiva para os utilizadores interessados em fontes de informação portáteis, editáveis e actuais. "O significado da biblioteca digital aponta, pois, para a sua virtualização no sentido já definido, demonstrada pela congregação de recursos digitais, geralmente constituídos em torno de núcleos temáticos e que repousam, na sua origem, em instituições

diferentes que funcionam à maneira de pilares na construção de novas pontes de comunicação. A esta heterogeneidade natural sobrepõe-se a homogeneidade de organização, revelando-se como transparente para o utilizador. (…) O acesso universal a todo o tipo de documentos é o objectivo último e preferencialmente sem qualquer tipo de restrição., (…) uma meta-entidade (…) que deve revelar sentido para o utilizador." (Borges, 2003)

A BE surge, hoje em dia, como um elemento integrado no projecto educativo das escolas. A partir de diferentes instâncias do sector educativo reivindicam-se espaços e equipamentos e fundos documentais actualizados, em diferentes suportes e, principalmente, recursos humanos com formação para gerir a biblioteca (Baró, 2001).

Neste panorama da sociedade da informação, depreende-se que as BEs têm, ou pelo menos deveriam ter, um impacto positivo no desempenho dos alunos, o que nos leva a dizer que a BE não é parte da escola, mas que ambas funcionam como um todo.

## 2.3. - As Bibliotecas Escolares nas Escolas dos Ensinos Básicos e Secundários

Como as BE's escolares do estudo em questão são do Ensino Básico e Secundário, daí fazer referência apenas a esse tipo de bibliotecas e deixar de lado outras como por exemplo as universitárias, entre outras, não que sejam de inferior importância, mas não se enquadram na finalidade deste trabalho.

Segundo Silva (2000), a maioria das escolas do 1º Ciclo de Ensino Básico não tinha previsto um espaço para a Biblioteca. Mas, no princípio da última década do século XX, as escolas que tinham biblioteca possuíam menos de 700 volumes.

Com o avançar do tempo a situação parece não ter evoluído. A maioria das escolas do 1º ciclo continuam sem biblioteca escolar, e as que têm estão mal apetrechadas, sem organização e dinamização, e com fracas condições.

Contudo, começam a surgir excepções à regra, integradas na Rede de Bibliotecas Escolares instituída, mas é um processo que tem sido relativamente moroso às necessidades actuais.

Relativamente às escolas do 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico e do Ensino Secundário, quase todas dispõem de um espaço intitulado por "Biblioteca Escolar", ao contrário das do 1º Ciclo.

Embora estas BEs estejam mais desenvolvidas, em muitas delas ainda se notam algumas falhas: dimensões escassas, condições de conforto mínimas, mobiliário inadequado, carências de fundo documental, recursos humanos insuficientes e sem qualificação, entre outras.

Também há situações em que não é feito um aproveitamento correcto dessas BEs devido à falta de formação e motivação.

## 2.4. - Biblioteca Escolar e Biblioteca Pública – Razões para uma Colaboração

A BP nasce como uma instituição aberta a toda a sociedade. A diferença de outras bibliotecas, neste caso as bibliotecas escolares, é que trabalham para públicos mais homogéneos, enquanto as BP se dirigem à comunidade na qual se estabelece, sem limites de idade, sexo, formação, crenças e ideologias.

Apesar de algumas diferenças, existem razões para uma colaboração entre ambas, das quais podemos destacar:

- "Por uma pedagogia da leitura. A escola não pode ser a única fonte de aprendizagem. A BP pode desempenhar um papel importante no desenvolvimento da leitura documental e na transmissão de técnicas de leitura tais como elaboração de índices, manejamento de bases de dados, etc.
- Estratégia da BP para captar utilizadores, pois é nas escolas que se encontram os seus futuros leitores.
- Por falta de legislação e iniciativas que ajudem ao desenvolvimento das bibliotecas.
- Por as BPs serem uma peça fundamental no apoio e desenvolvimento das BEs."

  (Salaberria, 1997)

Essa colaboração vai depender muito dos profissionais das bibliotecas para que seja mais ou menos inteligente, mais rica ou mais pobre, mais profunda ou mais superficial. Para maior eficácia dessa colaboração seria necessário reforçar a formação dos profissionais a todos os níveis, tanto na sua formação inicial como contínua.

Salaberria (1997) cita os trabalhos de Bernhard que identificou as condições que favorecem tal cooperação entre BP e BE:

- "a existência de uma planificação que defina em particular as finalidades e objectivos da cooperação;

- A boa vontade de todas as partes interessadas;
- A garantia de uma melhoria do serviço existente;
- Assegurar que todas as partes envolvidas possam expressar os seus pontos de vista;
- A promessa de compensação financeira para todos os serviços adicionais;
- A implicação e o apoio da administração;
- Partilha de recursos."

A cooperação entre BPs e BEs tem sido encorajada por estas e pelo Ministério da Educação. Existe um interesse crescente na cooperação e no papel que as bibliotecas públicas podem desempenhar junto das escolas: o conceito de "joint-use/bibliotecas de uso partilhado". Este conceito tem sido apoiado em muitos países europeus, uma vez que, as BPs podem oferecer aos alunos os mesmos serviços que as BEs, de forma mais eficiente, podendo mesmo substituí-las, porque, à partida têm mais recursos para o efeito. Este facto pode tornar-se num impedimento ao desenvolvimento das BEs se estas forem inspiradas unicamente em indicadores económicos, e se o papel incerto da biblioteca escolar e pública não for reconhecido (Das, sd). Embora as BEs e as BPs assumam papéis complementares, isso não significa que estas não possam trabalhar em conjunto. A cooperação e a mais-valia do *joint-use* são levadas a cabo com sucesso em alguns países do mundo como por exemplo na Austrália e Escandinávia. No geral, as parecerias de sucesso baseiam-se em acções cuidadosamente planeadas, em relação às quais ambas as partes definem objectivos, descrevendo semelhanças e diferenças.

Concluindo, a colaboração entre BP e BE é imprescindível. Rives refere que a escola não é suficiente para compensar as desigualdades sociais face à aprendizagem da leitura e que outros colaboradores têm uma função importante a desempenhar a respeito desse facto.

# *III – Avaliação de Bibliotecas*

***Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apoiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão***

***(STUBBS, 2004)***

## 3.1. - Avaliação em Ciência da Informação

A Avaliação em Ciência da Informação tem uma variedade de critérios, abordagens e procedimentos. Essa dispersão é passível de ser representada em objectos de avaliação, que podem ser agrupados em três grandes áreas de aplicação específica:

**1** – "O desempenho dos Serviços (diluídos habitualmente na noção de sistema) de Informação que é uma abordagem acumulada há décadas e muito expansiva sobre a prestação de uma oferta funcional de qualidade das Bibliotecas, dos Centros de Documentação e dos Serviços de Informação;

**2** – A finura, isto é, a eficácia e a eficiência da recuperação da informação, proporcionada pelos inventários, catálogos, bases de dados, isto é, todos os instrumentos de acesso à informação que poderemos designar genericamente por "índices";

**3** - O fluxo da informação de qualquer tipo de entidade ou Organização, desde que ela seja produzida/recebida e acumulada organicamente, ou seja, no decurso e por efeito de uma actividade, tendo em vista a conservação de "segmentos informacionais" contínuos e a eliminação do que não precise objectivamente de permanecer na memória presente e futura, engrossando-a e bloqueando-a".

(Ribeiro e Silva, 2004)

Das três áreas, a primeira é a que nos interessa para o desenvolvimento deste projecto.

A avaliação de serviços de informação tem tido como referência modelos teórico-práticos, não sendo específicos da Ciência da Informação mas interdisciplinares com esta área do saber – podem ser encontrados, também, nas Ciências da Administração e em Gestão.

## 3.2. - Avaliação de Desempenho em Bibliotecas

O factor de sobrevivência das organizações, num ambiente de mercado cada vez mais feroz e competitivo, é sem dúvida a qualidade. Podemos transpor esta situação para as organizações sem fins lucrativos, neste caso específico – as bibliotecas. No passado, a qualidade da Biblioteca era vista como sinónimo do tamanho da colecção – uma avaliação do que a Biblioteca tem e não do que a Biblioteca faz. Actualmente, torna-se necessário fazer um ponto da situação das bibliotecas e do que estas fazem de modo a apresentar soluções para a reestruturação dos seus serviços garantindo uma melhoria contínua, uma maior eficiência, e maior qualidade na prestação desses mesmos serviços. Estes são avaliados como de qualidade quando são capazes de confirmar, de forma consistente, as características que levaram o cliente/utilizador a adquiri-los (Parasuraman, 1985).

Com a rápida evolução das novas tecnologias, também as bibliotecas sofreram uma ruptura de paradigmas. O utilizador já não é visto apenas como alguém que se desloca à biblioteca para efectuar uma requisição/devolução do livro, mas passa a ser um "cliente", ou seja, passa a desempenhar um papel mais activo no seio das bibliotecas, como avaliador e como alguém com sugestões e ideias sobre as bibliotecas. Desta forma, as bibliotecas devem reestruturar as suas actividades tendo como principal foco o utilizador, prestando serviços e produtos de maior qualidade.

Para medir a qualidade é necessário avaliar. Esta avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para actividades destinadas a solucionar problemas ou a tomar decisões (Lancaster, 1996). Ao considerar a biblioteca como uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de utilizadores a ser servida, qualquer avaliação deve medir o êxito dessa interface (Lancaster, 1996). Deste modo, considera-se a avaliação como uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro entre a biblioteca e o utilizador. Ainda neste contexto, é de referir as cinco Leis de Ranganathan: "(1) os livros são para serem usados; (2) todo o leitor tem o seu livro; (3) todo o livro tem o seu leitor; (4) poupe o tempo do leitor e, (5) a biblioteca é um organismo em crescimento". Embora tenham

sido estabelecidas em 1931, continuam em vigor e deveriam ser o parâmetro inicial para qualquer avaliação e como medida do desempenho.

As metodologias de avaliação de desempenho desenvolveram-se com base no conceito de indicador de desempenho que, de acordo com a Norma ISO 11620:1998, se define da seguinte maneira: expressão numérica simbólica ou verbal para caracterizar actividades – tais como pessoas, objectos e eventos – bem como o valor do desempenho das actividades e métodos associados. Segundo Ward (1995), as finalidades dos indicadores de desempenho são: (1) monitorar o desempenho; (2) monitorar os resultados; (3) identificar problemas e oportunidades; (4) avaliar as opções alternativas; (5) planear. Os indicadores de desempenho devem ainda possuir as seguintes características: relevância, graduação de intensidade, univocidade, padronização, capacidade de servir de rastreio (Trzesniak,1998).

O processo de avaliação apresenta três fases distintas: (1) Definição da metodologia; (2) Obtenção da informação e interpretação de dados; e (3) Refinamento e identificação dos valores de referência.

A avaliação do desempenho das actividades e dos produtos das bibliotecas pode ser muito importante para as tomadas de decisão do coordenador desse serviço. A avaliação é uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro entre o utilizador e a biblioteca.

Alguns autores que propõem critérios para definir medidas de avaliação em bibliotecas. Por exemplo, Evans et al. (1992) consideram os seguintes critérios: acessibilidade; custos, satisfação dos utilizadores; tempo de resposta do sistema; proporção custo/benefício; uso. Por sua vez, Lancaster (1996), questiona a abrangência desses critérios e aponta para outros: cobertura da colecção; esforço dispendido pelo utilizador; tempo de resposta do sistema; forma de saída (output) proporcionada pelo sistema. Por outro lado, Moore (1989, apud Rosados, 2009) refere que os critérios devem ser definidos consoante cada biblioteca, pois é praticamente impossível existir um manual de aplicação geral.

A Norma ISO 1126:1998 recomenda o uso de seis critérios para medir e examinar a qualidade dos indicadores de desempenho:

- Conteúdo informativo deve servir de ferramenta para identificar sucessos, problemas e falhas no desempenho da biblioteca. Deve fornecer informações para a tomada de decisão;
- Fiabilidade que se refere ao facto de se produzirem os mesmos resultados quando é, por exemplo, usado um serviço repetidamente nas mesmas circunstâncias;
- Validade que é um indicador válido, ou seja, deve medir o que se pretende medir;
- Pertinência que se refere ao facto de o indicador ser apropriado ao propósito para o qual foi estabelecido.
- Praticabilidade que se refere ao facto do indicador ser prático. Deve usar os dados disponíveis na biblioteca, despendendo um mínimo de tempo e qualificação do pessoal, custo operacional e tempo dos utilizadores;
- Comparabilidade, neste caso o indicador de desempenho permite a comparação entre bibliotecas similares, ou seja, que tenham o mesmo nível de qualidade ou o mesmo nível de eficiência.

As razões pelas quais se devem avaliar os serviços de uma biblioteca, atendendo a Lancaster (1996), são as seguintes:

- estabelecer uma "escala" para mostrar qual o nível de desempenho da biblioteca no momento;
- comparar o desempenho de uma biblioteca com outras;
- justificar a sua existência;
- identificar as possíveis causas de fracasso ou ineficiência do serviço para melhorá-lo.

Temos de ter em conta, que a avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca acaba por ser um pouco subjectiva, pois é difícil definir o que é qualidade. Cada pessoa tem o seu padrão de qualidade, e reage de forma diferente ao que parece ser o mesmo serviço.

No entanto, a literatura confirma as razões para uma avaliação de desempenho das bibliotecas, como aponta Lancaster (1996) que refere a necessidade de justificar a

existência da avaliação de bibliotecas para comparar o desempenho de uma biblioteca com outras. Do mesmo modo Stubbs (2004) refere que uma biblioteca tem razões políticas frente aos que a apoiam, e deve mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidos aos utilizadores e à comunidade em geral. Os dados de avaliação são ferramentas de gestão e servem ainda de auxílio à tomada de decisão.

## 3.3 - Modelos de Avaliação de Qualidade em Bibliotecas e Serviços de Informação

"Qualquer biblioteca é livre de escolher o sistema de avaliação que convém aos seus intentos" (Cullen, 1998). Como tal, apresenta-se em seguida uma breve descrição de três exemplos de modelos de avaliação de qualidade em bibliotecas e informação: o modelo de excelência EFQM, o modelo SERVQUAL e a Norma ISO 11620:1998. Apresentam-se estes modelos em seguida de uma forma sucinta indicando, sobretudo, as componentes de avaliação que cada um deles privilegia.

### *Modelo de Excelência da EFQM*

Este modelo foi criado pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade e envolve nove critérios de avaliação:

**Liderança -** comportamentos e acções dos dirigentes para apoio e promoção da cultura da gestão de Qualidade Total.

**Política e Estratégia –** modo como é equacionada, implementada e avaliada a política de estratégia e convertida em acções.

**Gestão das Pessoas** – gestão dos recursos humanos eficaz para o aproveitamento de todo o potencial dos funcionários.

**Parcerias e recursos –** gestão eficaz e eficiente das parcerias e dos recursos.

**Processos -** prática da organização para identificação, gestão, avaliação e optimização dos processos.

**Critérios e resultados** – avaliação da satisfação dos clientes, da satisfação dos colaboradores, do impacto na sociedade e dos resultados da actividade.

## *Modelo SERVQUAL*

É um modelo americano criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml, em 1988 e é composto por 5 critérios de avaliação:

**Tangibilidade** – facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

**Credibilidade –** capacidade de realizar o serviço prometido com confiança e precisão.

**Receptividade –** disposição para ajudar o utilizador fornecendo um serviço com rapidez e presteza.

**Garantia** – Conhecimento e cortesia do funcionário e sua capacidade para transmitir segurança.

**Empatia –** cuidado em oferecer atenção individualizada aos utilizadores.

## *Norma ISO 11620:1998 – Information and documentation – Library performance indicators*

Esta norma foi criada pela Organização Internacional de Normalização. É utilizada em qualquer tipo de Biblioteca e baseia-se na noção de indicador de desempenho. Contém a definição de 34 indicadores de desempenho não contemplando indicadores específicos para serviços de informação, de formação de utilizadores e serviços electrónicos.

# *IV - Estudo Empírico*

No presente trabalho estudou-se uma amostra de utilizadores e funcionários da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho, com o objectivo de avaliar o grau de satisfação de cada grupo de utilizadores face à qualidade dos serviços prestados referentes à biblioteca que frequentam habitualmente e a percepção dos funcionários relativamente aos serviços prestados referentes à biblioteca na qual estão integrados. Com base na pergunta de partida *Quais as diferenças, ao nível da avaliação, entre as bibliotecas da RBE?* Desenvolveu-se um estudo prático cujo objectivo é verificar se existem diferenças entre os vários grupos de utilizadores e funcionários no que diz respeito especificamente à avaliação que estes fazem da qualidade dos serviços prestados nas respectivas bibliotecas: (1) atendimento; (2) espaço; (3) fundo documental; (4) serviços e (5) informatização, (6) satisfação/avaliação global da biblioteca.

Também fizeram parte deste estudo 9 coordenadores, um de cada biblioteca estudada. Com a ajuda destes foi possível não só levar a cabo o objectivo de avaliação das bibliotecas mas também caracterizá-las de acordo com as suas opiniões e percepções a nível de objectivos, dificuldades, necessidades e pontos fortes.

A partir deste estudo espera-se que a avaliação de bibliotecas não seja apenas um exercício teórico, mas uma ferramenta fundamental para a melhoria da gestão dentro das instituições em estudo, bem como dos serviços oferecidos em função do perfil do utilizador. Deste ponto de vista, a avaliação deverá ser encarada como um valor positivo, implicando o reconhecimento de que a mudança é possível e desejável para a organização e de que pode ser construída em conjunto, com o desempenho de todos os envolvidos.

Para dar seguimento aos objectivos propostos, foram utilizados dois instrumentos de investigação: um inquérito por entrevista e um inquérito por questionário, cujos parâmetros serão apresentados no sub-capítulo "*Procedimentos*".

## 4.1. – Participantes

Participaram neste estudo, um total de 213 utilizadores, 33 funcionários e 9 coordenadores, sendo que estes estão subdivididos em instituições: (1) 30 utilizadores, 4 funcionários e 1 coordenador da Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira; (2) 30 utilizadores, 5 funcionários e 1 coordenador da Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida; (3) 30 utilizadores, 4 funcionários e 1 coordenador da Escola E.B. 2,3 Domingos Capela; (4) 30 utilizadores, 4 funcionários e 1 coordenador da Escola E.B. 2,3 Sá Couto; (5) 30 utilizadores, 5 funcionários e 1 coordenador da Escola EB1/ JI Espinho N.º 2; (6) 30 utilizadores, 5 funcionários e 1 coordenador da Escola EB1/ JI Quinta da Marinha; (7) 30 utilizadores, 4 funcionários e 1 coordenador da Biblioteca Municipal de Espinho; (8) 1 funcionário, sendo que este também é coordenador, do Pólo de Anta da Biblioteca Municipal de Espinho; (9) 3 utilizadores, 1 funcionário, sendo este também coordenador, do Pólo de Paramos da Biblioteca Municipal de Espinho.

Como se verificará mais adiante, construíram-se dois inquéritos por questionário, tendo em conta a idade dos utilizadores. Assim, relativamente ao inquérito de utilizadores e funcionários responderam um total de 166 indivíduos com idades entre os 10 e os 68 anos, com uma média de 27.09 anos e um desvio padrão de 16.99.

A caracterização da amostra no que se refere à distribuição por sexos, estado civil, habilitações literárias e profissões apresentam-se nos gráficos que se seguem:

Relativamente ao inquérito feito para as crianças foi respondido por um total de 60 utilizadores, com idades entre 7 e 13 anos e cuja média de idades é de 9 anos com um desvio padrão de 11.15.

A caracterização desta amostra no que se refere à distribuição por sexos e habilitações literárias apresentam-se nos gráficos que se seguem:

Como instituições em estudo temos de um lado as bibliotecas escolares e de outro as bibliotecas públicas. Deste modo, os utilizadores das bibliotecas escolares serão

alunos e professores ou até funcionários, e teremos outro tipo de amostra de utilizadores nas bibliotecas públicas, nomeadamente um público mais adulto.

As bibliotecas escolares dividem-se em três sectores: (1) as bibliotecas das escolas secundárias, E.B. 2,3 e as E.B. 1/ JI: as Escolas Secundárias são: a Dr. Manuel Laranjeira e a Dr. Manuel Gomes de Almeida, ambas têm turmas desde o 5º ao 12º ano e situam-se em ambiente urbano. É de referir também que as bibliotecas estão em situação idêntica, pois as instalações este ano são dentro de contentores. As Escolas E.B. 2,3 são: a Sá Couto e a Domingos Capela, ambas têm turmas do 5º ao 9º ano, a Escola Sá Couto situa-se em ambiente urbano enquanto que a Escola Domingos Capela se situa na Freguesia de Silvalde, uma freguesia da periferia e menos urbana. As Escolas E.B. 1 /JI são: a Quinta da Marinha e a Espinho N.º 2, ambas com turmas de Jardim-de-Infância até ao 4º ano. A primeira situa-se numa zona de habitações sociais e um pouco problemática da cidade, enquanto a segunda se situa no centro urbano da cidade.

Quanto às bibliotecas públicas, temos a Biblioteca Municipal de Espinho situada num ambiente urbano, e temos os Pólos de Anta e de Paramos da Biblioteca Municipal de Espinho, situados em ambientes da periferia e rurais.

Esta breve caracterização sócio-espacial permite enquadrar a caracterização da população em estudo, que se apresenta nos gráficos seguintes, primeiro relativamente aos inquéritos realizados a utilizadores e funcionários:

**Gráfico 1 – Percentagem de inquiridos por sexo**

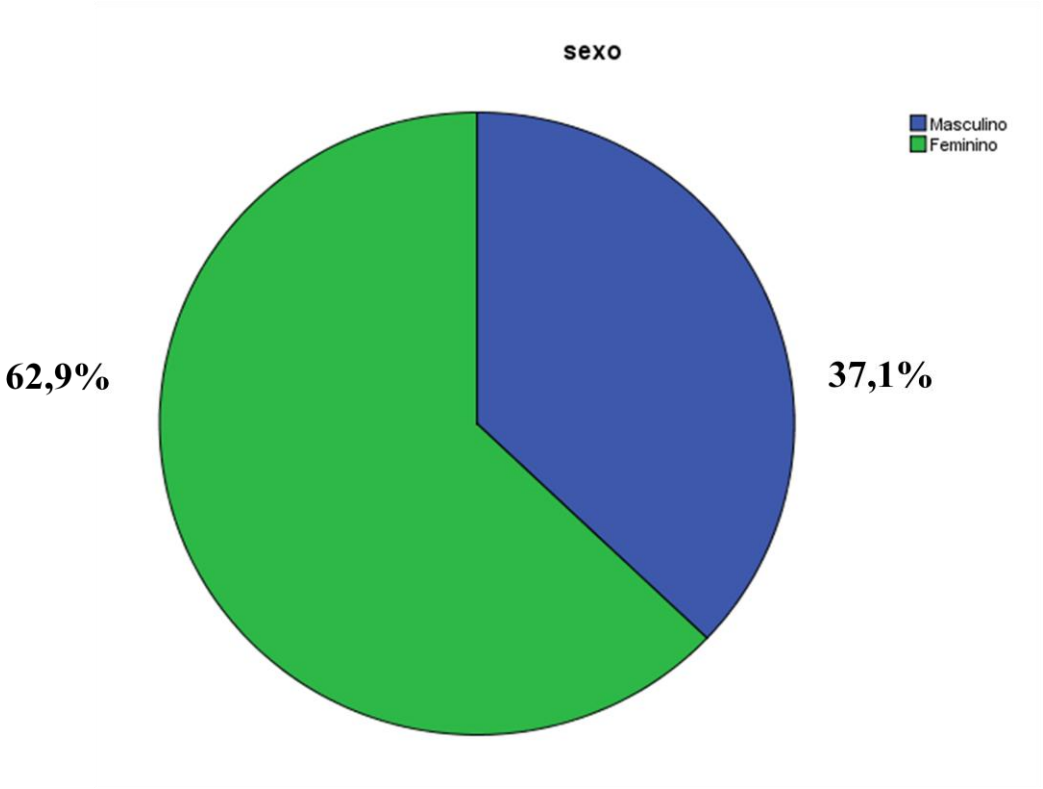



**Gráfico 2 – Percentagem de inquiridos por estado civil**

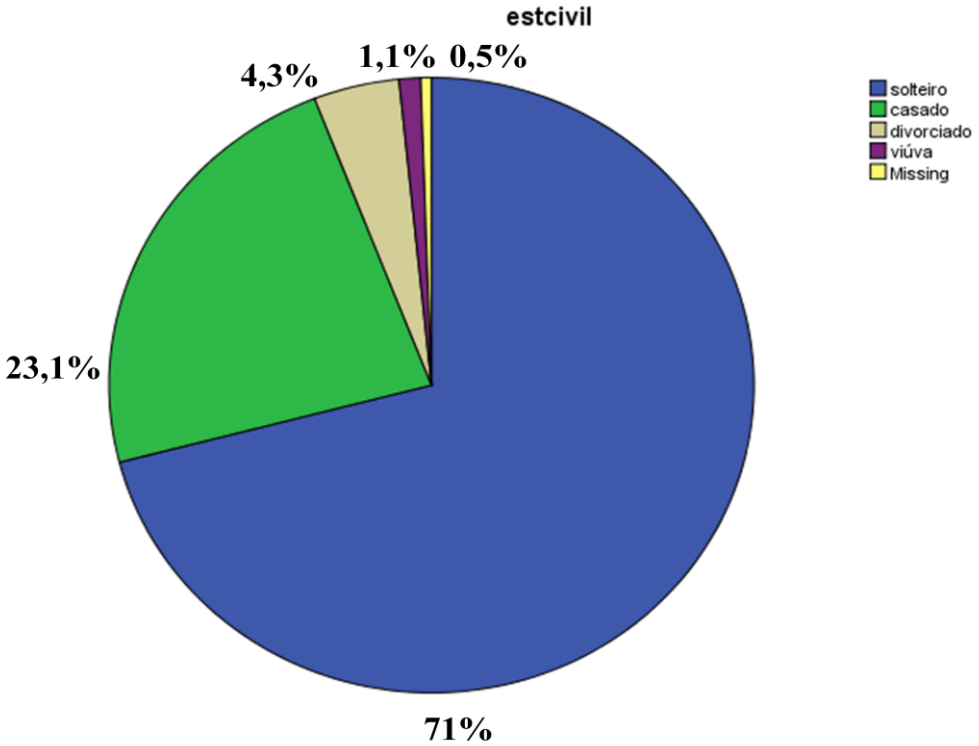


**Gráfico 3 – Percentagem de inquiridos por habilitações literárias**

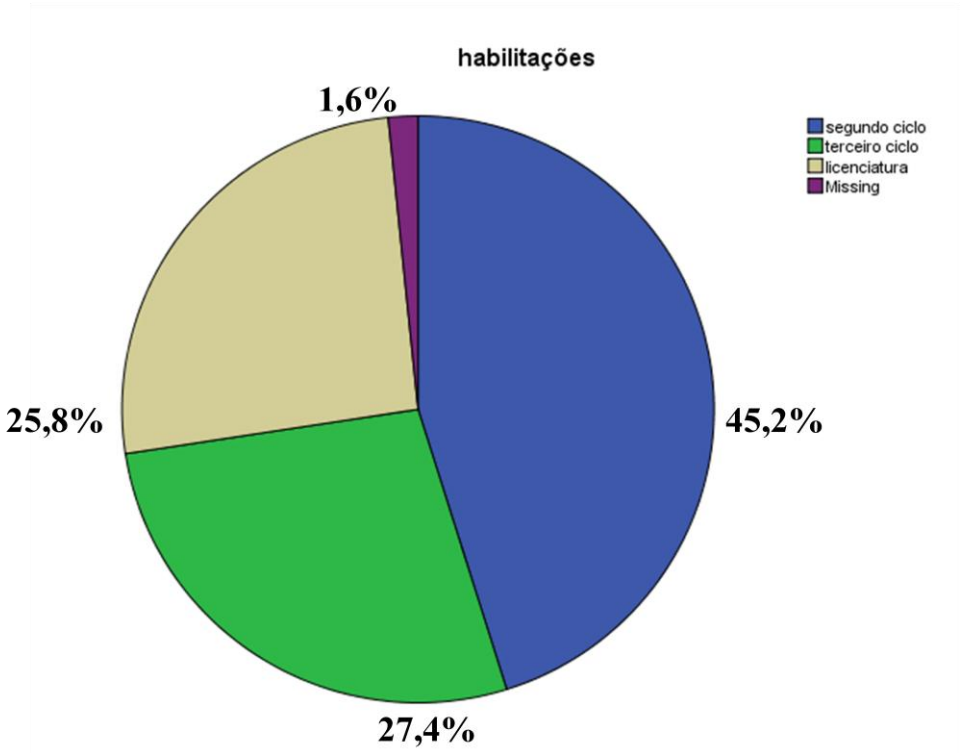
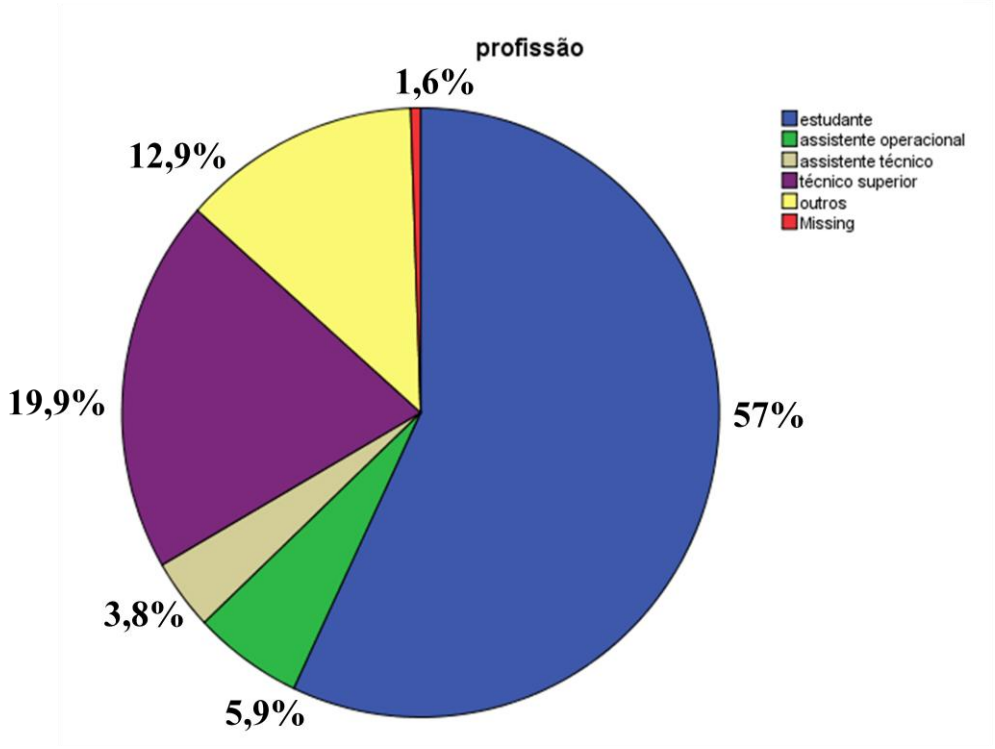



**Gráfico 4 – Percentagem de inquiridos por profissão**



Relativamente aos inquéritos realizados às crianças:

**Gráfico 5 – Percentagem de crianças inquiridas por sexo**

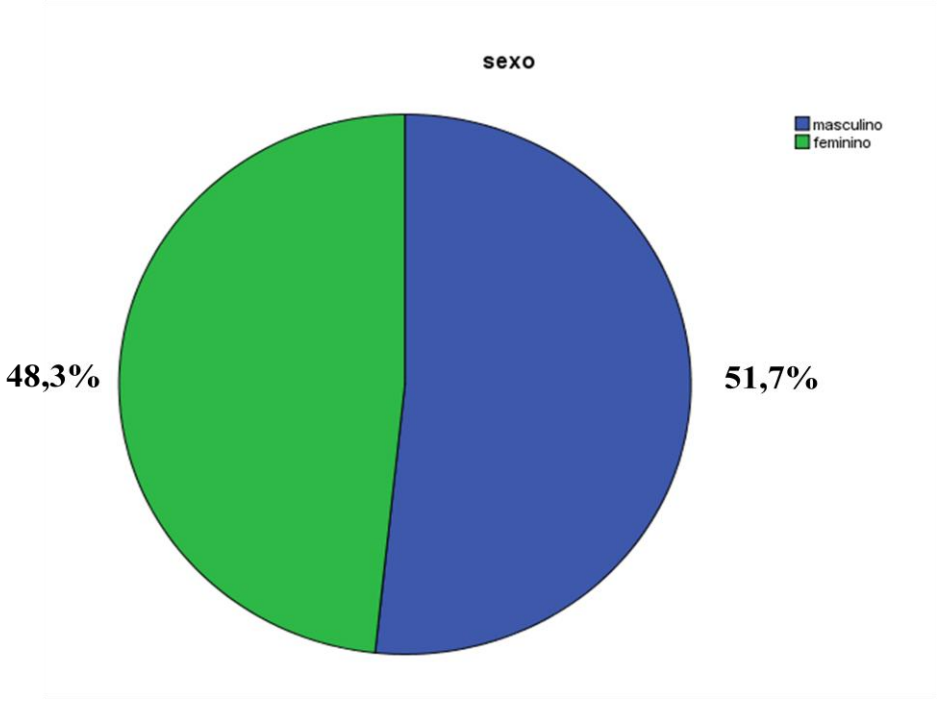
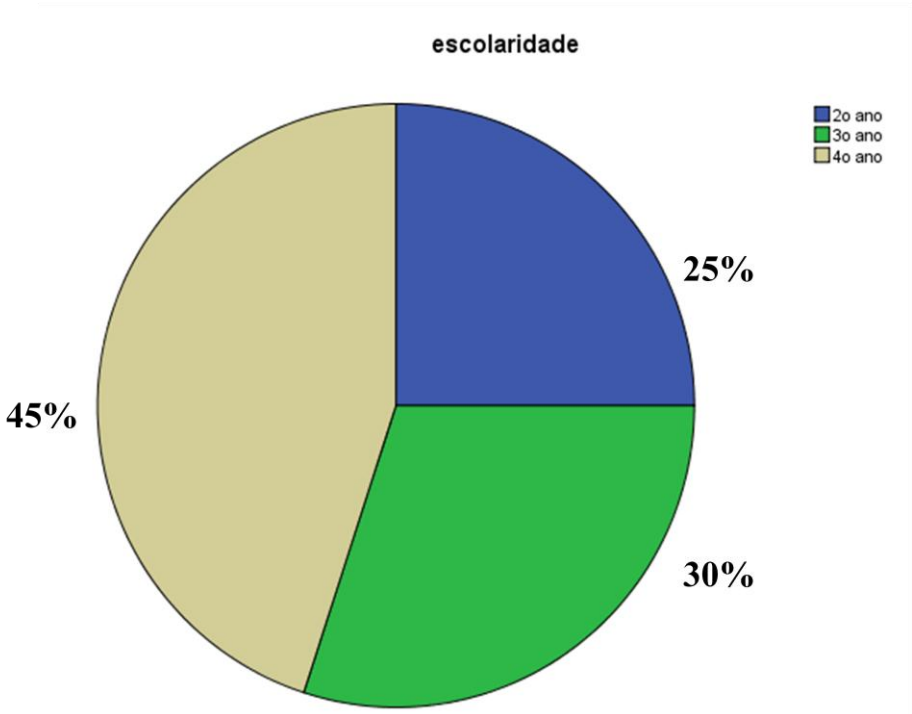



**Gráfico 6 – Percentagem de crianças inquiridas por ano de escolaridade**



Pelos gráficos apresentados verifica-se que, no inquérito para utilizadores e funcionários, que 62,9% da população é do sexo feminino e 37,1% é do sexo masculino. Quanto ao estado civil 71% da população é solteiro, 23,1% é casado, 4,3% é divorciado e 1,1% é viúvo. Relativamente às habilitações literárias 45,2% da população em estudo possui o segundo ciclo, 27,4% possui o terceiro ciclo, e 25,8% é detentora de licenciatura ou mais. No que diz respeito à profissão, 57% da população em causa é estudante, 5,9% é assistente operacional, 3,8% são assistentes técnicos, 19,9% é técnico superior, e 12,9% encontram-se noutra situação profissional.

Nos inquéritos dirigidos às crianças, apuramos que 51,7% da população é do sexo masculino, e 48,3% é do sexo feminino. Dessa população 25% pertence ao segundo ano de escolaridade, 30% ao terceiro ano, e 45% ao quarto ano.

## 4.2. – Procedimentos

### *Inquéritos por questionário*

Para a realização deste estudo foi utilizado como método de investigação para recolha da informação o inquérito por questionário. Atendendo à diferente tipologia das instituições e aos objectivos deste estudo, foram criados 3 inquéritos distintos. Os inquéritos por questionários foram construídos especificamente para este estudo e são constituídos por um conjunto de perguntas estruturadas (Quivy, 1998).

Foram criados 2 inquéritos semelhantes: um para funcionários e outro para utilizadores. O inquérito para funcionários abrange as 9 instituições em estudo, enquanto o inquérito para utilizadores abrange apenas 7 instituições – a BME, os dois Pólos da BME, as duas escolas secundários e as duas escolas E.B. 2,3 – isto porque existia uma disparidade entre as idades dos utilizadores destas instituições com os das duas escolas E.B.1/JI, e por ser um inquérito mais elaborado e com linguagem não perceptível para os utilizadores destas últimas escolas, que são de uma faixa etária infantil. Assim, existe um terceiro inquérito para crianças que abrange as duas escolas E.B. 1/ JI. Neste caso, a construção do inquérito teve uma estrutura mais simples e de fácil compreensão que implicava uma responde apenas de sim ou não, adequado a estes inquiridos específicos.

O inquérito aos utilizadores (Anexo 3) pretende avaliar o grau de satisfação dos inquiridos relativamente aos serviços prestados na biblioteca que frequentam. O inquérito para funcionários (Anexo 4) pretende que estes exprimam a sua opinião e a percepção que têm sobre a qualidade dos serviços prestados na biblioteca em que trabalham. Estes dois inquéritos apresentam a mesma estrutura a qual é constituída por dois grupos de questões: (I) Caracterização dos participantes garantindo o anonimato; (II) Avaliação da qualidade dos serviços prestados na biblioteca. Da identificação dos inquiridos constam os seguintes itens: idade, sexo, estado civil, habilitações literárias e profissão. O segundo grupo consta com 6 aspectos a avaliar: (1) o atendimento, que

inclui 6 sub-grupos; (2) o espaço, que inclui igualmente 6 sub-grupos; (3) o fundo documental, também com 6 sub-grupos; (4) os serviços, com 3 sub-grupos; (5) a informatização, com 3 sub-grupos; (6) e uma avaliação global da satisfação com os serviços da biblioteca em questão.

Estruturaram-se as questões de modo a serem passíveis de resposta rápida e de clara interpretação, optando-se por apresentar as hipóteses de resposta da segunda parte do inquérito sob a forma de uma escala de Lickert de 1 a 5. No inquérito para utilizadores a escala é apresentada da seguinte forma: o 1 corresponde a muito insatisfatório; 2 a insatisfatório; 3 a satisfatório; 4 a bom; e 5 a excelente. Por sua vez, no inquérito dirigido aos funcionários a escala de Lickert é representada do seguinte modo: 1 corresponde a muito fraco; 2 a fraco; 3 a suficiente; 4 a bom; e 5 a excelente.

O terceiro inquérito (Anexo5), dirigido aos estudantes mais jovens, apresenta uma estrutura com 2 partes: (I) Caracterização dos participantes; (II) Avaliação da biblioteca A identificação dos participantes engloba os seguintes itens: idade, sexo e escolaridade. A segunda parte inclui 6 questões para avaliação da biblioteca com resposta rápida – Sim ou Não. Este questionário é muito mais curto que os anteriores, dado que foi tido em conta o público-alvo, pertencente a uma faixa etária mais baixa, que por norma é mais irrequieta e tem menos capacidade para estar envolvida numa actividade deste tipo durante muito tempo.

### *Inquérito por entrevista*

Outro método utilizado para recolha de informação para este estudo foi o inquérito por entrevista (Anexo 6). A aplicação do inquérito por entrevista teve como participantes os coordenadores de cada biblioteca da rede. É de referir que existem dois inquéritos por entrevista, um realizado à coordenadora da BME e o outro aplicado às restantes instituições. O primeiro teve como objectivos caracterizar e avaliar a BME e a sua rede, o segundo constou de 17 questões também com o objectivo de caracterizar e

avaliar as bibliotecas relativamente aos seguintes aspectos: objectivos, dificuldades e necessidades.

A entrevista distingue-se pela aplicação dos processos fundamentais de comunicação e interacção humana. A entrevista permite ao investigador retirar informações ricas e matizadas. Uma das vantagens deste método é o grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos. Após a realização da entrevista é necessário proceder à análise de conteúdo.

## 4.3. – Resultados

### *Inquérito por questionário*

Analisaram-se os inquéritos com o fim de avaliar as diferenças entre as respostas às várias questões tendo em conta os diferentes grupos de participantes, algumas das suas características e as diferenças entre as diferentes instituições como se apresenta em seguida.

### *Comparando utilizadores com funcionários*

Aqui compararam-se as médias dos resultados obtidos entre utilizadores de 7 das instituições em estudo (BME, os dois Pólos, as duas escolas secundárias e as duas escolas E.B. 2,3) no que diz respeito à sua satisfação com os serviços prestados na biblioteca que frequentam; e os funcionários de todas as instituições em estudo que são 9 ao todo, no que diz respeito à sua percepção da qualidade dos serviços prestados na biblioteca em que exercem funções.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por funcionários e utentes das bibliotecas constatou-se que para a maior parte delas não existiam diferenças estatisticamente significativas. No entanto, para a pergunta 1.4 (eficácia na resolução de problemas por parte dos funcionários) verificou-se que o grupo de utentes apresentou uma média significativamente mais baixa ($M=4.13$, $DP=0.72$) do que o dos funcionários ($M=4.45$, $DP= 0.57$) ($t(179)=-2.31$, $p=0.022$).

Verificou-se também na pergunta 3.2 (periódicos) que o grupo de utentes apresentou uma média, neste caso, significativamente mais elevada ($M=3.89$, $DP=0.87$) do que o que o dos funcionários ($M=3.42$, $DP=1.06$) ($t(171)= 2.61$, $p=0.010$).

### *Comparando instituições – Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida e Dr. Manuel Laranjeira (utilizadores)*

Aqui compararam-se as médias obtidas entre os utilizadores das Escolas Secundárias, com o fim de saber se existem diferenças entre a satisfação dos utilizadores de ambas, relativamente aos serviços prestados pelas bibliotecas.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por utentes das instituições das bibliotecas – neste caso as instituições em estudo são as Escolas Secundárias Dr. Manuel Gomes de Almeida e a Dr. Manuel Laranjeira – constatou-se que para a maior parte delas não existiam diferenças significativas. Contudo, para a pergunta 1.4 (eficácia na resolução de problemas por parte dos funcionários) verificou-se o grupo de utilizadores da biblioteca da Escola Gomes de Almeida apresenta uma média mais baixa (M=3.90, DP=0.71) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Manuel Laranjeira (M=4.33, DP=0.66) ($t(58)=-2.44$, $p=0.018$).

Verificou-se também na pergunta 1.5 (número de funcionários) que o grupo de utilizadores da biblioteca da Escola Gomes de Almeida apresentou uma média, neste caso, significativamente mais elevada (M=4.23, DP=0.63) do que o dos utilizadores da biblioteca da Escola Manuel Laranjeira (M=3.50, DP=1.11) ($t(58)=3.16$, $p=0.003$).

Relativamente à pergunta 2.4 (mobiliário da biblioteca), também se verificou que o grupo de utilizadores da biblioteca da Escola Gomes de Almeida apresentou uma média significativamente mais elevada (M=3.87, DP=0.63) do que a dos utilizadores da biblioteca da Escola Manuel Laranjeira (M=3.47, DP=0.82) ($t(58)=2.12$, $p=0.038$).

Na pergunta 2.6 (conforto do espaço da biblioteca) também se verificou existirem diferenças nas médias entre as duas instituições. Os utilizadores da biblioteca da Escola Gomes de Almeida apresentaram uma média significativamente mais elevada (M=3.93, DP=0.87) do que a dos utilizadores da biblioteca Manuel Laranjeira (M=3.40, DP=0.67) ($t(58)=2.66$, $p=0.010$).

Por fim, verificam-se também diferenças na questão 4.3 (serviço de fotocópias/impressão), em que se constatou que os utilizadores da biblioteca da Escola Manuel Gomes de Almeida apresentam uma média mais elevada (M=4.07, DP=0.65) do que a dos utilizadores da biblioteca da Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida (M=3.69, DP=0.76) (t(56)=2.04, p=0.046).

### *Comparando instituições – Escolas Domingos Capela e Sá Couto (utilizadores)*

Compararam-se as médias obtidas pelos utilizadores das Escolas E.B. 2,3 com o fim de saber se existem diferenças entre a satisfação dos utilizadores de ambas, relativamente aos serviços prestados pelas bibliotecas.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por utilizadores das instituições das bibliotecas – neste caso, as instituições em estudo são as Escolas Domingos Capela e a Sá Couto - verificou-se que, a maioria delas não apresenta diferenças significativas, contudo apresentam mais questões com diferenças do que na análise de comparação das escolas anteriores.

Na pergunta 2 (espaço da biblioteca), verificou-se que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais elevada (M=4.48, DP=0.59) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=4.00, DP=0.76) (t(48)=2.49, p=0.016).

Verificou-se também na pergunta 2.2 (sinalética) que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais elevada (M=4.26, DP=0.60) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=3.93, DP=0.59) (t(54)=2.07, p=0.044).

Na questão 2.3 (iluminação do espaço da biblioteca) verificou-se o contrário, os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresenta uma média

significativamente mais baixa (M=4.54, DP=0.58) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=4.87, DP=0.35) (t(56)=-2.67, p=0.010).

Observando a pergunta 3.1 (monografias) verificou-se que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.40, DP=0.65) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=3.30, DP=0.67) (t(50)=6.05, p=0.000).

Relativamente à pergunta 3.2 (periódicos) constatou-se que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.40, DP=0.65) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=3.80, DP=0.93) (t(53)=2.73, p=0.008).

Observou-se também que na pergunta 3.3 (material audiovisual) os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.33, DP=0.68) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=3.87, DP=0.78) (t(55)=2.40, p=0.020).

Avançando para a pergunta 3.5 (organização do fundo documental), constatou-se que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.67, DP=0.48) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=4.30, DP=0.60) (t(55)=2.54, p=0.014).

Na pergunta 4.3 (serviço de fotocópia e impressões) constatou-se que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.63, DP=0.56) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=3.63, DP=0.81) (t(58)=5.58, p=0.000).

A última pergunta a apresentar diferenças significativas foi a 6 (satisfação global da biblioteca), em que se verificou que os utilizadores da biblioteca da Escola Domingos Capela apresentam uma média significativamente mais alta (M=4.73, DP=0.45) do que os utilizadores da biblioteca da Escola Sá Couto (M=4.41, DP=0.50) (t(53)=2.45, p=0.018).

### *Comparando instituições – Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida e Dr. Manuel Laranjeira (funcionários)*

Compararam-se as médias obtidas entre os funcionários das Escolas Secundárias com o fim de saber se existem diferenças entre a percepção que ambos têm relativamente à qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas em que trabalham.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por funcionários das instituições das bibliotecas – neste caso as instituições em estudo são as Escolas Secundárias Dr. Manuel Gomes de Almeida e a Dr. Manuel Laranjeira – verificou-se que apenas duas questões apresentam diferenças significativas.

Na questão 3.2 (periódicos), comparou-se as médias das respostas dos funcionários da Escola Manuel Gomes de Almeida (M= 3.20, DP=0.84) com os da Escola Manuel Laranjeira (M= 4.50, DP=0.58) e verificou-se, através do teste não paramétrico Mann-Whitney, que existem diferenças significativas (U=2.00, p=0.039).

Comparando, na pergunta 3.4 (classificação documental), as médias das respostas dos funcionários da Escola Manuel Gomes de Almeida (M=3.80, DP=0.84) com os da Escola Manuel Laranjeira (M=5.00, DP=0.000) constatou-se através do teste não paramétrico de Mann-Whitney que existem diferenças significativas (U=1.50, p=0.053).

### *Comparando instituições – Escolas Domingos Capela e Sá Couto (funcionários)*

Compararam-se as médias obtidas entre os funcionários das Escolas E.B. 2,3 com o fim de saber se existem diferenças entre a percepção de ambos, relativamente à qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por funcionários das instituições das bibliotecas – neste caso, as instituições em estudo são as Escolas Domingos Capela e a Sá Couto – verificou-se que a maioria delas não apresenta diferenças significativas. No entanto, em algumas questões essas diferenças eram significativas e são esses resultados que se apresentam em seguida.

Comparando, na pergunta 1.5 (número de funcionários), as médias das respostas dos funcionários da Escola Domingos Capela (M=2.75, DP=0.96) com os da Escola Sá Couto (M=4.25, DP=0.50) constatou-se através do teste não paramétrico de Mann-Whitney que existem diferenças significativas (U=1.50, p=0.044).

Na pergunta 3.2 (periódicos), comparou-se as médias das respostas dos funcionários da Escola Domingos Capela (M=4.67, DP=0.58) com os funcionários da Escola Sá Couto (M=2.50, DP=0.58) e verificou-se através do teste não paramétrico de Mann-Whitney que existem diferenças significativas (U=0.00, p=0.029).

Seguidamente, para a pergunta 3.3 (material audiovisual) comparou-se as médias das respostas dos funcionários da Escola Domingos Capela (M=4.50, DP=0.58) com as dos funcionários da Escola Sá Couto (M=3.25, DP=0.50) e constatou-se através do teste não paramétrico de Mann-Whitney que existem diferenças significativas (U=1.00, p=0.032).

Para a pergunta 4.3 (serviço de fotocópias e impressão), comparou-se as médias das respostas dos funcionários da Escola Domingos Capela (M=5.00, DP=0.00) com as dos funcionários da Escola Sá Couto (M=3.50, DP=0.57) e observou-se através do teste

não paramétrico de Mann-Whitney que existem diferenças significativas (U=0.00, p=0.025).

### *Comparando escolas com bibliotecas (utilizadores)*

Aqui compararam-se as médias obtidas pelos utilizadores das BEs secundárias e E.B. 2,3 com os das BPs a fim de saber se existem diferenças entre a satisfação de ambos, relativamente aos dos serviços prestados pelas bibliotecas.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por utilizadores de bibliotecas escolares e bibliotecas públicas constatou-se que apenas uma pergunta não apresentou diferenças significativas - a 2.5 (o sossego na biblioteca).

Verificou-se, que em todas as questões, os utilizadores das bibliotecas escolares apresentaram uma média significativamente mais alta do que os utilizadores das bibliotecas públicas. Dado o elevado número de diferenças significativas a apresentar optou-se por apresentar os resultados em tabela como se pode observar na Tabela 1.

**Tabela 1 – Comparação entre as médias de satisfação dos utilizadores das bibliotecas escolares (Escolas secundárias e E.B. 2,3) com os das bibliotecas públicas**

| | **Utilizadores de bibliotecas escolares** | **Utilizadores de bibliotecas públicas** | **Comparação entre os dois grupos** |
|---|---|---|---|
| **1. Atendimento** | (M=4.47, DP=0.62) | (M=3.90, DP=0.91) | (t(139)=4.06, p=0.000) |
| 1.1 Simpatia | (M=4.55, DP=0.61) | (M=4.03, DP=0.85) | (t(150)=4.01, p=0.000) |
| 1.2 Competência | (M=4.43, DP=0.56) | (M=4.43, DP=0.56) | (t(151)=4.08, p=0.000) |
| 1.3 Profissionalismo | (M=4.50, DP=0.64) | (M=3.78, DP=1.18) | (t(150)=4.63, p=0.000) |
| 1.4 Eficácia | (M=4.20, DP=0.66) | (M=3.88, DP=0.87) | (t(148)=2.32, p=0.022) |
| 1.5 N.º Funcionários | (M=3.77, DP=0.91) | (M=3.27, DP=1.15) | (t(151)=2.59, p=0.011) |
| 1.6 Horário | (M=4.28, DP=0.77) | (M=3.61, DP=1.00) | (t(146)=4.13, p=0.000) |
| **2. Espaço** | (M=3.81, DP=0.97) | (M=3.34, DP=0.77) | (t(129)=2.39, p=0.18) |
| 2.1 Acesso | (M=3.94, DP=0.82) | (M=3.36, DP=1.03) | (t(146)=3.35, p=0.001) |
| 2.2 Sinalética | (M=3.86, DP=0.84) | (M=3.13, DP=0.94) | (t(144)=4.26, p=0.000) |
| 2.3 Iluminação | (M=4.33, DP=0.73) | (M=3.61, DP=0.76) | (t(147)=4.84, p=0.000) |
| 2.4 Mobiliário | (M=4.09, DP=0.80) | (M=3.13, DP=0.91) | (t(150)=5.91, p=0.000) |
| 2.6 Conforto | (M=4.05, DP=0.80) | (M=3.53, DP=0.95) | (t(149)=3.13, p=0.002) |
| **3. Fundo Documental** | (M=3.93, DP=0.63) | (M=3.54, DP=0.91) | (t(115)=2.55, p=0.012) |
| 3.1 Monografias | (M=3.84, DP=0.83) | (M=3.23, DP=0.90) | (t(137)=3.51, p=0.001) |
| 3.2 Periódicos | (M=3.98, DP=0.85) | (M=3.55, DP=0.85) | (t(140)=2.51, p=0.013) |
| 3.3 Audiovisual | (M=3.90, DP=0.86) | (M=3.16, DP=0.99) | (t(147)=4.20, p=0.000) |
| 3.4 Classificação | (M=4.09, DP=0.69) | (M=3.16, DP=0.95) | (t(140)=6.18, p=0.000) |
| 3.5 Organização | (M=4.32, DP=0.68) | (M=3.45, DP=1.09) | (t(146)=5.53, p=0.000) |
| 3.6 Actualização | (M=3.90, DP=0.70) | (M=3.10, DP=1.22) | (t(143)=4.75, p=0.000) |
| **4. Serviços** | (M=4.24, DP=0.63) | (M=3.64, DP=0.83) | (t(121)=4.10, p=0.000) |
| 4.1 Empréstimo | (M=4.33, DP=0.70) | (M=3.81, DP=0.97) | (t(150)=3.38, p=0.001) |
| 4.2 Ref. e Pesquisa | (M=4.18, DP=0.68) | (M=3.59, DP=0.98) | (t(149)=3.96, p=0.000) |
| 4.3 Fotocópias/ Imp. | (M=4.01, DP=0.80) | (M=3.38, DP=1.21) | (t(148)=3.52, p=0.001) |
| **5. Informatização** | (M=4.16, DP=0.70) | (M=3.11, DP=0.79) | (t(121)=6.76, p=0.000) |
| 5.1 Catálogo em linha | (M=4.01, DP=0.71) | (M=3.07, DP=0.84) | (t(125)=6.00, p=0.000) |
| 5.2 Internet | (M=3.99, DP=1.00) | (M=3.09, DP=1.03) | (t(147)=4.46, p=0.000) |
| 5.3 Nº Computadores | (M=3.69, DP=1.02) | (M=2.19, DP=0.78) | (t(141)=7.75, p=0.000) |
| **6. Satisfação global** | (M=4.31, DP=0.58) | (M=3.64, DP=0.78) | (t(146)=5.42, p=0.000) |

### *Comparando bibliotecas escolares com bibliotecas públicas (funcionários)*

Aqui compararam-se as médias obtidas entre os funcionários das BEs secundárias e E.B. 2,3 com os das BPs a fim de saber se existem diferenças entre a percepção de ambos, relativamente à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca na qual trabalham.

Comparando as médias obtidas para as várias questões do inquérito por funcionários de bibliotecas escolares e bibliotecas públicas constatou-se que a maioria apresenta diferenças significativas.

As questões que não apresentaram diferenças significativas foram as seguintes: 1.2 (competência dos funcionários), 1.3 (profissionalismo dos funcionários), 1.4 (eficácia na resolução de problemas), 2.5 (sossego da biblioteca), 3.2 (periódicos), 3.5 (organização do fundo documental), 4 (serviços), 4.1 (empréstimo), 4.2 (serviço de referência e pesquisa), 4.3 (fotocópias/impressões), 5.1 (catálogo em linha) e 5.2 (Internet).

Verificou-se que, no resto das questões, os funcionários de bibliotecas escolares apresentam uma média significativamente mais alta do que os funcionários de bibliotecas públicas:

**Tabela 2 - Comparação entre as médias da percepção da qualidade dos serviços prestados dos funcionários de bibliotecas escolares vs bibliotecas públicas.**

| | **Funcionários de bibliotecas escolares** | **Funcionários de bibliotecas públicas** | **Comparação entre os dois grupos** |
|---|---|---|---|
| **1. Atendimento** | (M=4.82, DP=0.60) | (M=4.17, DP=0.41) | (t(15)=2.35, p=0.033) |
| 1.1 Simpatia | (M=4.76, DP=0.56) | (M=4.17, DP=0.41) | (t(21)=2.38, p=0.027) |
| 1.5 N.º Funcionários | (M=3.76, DP=0.97) | (M=2.50, DP=1.38) | (t(21)=2.46, p=0.023) |
| 1.6 Horário | (M=4.88, DP=0.34) | (M=3.33, DP=0.82) | t(20)=6.39, p=0.000) |
| **2. Espaço** | (M=4.27, DP=0.79) | (M=2.67, DP=0.82) | (t(15)=3.97, p=0.001) |
| 2.1 Acesso | (M=4.31, DP=0.79) | (M=2.50, DP=0.84) | (t(20)=4.71, p=0.000) |
| 2.2 Sinalética | (M=4.24, DP=0.83) | (M=3.00, DP=1.27) | (t(21)=2.73, p=0.013) |
| 2.3 Iluminação | (M=4.31, DP=0.87) | (M=2.50, DP=0.84) | (t(20)=4.38, p=0.000) |
| 2.4 Mobiliário | (M=3.71, DP=0.92) | (M=2.67, DP=0.52) | (t(21)=2.60, p=0.017) |
| 2.6 Conforto | (M=3.94, DP=0.97) | (M=3.00, DP=0.89) | (t(21)=2.09, p=0.049) |
| **3. Fundo Documental** | (M=4.11, DP=0.60) | (M=2.83, DP=0.75) | (t(13)=3.65, p=0.003) |
| 3.1 Monografias | (M=3.94, DP=0.90) | (M=2.50, DP=0.55) | (t(21)=3.67, p=0.001) |
| 3.3 Audiovisual | (M=3.82, DP=0.81) | (M=2.67, DP=1.03) | (t(21)=2.81, p=0.011) |
| 3.4 Classificação | (M=4.27, DP=0.80) | (M=3.33, DP=0.82) | (t(19)=2.41, p=0.027) |
| 3.6 Actualização | (M=4.00, DP=0.82) | (M=2.50, DP=1.05) | t(20)=3.56, p=0.002) |
| **5. Informatização** | (M=4.38, DP=0.52) | (M=3.20, DP=1.10) | (t(11)=2.65, p=0.023) |
| 5.3 Nº Computadores | (M=4.00, DP=1.05) | (M=2.00, DP=1.10) | (t(14)=3.62, p=0.003) |
| **6. Satisfação global** | (M=4.20, DP=0.68) | (M=3.33, DP=0.82) | (t(19)=2.51, p=0.021) |

### *Comparando níveis de escolaridades*

Compararam-se as médias obtidas entre pessoas com diferentes níveis de escolaridade tanto funcionários como utilizadores das 7 bibliotecas em estudo, a fim de saber se existem diferenças entre a satisfação/percepção relativamente à qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas consoante o grau de escolaridade que elas possuem.

Comparando as médias obtidas para as questões do inquérito por níveis de escolaridade constatou-se que para a pergunta 1.5 (n.º de funcionários) as pessoas que têm o segundo ciclo (M=3.79, DP=1.01) são diferentes dos que têm o terceiro ciclo (M=3.76, DP=1.07) e dos que têm licenciatura ou mais (M=3.27, DP=0.92) ($F(2,180)=4.54$, $p=0.012$).

Analisando os valores com o teste Post-hoc LSD constatou-se que o grupo com escolaridade do segundo ciclo apresenta diferenças significativas relativamente ao grupo com licenciatura ou mais ($p=0.05$).

Para a pergunta 1.6 (horário) verificou-se que o grupo com segundo ciclo (M=4.37, DP=0.75) é diferente do grupo com terceiro ciclo (M=4.02, DP=0.76) e do grupo com licenciatura ou mais (M=4.02, DP=1.03) ($F(2,174)=3.74$, $p=0.026$).

Após a análise dos valores com o teste Post-hoc LSD verificou-se que o grupo com segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com terceiro ciclo ($p=0.022$) e do grupo com licenciatura ou mais ($p=0.026$).

Relativamente à pergunta 2 (espaço da biblioteca) verificou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.03, DP=0.93) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.33, DP=0.93) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.76, DP=0.88) ($F(2,152)=7.88$, $p=0.001$).

Através do teste Post-hoc LSD analisaram-se os valores e constatou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo ($p=0.000$).

Na pergunta 2.1 (acesso) observou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.13, DP=0.34) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.39, DP=0.96) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.87, DP=0.89) (F(2,174)=11.75, p=0.000).

Recorrendo ao teste Post-hoc LSD analisaram-se os dados e verificou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo (p=0.000).

Relativamente à pergunta 2.2 (sinalética) os resultados mostraram que o grupo com o segundo ciclo (M=4.03, DP=0.76) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.35, DP=1.00) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.79, DP=0.95) (F(2,173)=8.93, p=0.000).

O teste Post-hoc LSD aponta que o grupo do segundo ciclo é significativamente diferente do grupo do terceiro ciclo (p=0.000).

Passando para a pergunta 2.3 (iluminação), constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.41, DP=0.67) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.72, DP=0.83) e do grupo com licenciatura ou mais (M=4.17, DP=0.93) (F(2,175)=11.74, p=0.000).

Após a análise dos valores com o teste Post-hoc LSD, observou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo (p=0.000).

Na pergunta 2.4 (mobiliário), os resultados obtidos apresentaram médias diferentes entre os grupos: segundo ciclo (M=4.15, DP=0.87), terceiro ciclo (M=3.52, DP=0.71) e licenciatura ou mais (M=3.71, DP=0.97) (F(2,179)=9.66, p=0.000).

Os resultados da análise do teste Post-hoc LSD mostraram que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo (p=0.000) e do grupo com licenciatura ou mais (p=0.004).

Na pergunta 2.6 (conforto) constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.23, DP=0.77) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.64, DP=0.83) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.77, DP=0.91) (F(2,178)=9.44, p=0.000).

Com a análise do teste Post-hoc LSD verificou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o segundo ciclo (p=0.000) e do grupo com licenciatura ou mais (p=0.002).

A pergunta 3 (fundo documental) apresenta médias diferentes entre os grupos com o segundo ciclo (M=4.02, DP=0.65), com o terceiro ciclo (M=3.67, DP=0.75) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.71, DP=0.71) (F(2,135)=3.82, p=0.024).

O teste Post-hoc LSD revelou que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo (p=0.013) e do grupo com licenciatura ou mais (p=0.043).

Na pergunta 3.1 (monografias) observou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=3.95, DP=0.85) é diferente do grupo dos que têm o terceiro ciclo (M=3.65, DP=0.81) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.33, DP=0.90) (F(2,166)=7.64, p=0.001).

A análise dos valores com o teste Post-hoc LSD mostrou que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com licenciatura ou mais (p=0.000).

Analisando a pergunta 3.2 (periódicos) verificou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.11, DP=0.83) é diferente do das pessoas que têm o terceiro ciclo (M=3.73, DP=0.82) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.45, DP=1.02) (F(2,167)=8.04, p=0.000).

O teste Post-hoc LSD analisou os dados e constatou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos de pessoas que têm o terceiro ciclo (p=0.022) e com o grupo dos que têm licenciatura ou mais (p=0.000).

Observando a pergunta 3.3 (material audiovisual) constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.14, DP=0.80) é diferente do daquelas que têm o terceiro ciclo (M=3.42, DP=0.91) e do grupo dos que possuem licenciatura ou mais (M=3.40, DP=0.90) (F(2,175)=15.67, p=0.000).

Os resultados do teste Post-hoc LSD demonstraram que o grupo dos que possuem o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo (p=0.000) e com licenciatura ou mais (p=0.000).

Para a questão 3.5 (organização do fundo documental) verificou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.40, DP=0.70) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.92, DP=0.84) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.90, DP=0.93) (F(2,175)=8.11, p=0.000).

Após a análise dos valores com o teste Post-hoc LSD verificou-se que o grupo do segundo ciclo é, novamente, significativamente diferente dos outros dois grupos (p=0.000 e p=0.000, respectivamente).

Os resultados obtidos para a pergunta 3.6 (actualização do fundo documental) mostraram que o grupo com o segundo ciclo (M=4.00, DP=0.77) é diferente do grupo dos que têm o terceiro ciclo (M=3.55, DP=0.84) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.43, DP=1.00) (F(2,170)=7.63, p=0.001).

O teste Post-hoc LSD revelou que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo (p=0,005) e com licenciatura ou mais (p=0.001), como tem acontecido até aqui.

Na questão 4.2 (serviço de referência e pesquisa) constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.22, DP=0.67) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=4.00, DP=0.83) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.83, DP=0.79) (F(2,176)=4.24, p=0.16).

Analisando os valores com o teste Post-hoc LSD constatou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com licenciatura ou mais (p=0.005).

Verificando a pergunta 4.3 (fotocópias/impressões) constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.13, DP=0.91) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.86, DP=0.79) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.43, DP=0.89) (F(2,175)=9.51, p=0.000).

O teste Post-hoc LSD revelou que, tal como na pergunta anterior, as diferenças significativas são entre o grupo com o segundo ciclo e o grupo com licenciatura ou mais (p=0.000).

Relativamente à questão 5 (informatização) constatou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.30, DP=0.63) é diferente dos grupos com o terceiro ciclo (M=3.39, DP=0.77) e com licenciatura ou mais (M=3.86, DP=0.87) (F(2,140)=19,62, p=0.000).

Com a ajuda do teste Post-hoc LSD analisaram-se os dados e verificou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo (p=0.000) e com licenciatura ou mais (p=0.004).

Na pergunta 5.1 (catálogo em linha) observou-se que existem diferenças entre os vários grupos: segundo ciclo (M=4.15, DP=0.71), terceiro ciclo (M=3.42, DP=0.79), e licenciatura ou mais (M=3.64, DP=1.08) (F(2,154)=11.19, p=0.000).

Com o teste Post-hoc LSD para analisar os dados verificou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo (p=0.000) e com licenciatura ou mais (p=0.002).

Na pergunta 5.2 (Internet) verificou-se que o grupo com o segundo ciclo (M=4.21, DP=0.84) é diferente do grupo com o terceiro ciclo (M=3.08, DP=0.92) e do grupo com licenciatura ou mais (M=3.91, DP=1.10) (F(2,176)=22.79, p=0.000).

O teste Post-hoc LSD revelou que nesta questão o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente do grupo com o terceiro ciclo (p=0.000).

Na penúltima questão, 5.3 (n.º de computadores), também se verificam diferenças entre os grupos: segundo ciclo (M=3.92, DP=0.96), terceiro ciclo (M=2.67, DP=1.05) e licenciatura ou mais (3.22, DP=1.16) (F(2,159)=22.23, p=0.000).

De seguida analisaram-se os valores com o teste Post-hoc LSD e verificou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo (p=0,000) e com licenciatura ou mais (p=0.001).

Na última pergunta, 6 (satisfação/avaliação global da biblioteca), constatou-se que os grupos são diferentes entre si: segundo ciclo (M=4.39, DP=0.56), terceiro ciclo (M=3.90, DP=0.68) e com licenciatura ou mais (M=4.04, DP=0.76) ($F(2,172)=9.71$, $p=0.000$).

Observando os resultados do teste Post-hoc LSD constatou-se que o grupo com o segundo ciclo é significativamente diferente dos grupos com o terceiro ciclo ($p=0.000$) e com licenciatura ou mais ($p=0.004$).

As questões que não apresentaram diferenças significativas, nesta análise por grau de escolaridade, foram: 1 (atendimento), 1.1 (simpatia), 1.2 (competência), 1.3 (profissionalismo), 1.4 (eficácia na resolução de problemas), 2.5 (sossego), 3.4 (classificação documental), 4 (serviços) e 4.1 (empréstimo).

## *Comparando as instituições das crianças*

Os inquéritos realizados às crianças, tal como referido anteriormente, tinham características diferentes de modo a simplificar a compreensão e a resposta. Deste modo o tratamento estatístico dos dados fez-se com recurso a técnicas não paramétricas, como foi o caso do uso do teste de Qui-quadrado uma vez que as respostas eram do tipo sim ou não. Apresentam-se em seguida os resultados obtidos para algumas comparações, nomeadamente entre anos escolares que frequentam e sexo.

Compararam-se as médias obtidas, pelos utilizadores das duas bibliotecas E.B.1/ JI a fim de saber se existem diferenças entre a satisfação dos utilizadores destas bibliotecas relativamente aos serviços prestados.

Comparando as respostas aos inquéritos dos alunos da Escola Espinho 2 com a Escola Quinta da Marinha verificou-se que para a pergunta 3 (*as cadeiras e as mesas são confortáveis?*) existiam diferenças significativas. Na Escola Espinho 2, 100% dos alunos responderam afirmativamente enquanto que na outra apenas 36,7% responderam afirmativamente e 63,3% responderam negativamente ($\chi2(1)=27.81$, $p=0.000$)

Para a pergunta 5 (*gostas das actividades que costumas realizar na biblioteca?*), constatou-se que as respostas dos alunos da Escola Espinho 2 diferem significativamente das respostas dos alunos da Escola Quinta da Marinha. Na Escola Espinho 2, 100% dos alunos responderam afirmativamente, enquanto que na outra 86,2% responderam afirmativamente mas 13,8% responderam negativamente ($\chi 2(1)=4.44$, $p=0.035$).

Nas restantes perguntas mais nenhuma apresenta diferenças significativas.

## *Comparando o grau de escolaridade das crianças (ano escolar que frequentam)*

Compararam-se as médias obtidas, tendo em conta o grau de escolaridade dos utilizadores das duas bibliotecas E.B.1/ JI e Quinta da Marinha a fim de saber se existem diferenças de satisfação entre os alunos relativamente aos serviços prestados pela respectiva biblioteca.

Comparando as respostas aos inquéritos dos alunos da Escola Espinho e da Escola Quinta da Marinha, a nível da escolaridade dos alunos, observou-se que existem diferenças significativas para nenhuma das perguntas.

## *Comparando as respostas das crianças por sexo*

Compararam-se as médias da satisfação com os serviços prestados pelas respectivas bibliotecas da EB1/JI e da Quinta da Marinha obtidas pelos utilizadores tendo em conta serem do sexo feminino ou masculino. Comparando as respostas aos inquéritos dos alunos da Escola Espinho e da Escola Quinta da Marinha verificou-se que para a pergunta 3 (*as cadeiras e as mesas são confortáveis?*) existem diferenças

significativas. 54,8% dos alunos do sexo masculino responderam afirmativamente, e 45,2% responderam negativamente. Nos do sexo feminino 82,8% respondeu afirmativamente e apenas 17,2% respondeu negativamente ($\chi 2(1)=5.40$, $p=0.020$).

Não se observaram diferenças significativas comparando as percentagens obtidas de respostas sim e não dadas pelos alunos das duas escolas para as restantes perguntas.

## *Inquérito por Entrevista*

Pretendeu-se avaliar e caracterizar as várias bibliotecas em estudo recorrendo às respostas das questões mencionadas nas entrevistas realizadas aos coordenadores de cada biblioteca. Primeiro fez-se uma análise individual da entrevista de cada coordenador e de seguida criou-se um quadro global. Dessa análise constam quatro itens: objectivos, problemas, necessidades e pontos fortes.

O quadro global de análise bem como a transcrição das entrevistas é apresentado em anexo (Anexos 6 e 7).

## *Escolas Secundárias*

Apresentam-se em seguida as análises individuais das entrevistas realizadas aos coordenadores das bibliotecas das Escolas Secundárias Manuel Laranjeira e Manuel Gomes de Almeida.

| Escola Dr. Manuel Laranjeira | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Servir bem os utilizadores;<br>• Mudar de instalações no final do ano lectivo;<br>• Prestar apoio curricular;<br>• Reformular o site da BE;<br>• Indexação do fundo documental. | • Instalações da biblioteca são precárias (situa-se dentro de contentores);<br>• Preservação e Conservação dos livros;<br>• Falta de pessoal;<br>• Recursos físicos;<br>• Indexação atrasada. | • Boas condições de acesso;<br>• Mudar de instalações;<br>• Adaptar o fundo documental aos novos cursos profissionais e camada juvenil;<br>• Novos computadores; | • Atendimento;<br>• Sinalética adequada;<br>• Serviços eficazes e eficientes;<br>• Fundo documental superior à média em relação a outras BE's;<br>• Actividades variadas. |

| Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Mudança de instalações;<br>• Servir bem os utilizadores;<br>• Fornecer informação e recursos de informação variados;<br>• Prestar apoio curricular e contribuir para o sucesso escolar;<br>• Apostar em formações. | • Instalações precárias da biblioteca (esta situa-se dentro de contentores);<br>• Mobiliário desconfortável;<br>• Computadores antigos;<br>• Recursos físicos;<br>• Condições de acesso; | • Novos computadores;<br>• Funcionário especializado na área de informática ou na área documental;<br>• Boas condições de acesso;<br>• Mudar de instalações;<br>• Actualização do fundo documental; | • Atendimento;<br>• Funcionários com formação técnica na área das bibliotecas;<br>• Actividades variadas; |

## *Escolas E.B. 2,3*

Apresentam-se em seguida as análises individuais das entrevistas realizadas aos coordenadores das bibliotecas das Escolas E.B. 2,3 Sá Couto e Domingos Capela.

| **Escola EB 2,3 Domingos Capela** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Motivar a leitura;<br>• Prevenir o abandono escolar;<br>• Promover actividades lúdicas;<br>• Ocupar os tempos livres;<br>• Contribuir para o sucesso escolar. | • Perfil dos alunos;<br>• Falta de pessoal;<br>• Catalogação e indexação estão atrasadas;<br>• Resistências dos professores que nem sempre vão à biblioteca. | • Mais espaço;<br>• Melhorar a sinalética;<br>• Mais verbas;<br>• Adaptar o fundo documental aos CEF's. | • Recursos físicos;<br>• Boas instalações;<br>• Bons acessos;<br>• Serviços eficazes e eficientes.<br>• Actividades da escola e da biblioteca. |

| **Escola EB 2,3 Sá Couto** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Desenvolver a capacidade de leitura;<br>• Promover a convivência com as TIC. | • Horário sobrecarregado e falta de tempo dos alunos. | • Mais computadores;<br>• Mais verbas;<br>• Mais espaço. | • Recursos Humanos;<br>• Recursos Físicos;<br>• Atendimento;<br>• Serviços eficazes e eficientes;<br>• Boas instalações;<br>• Bons acessos;<br>• Sinalética;<br>• Actividades variadas. |

## *Escolas E.B.1 / JI*

Apresentam-se em seguida as análises individuais das entrevistas realizadas aos coordenadores das bibliotecas das Escolas E.B1./JI Quinta da Marinha e Espinho N.º 2.

| **Escola JI/EB1 Quinta da Marinha** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Incutir o gosto pela leitura;<br>• Incutir regras. | • Perfil dos alunos;<br>• Falta de assiduidade dos alunos;<br>• Falta de gosto pela leitura;<br>• Falta de apoio da BME;<br>• Catalogação e indexação atrasadas. | • Catalogação e indexação;<br>• Formação<br>• Funcionários com formação técnica;<br>• Boas condições de acesso,<br>• Actualizar a sinalética;<br>• Actualizar o fundo documental. | • Recursos Físicos;<br>• Atendimento;<br>• Instalações recentes;<br>• Serviços eficientes;<br>• Computadores e Internet. |

| **Escola JI/EB1 Espinho 2** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Abertura da biblioteca a todas as escolas dos agrupamentos;<br>• Pôr em prática o PNL;<br>• Apoiar iniciativas de professores, pais e associações. | • Falta de transporte para trazer alunos de outras escolas;<br>• Nº de livros insuficiente;<br>• Falta de pessoal;<br>• Catalogação e indexação atrasadas. | • Mais pessoal;<br>• Aumentar o nº de livros;<br>• Formação dos funcionários;<br>• Melhorar o acesso a pessoas com deficiências;<br>• Mais espaço;<br>• Catalogação e indexação;<br>• Actualizar o fundo documental. | • Atendimento;<br>• Sinalética;<br>• Instalações boas e agradáveis;<br>• Serviços eficazes;<br>• Computadores suficientes;<br>• Actividades variadas. |

## *Pólos da Biblioteca Municipal de Espinho*

Apresentam-se em seguida as análises individuais das entrevistas realizadas aos coordenadores das bibliotecas dos Pólos de Anta e de Paramos da BME

| **Pólo de Paramos** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Promover iniciativas;<br>• Servir bem os utilizadores; | • Fundo documental escasso e inapropriado;<br>• Falta de apoios;<br>• Instalações;<br>• Demora na resolução de problemas informáticos;<br>• Falta de recursos físicos e humanos. | • Recursos Físicos;<br>• Recursos humanos;<br>• Melhorar as condições de acesso;<br>• Novas instalações;<br>• Adequar, aumentar e actualizar o fundo documental. | • Formação da funcionária;<br>• Atendimento;<br>• Sinalética;<br>• Serviços eficientes;<br>• Internet. |

| **Pólo de Anta** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Promover a leitura;<br>• Aumentar o nº de leitores;<br>• Divulgar e dinamizar o pólo;<br>• Dinamizar e actualizar meios de informação;<br>• Promover actividades. | • Localização;<br>• Falta de interesse dos leitores;<br>• Falta de conhecimento da existência do pólo;<br>• Computadores avariam. | • Dinamizar o pólo;<br>• Formação dos funcionários;<br>• Apoios;<br>• Melhorar o acesso a pessoas com deficiências;<br>• Actualizar o fundo documental. | • Boas condições;<br>• Recursos físicos;<br>• Recursos Humanos;<br>• Sinalética;<br>• Internet. |

### *Biblioteca Municipal*

Apresentam-se em seguida a análise individual da entrevista realizada à coordenadora da BME.

| **Biblioteca Municipal de Espinho** | | | |
|---|---|---|---|
| **Objectivos** | **Dificuldades** | **Necessidades** | **Pontos Fortes** |
| • Acesso à informação;<br>• Objectivos do Manifesto da UNESCO;<br>• Fazer da BME uma biblioteca de referência;<br>• Manter o fundo documental actualizado;<br>• Mudança de instalações;<br>• Melhorar acessibilidades;<br>• Melhorar condições dos livros. | • Espaço;<br>• Acessibilidade;<br>• Instalações provisórias;<br>• Orçamento;<br>• Dificuldade em saber os livros que existem no catálogo e os que realmente existem fisicamente;<br>• Falta de pessoal; | • Mais computadores com acesso à internet e para consulta do catálogo on-line;<br>• Mais pessoal;<br>• Formação;<br>• Verbas. | • Serviços variados;<br>• Serviços rápidos e eficazes;<br>• Sinalética;<br>• Internet e wireless;<br>• Atendimento;<br>• Cartão único;<br>• Eventos. |

Realizou-se uma análise global das entrevistas para melhor se poder estabelecer comparações e distinções entre elas. O quadro global da análise das entrevistas, dada a sua extensão está apresentado em anexo (Anexo 7).

## 4.4. – Discussão de resultados

### *Inquéritos por questionário*

### *Comparando utilizadores com funcionários*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos entre utilizadores e funcionários, das BEs e BPs, que abrangeu um total de sete bibliotecas Desta comparação esperava-se que os funcionários tivessem uma percepção menos positiva da qualidade dos serviços das bibliotecas do que a satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados. Isto porque, não há ninguém melhor que os funcionários das próprias bibliotecas para conhecerem a sua realidade, pontos fortes e fracos.

Na comparação entre utilizadores e funcionários não houve grandes diferenças nas respostas de ambos, apenas duas questões fugiram à regra, o que significa que ambos têm uma percepção semelhante da realidade, deixando de lado a hipótese inicial. As questões que apresentaram diferenças significativas foram a 1.4 (resolução de problemas) e 3.2 (periódicos), as quais podemos ver representadas no gráfico que se segue:

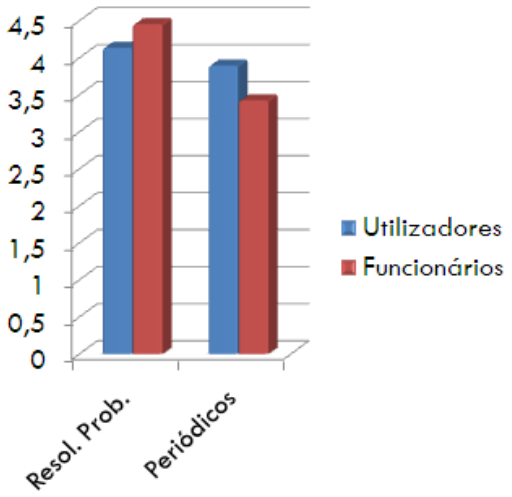



**Gráfico 7 - Comparação de resultados entre utilizadores e funcionários das BEs e BPs nas questões 1.4 e 3.2**

Na questão 1.4, relativamente à eficácia na resolução de problemas por parte dos funcionários, os utilizadores apresentaram uma média mais baixa que os funcionários. Isto deve-se ao facto de os utilizadores estarem cada vez mais exigentes e de as condições das bibliotecas em que estes se inserem nem sempre permitem uma resolução eficaz que esteja ao alcance dos funcionários, como é o caso de uma avaria no material informático. Os funcionários embora pensem estar a fazer o melhor para servirem bem os seus utilizadores tentando contornar todos os problemas nem sempre contribuem para uma maior satisfação dos utilizadores. Por outro lado ao darem a sua opinião estavam a avaliar o seu trabalho e nem sempre é fácil admitir que o que se faz não é suficiente.

Na questão 3.2, relativamente aos periódicos, os utilizadores apresentam valores de satisfação mais elevados do que a percepção dos funcionários. Os utilizadores estão relativamente satisfeitos quanto à diversidade e actualidade dos periódicos, por sua vez os funcionários têm uma visão mais profissional e fazem uma avaliação mediana dos periódicos. Muito possivelmente hoje em dia a leitura dos periódicos é mais feita via meios electrónicos ou a importância do seu uso ainda não está suficientemente divulgada na população que usa estas bibliotecas, ficando mais visível essa importância junto de populações estudantis de nível superior onde o recurso a periódicos se torna fundamental.

## *Comparando instituições – Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida e Dr. Manuel Laranjeira (utilizadores)*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos entre a satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados nas bibliotecas das escolas secundárias em que se inserem. Neste caso, as duas escolas situam-se em zonas urbanas e estão em condições semelhantes, nomeadamente: instalações precárias devido ao facto de este ano a escola estar em obras e as bibliotecas estarem instaladas em contentores, o que condiciona o seu funcionamento normal. Assim e tal como se verificou esperava-se que os resultados

obtidos pelos participantes de ambas as bibliotecas fossem semelhantes tal como o demonstram os resultados em que a maioria das respostas não apresenta diferenças significativas.

No entanto, na pergunta 1.4 sobre a resolução eficaz dos problemas por parte dos funcionários, os utilizadores da Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida estão menos satisfeitos neste aspecto que os utilizadores da outra escola Neste caso a falta de recursos reflecte-se na boa ou má resolução de problemas. Embora estejam ambas as bibliotecas em condições precárias, a Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida tem um espaço mais reduzido, tem menos computadores, entre outros equipamentos, que a Escola Dr. Manuel Laranjeira, daí provavelmente os funcionários não serem tão eficazes na resolução de certos problemas sobretudo devido à situação provisória em que se encontram.

Houve diferenças significativas noutras quatro questões, contudo, nestas, os utilizadores da Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida mostraram-se mais satisfeitos do que os da Escola Dr. Manuel Laranjeira. Foi o caso das questões 1.5 – nº de funcionários (ver gráfico 8), 2.4 – mobiliário, 2.6 – conforto (ver gráfico 8) e 4.3 – serviços de fotocópias/ impressão. A questão 1.5 revelou diferenças maiores, provavelmente isto deve-se ao facto de a Escola Dr. Manuel Laranjeira no início do ano ter tido falta de pessoal, existindo apenas uma funcionária, o que dificultava a coordenação de horários e o horário de abertura da biblioteca.

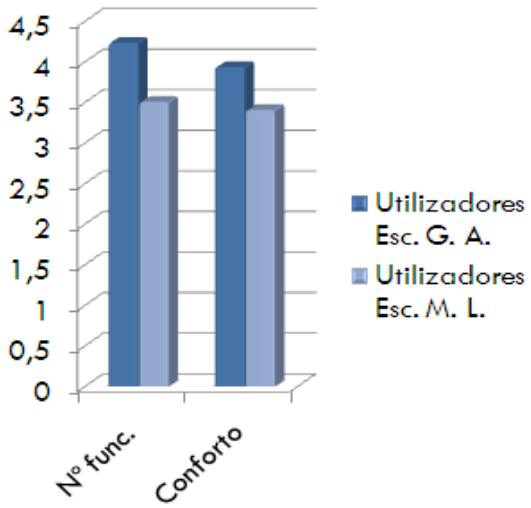



**Gráfico 8 - Resultados mais significativos na comparação da satisfação entre utilizadores das escolas secundárias (questões 1.5 - nº de funcionários e 2.6 - conforto).**

### *Comparando instituições – Escolas Domingos Capela e Sá Couto (utilizadores)*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos nos inquéritos realizados aos utilizadores das escolas E.B. 2,3, relativamente à sua satisfação no que diz respeito aos serviços prestados nas bibliotecas escolares das respectivas escolas. Poder-se-ia esperar que os utilizadores da biblioteca da escola Sá Couto se mostrassem mais satisfeitos que os da escola Domingos Capela, dado que a primeira escola se encontra numa zona urbana e que se poderia supor com mais condições do que a segunda. De facto, os resultados obtidos ao comparar as respostas dos utilizadores destas duas escolas apresentaram mais diferenças significativas que os das escolas anteriores.

Na questão 2.3 relativa à iluminação do espaço os utilizadores da Escola Domingos Capela estão menos satisfeitos do que os da Sá Couto.

No mesmo sentido, nas seguintes questões os utilizadores da Escola Domingos Capela apresentaram uma maior satisfação que os utilizadores da Sá Couto: 2 – espaço (ver gráfico 9); 2.2 – sinalética; 3.1 – monografias (ver gráfico 9); 3.2 – periódicos; 3.3 – material audiovisual; 3.5 – organização do fundo documental; 4.3 – serviço de fotocópias/impressão; e 6 – satisfação global referente à biblioteca. Deste modo, verificou-se que a hipótese inicial não está de acordo com os resultados obtidos. Assim sendo, apesar de a Escola Domingos Capela estar situada num meio não citadino, tem boas condições e bons recursos, nomeadamente um fundo documental que cobre as exigências dos seus utilizadores.

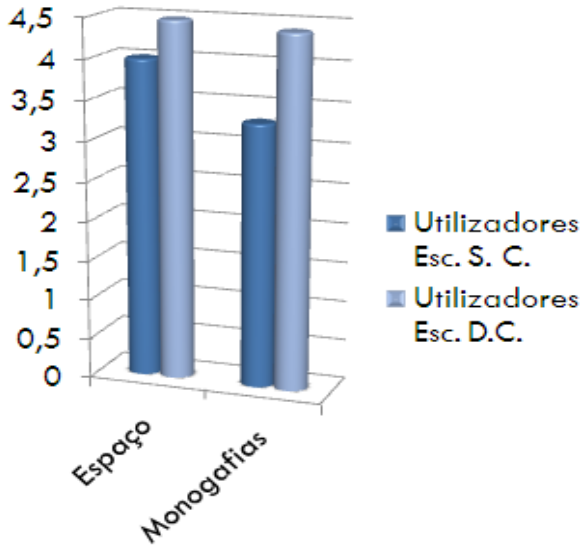



**Gráfico 9 – Resultados mais significativos na comparação da satisfação entre utilizadores das escolas EB2,3 (questões 2- espaço e 3.1- monografias).**

## *Comparando instituições – Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida e Dr. Manuel Laranjeira (funcionários)*

Pretendeu-se avaliar a percepção que os funcionários, das escolas secundárias, têm sobre a qualidade dos serviços prestados nas suas bibliotecas. Tal como no estudo dos utilizadores destas escolas, aqui também se esperava que os resultados entre funcionários fossem semelhantes dadas as condições e dificuldades que ambas as escolas enfrentam.

Os resultados obtidos não mostraram que em poucas questões houve diferenças entre a avaliação efectuada pelos funcionários das duas instituições. A excepção esteve nas questões 3.2 – periódicos; e na 3.4 – classificação documental (ver gráfico 10), as quais os funcionários da Escola Manuel Gomes de Almeida avaliam numa escala mais baixa que os da Manuel Laranjeira. O facto de a biblioteca da escola Manuel Laranjeira dispor de um fundo documental "acima da média" relativamente a outras escolas, como refere o coordenador da mesma pode estar relacionado com os resultados obtidos que estão de acordo com a hipótese inicial.

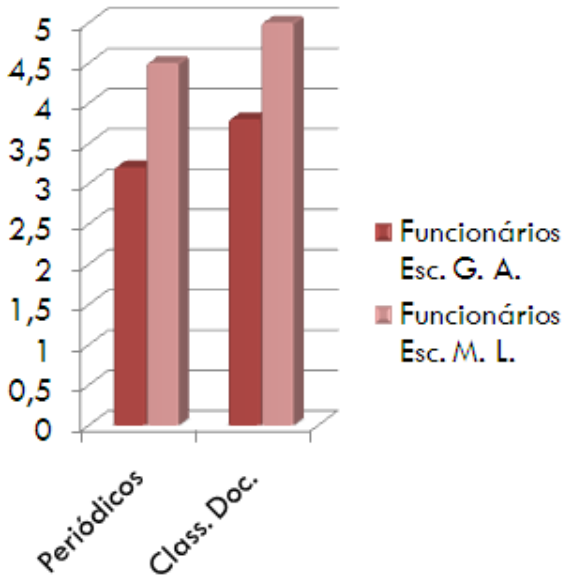



**Gráfico 10 – Resultados mais significativos da comparação entre a percepção dos funcionários das escolas secundárias (questões 3.2- periódicos e 3.4- classificação documental).**

## *Comparando instituições – Escola Domingos Capela e Sá Couto (funcionários)*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos nos inquéritos realizados aos funcionários das escolas E.B. 2,3, relativamente à sua satisfação no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas. Seria de esperar que os funcionários da biblioteca da escola Sá Couto, tal como no estudo da satisfação dos seus utilizadores, mostrassem uma percepção mais positiva dos serviços prestados que os da escola Domingos Capela, dada a localização e meios das bibliotecas.

Comparando os resultados obtidos, não se verificou existirem diferenças significativas para muitas questões. No entanto, numa das questões, 1.5 (n.º de funcionários), que os funcionários da escola Sá Couto avaliam melhor este aspecto que os da biblioteca Domingos Capela. Estes últimos, por sua vez, avaliam de uma forma mais elevada outras três questões, que os da escola Sá Couto: 3.2 – periódicos (ver gráfico 11), e é a que se evidencia mais; 3.3 – material audiovisual; e 4.3 – fotocópias/impressões (ver gráfico 11).

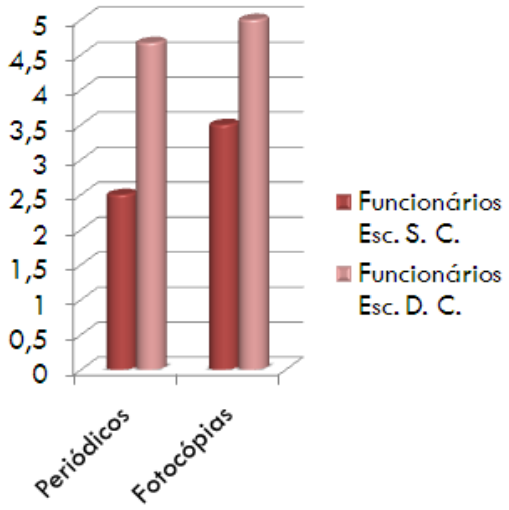



**Gráfico 11 - Resultados mais evidentes na comparação da percepção entre funcionários das escolas EB2,3 (questões 3.2 - periódicos e 4.3 - fotocópias/impressões).**

Tal como se verificou nos resultados entre utilizadores de ambas escolas, também se notou que os funcionários avaliam a sua biblioteca de uma forma mais positiva em alguns elementos do que os da Escola Sá Couto, deixando de lado a hipótese inicial. Isto deve-se ao facto de a escola estar bem apetrechada a nível de recursos, ter boas instalações e conforto necessário.

## *Comparando bibliotecas escolares com bibliotecas públicas (utilizadores)*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos dos utilizadores das BEs e BPs,. Espera-se que o grau de satisfação dos utilizadores das BEs seja maior que os utilizadores das BPs, devido a vários factores: (1) as BEs contam com o apoio conjunto entre bibliotecários e professores; (2) a BE tem missões e objectivos de apoiar o plano curricular; (3) a BE faz parte do todo da escola o que a torna numa biblioteca mais activa e dinâmica, com constantes actividades.

De acordo com os resultados obtidos, todas as questões apresentaram diferenças significativas excepto a 2.5 (sossego). Essas diferenças mostraram que os utilizadores das BEs estão mais satisfeitos que os das BPs, constatando-se a veracidade da hipótese

levantada inicialmente. As questões que mais se evidenciaram foram a 2.4 – mobiliário e a 5.3 - nº. de computadores (ver gráfico 12). Apesar de as BEs nem sempre terem as verbas e o apoio necessário, a maioria dispõem de boas condições e conforto, por estar em ambiente escolar tem necessidade de tornar um ambiente mais familiar e agradável à sua comunidade. Ao nível de computadores, verificou-se através das entrevistas aos coordenadores que as BEs possuem um maior número de computadores que as BPs, no entantoé de referir que o serviço de Internet é mais satisfazível nas BPs, também segundo os dados das entrevistas aos coordenadores

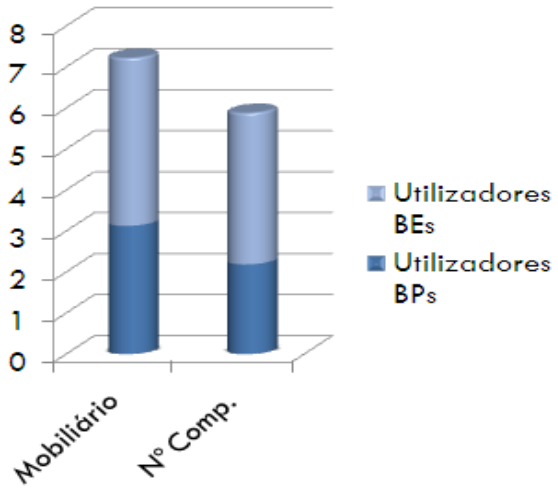



**Gráfico 12 - Resultados mais significativos na comparação da satisfação entre utilizadores das BEs e BPs (questões 2.4- mobiliário e 5.3- nº computadores).**

## *Comparando bibliotecas escolares com bibliotecas públicas (funcionários)*

À semelhança do ponto anterior, pretendeu-se comparar os resultados obtidos entre as BEs e BPs mas neste caso sobre a percepção que os funcionários têm da qualidade dos serviços prestados. Espera-se também que a percepção dos funcionários das BEs relativamente à qualidade dos serviços seja mais positiva que os funcionários das BPs, devido aos factores que já foram descritos no ponto anterior: (1) as BEs

contam com o apoio conjunto entre bibliotecários e professores; (2) a BE tem missões e objectivos de apoiar o plano curricular; (3) a BE faz parte do todo da escola o que a torna numa biblioteca mais activa e dinâmica, com constantes actividades.

Neste estudo verificou-se que existiam diferenças significativas entre funcionários das BEs e BPs, as quais remontam para a confirmação da hipótese inicialmente levantada, ou seja, os funcionários das BEs apresentam uma percepção dos serviços mais positiva que os funcionários das BPs. Os resultados mais evidentes observaram-se nas questões 2.1- condições de acesso e 5.3- n.º de computadores (ver gráfico 13). No que diz respeito a condições de acesso, as bibliotecas escolares estão melhor localizadas que as BPs, nomeadamente as dos Pólos de Anta e Paramos que estão em zonas de periferia não urbanas, passando mesmo "despercebidas" segundo as afirmações das coordenadoras desses Pólos.

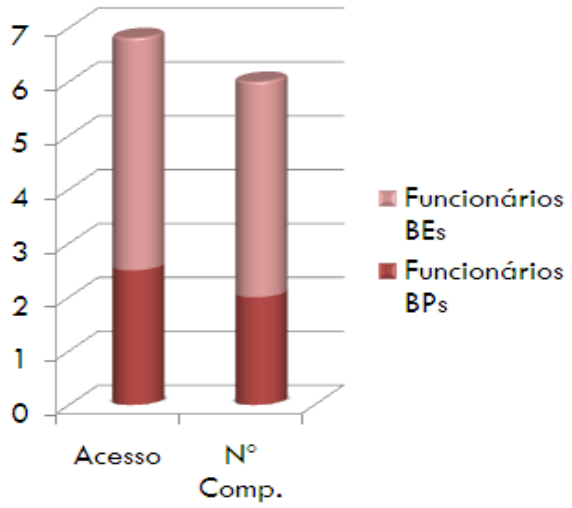



**Gráfico 13 - Resultados mais evidentes na comparação da percepção entre funcionários das BEs e das BPs (questões 2.1- condições de acesso e 5.3- nº de computadores).**

## *Comparando graus de escolaridade (utilizadores e funcionários)*

Pretendeu-se comparar os resultados obtidos por grau de escolaridade de utilizadores e funcionários das instituições estudadas excluindo as escolas básicas que responderam a um inquérito diferente. Neste caso obtiveram-se diferenças significativas para a maioria das respostas, no entanto essas diferenças eram mais visíveis entre as

pessoas com habilitações a nível do segundo ciclo e as pessoas com habilitações do terceiro ciclo, sendo que as do segundo ciclo apresentavam uma maior satisfação/percepção que as do terceiro ciclo No caso em estudo as pessoas com mais habilitações demonstraram ter mais necessidades de utilizar os recursos da biblioteca e de diferentes maneiras, o que as pode tornar mais exigentes perante os serviços prestados, tanto no caso de utilizadores como de funcionários.

### *Comparando as instituições das crianças*

Esta parte do estudo diz respeito às respostas obtidas no inquérito realizado às crianças das escolas E.B.1/JI da Quinta da Marinha e de Espinho N.º 2. Esperava-se que os resultados apontassem para uma maior satisfação dos utilizadores da escola Espinho N.º 2 do que dos utilizadores da Quinta da Marinha, dado que esta última se encontra situada numa zona problemática da cidade de Espinho, junto de habitações sociais. Das 6 questões do inquérito destinado às crianças destas escolas, 2 apresentaram diferenças significativas. Os resultados obtidos na questão 3 (sobre o conforto do mobiliário da biblioteca) mostram que todas as crianças da escola Espinho 2 estão confortáveis com as mesas e cadeiras que a biblioteca dispõe. Por sua vez, apenas 36,7% das crianças da escola Quinta da Marinha está contente com estas condições e 63,3% estão descontentes com o mobiliário, como se verifica no gráfico apresentado em seguida.

**Gráfico 14 - Resultados da satisfação das crianças da Escola Quinta da Marinha na questão 3- conforto.**

Na questão 5 (sobre as actividades que se realizam na biblioteca), as crianças da escola Espinho N.º 2 também apresentam uma total satisfação com as actividades realizadas pela biblioteca ao contrário das crianças da Escola Quinta da Marinha (ver gráfico 15).

**Gráfico 15 – Resultados da satisfação das crianças da Escola da Quinta da Marinha na questão 5- actividades.**

É de referir que, no estudo que realizámos e onde se compararam as respostas por grau de escolaridade os resultados não apresentaram diferenças, no entanto no estudo das crianças comparando os resultados por sexo, verificou-se que na pergunta 3 (mobiliário) os alunos da Escola Quinta da Marinha de sexo masculino são as mais descontentes com este aspecto. Estes resultados vão de encontro à hipótese inicialmente levantada, ou seja, devido à localização da Escola da Quinta da Marinha e problemas que lhe estão inerentes, o perfil dos utilizadores provavelmente reflecte a zona social em que se insere a escola, logo estes estarão mais descontentes com a biblioteca e com as actividades que esta lhes propõe. Tal facto vem confirmado na entrevista ao coordenador da mesma "É de referir que esta é uma escola em que os alunos têm muitas dificuldades e não têm gosto pela leitura, são irrequietos, a maioria é de comunidade cigana e mal sabem ler e escrever".

## *Inquéritos por entrevista*

Pretendeu-se caracterizar e avaliar as bibliotecas da RBME através de entrevistas realizadas aos coordenadores de cada uma, tendo em conta quatro factores: (1) objectivos, (2) dificuldades, (3) necessidades, (4) e pontos fortes. Primeiramente efectuou-se uma análise individual de cada entrevista retirando os pontos-chave de cada entrevista e enquadrando-os nos factores descritos. Após essa análise, procurou-se identificar os pontos-chave comuns a todas as bibliotecas de modo a criar um quadro global da análise das entrevistas.

No factor objectivos enquadraram-se seis pontos-chave: servir bem os utilizadores, apoio curricular, promover a leitura, acesso à informação, mudar de instalações e promover actividades. Estes foram os pontos mais comuns entre as respostas dos coordenadores, umas mais que outras. É de realçar alguns aspectos. Por exemplo, prestar apoio curricular obviamente que é um objectivo das BEs e não das BPs, porque as BEs estão inseridas nas escolas e têm o dever de prestar apoio curricular e os coordenadores estão conscientes disso e planificam objectivos, missões e actividades em função disso, como refere o coordenador da BE Manuel Laranjeira "objectivos passam por: a biblioteca fazer parte do apoio curricular e integrar-se na planificação das aulas". A mudança de instalações é um objectivo de 3 bibliotecas, as das escolas secundárias e da BME, pois as BEs das secundárias encontram-se em contentores e as obras das novas instalações já estão em andamento, "A previsão de mudança de instalações será para o próximo ano" como afirma o coordenador da BE Gomes de Almeida, logo é um objectivo a cumprir, assim como da BME que as instalações novas já estão construídas, só falta mesmo a mudança. O objectivo de promover actividades está mais presente nas BPs do que nas BEs, porque têm mais necessidade de se dinamizar que as BEs, porque as BEs tem todos os anos o chamado "Plano Anual de Actividades", onde estão bem planeadas e definidas as mais variadas actividades a realizar ao longo do ano lectivo, e como muitas actividades são feitas conjuntamente com professores, a adesão dos utilizadores é muito mais visível que nas BPs, verificamos isso nas afirmações da coordenadora da BE Sá Couto "Os alunos (…)

no geral estão satisfeitos, principalmente a nível de actividades (sendo a preferida a hora do conto) ". Estes resultados são o espelho que cada biblioteca reflecte.

No parâmetro dificuldades enquadram-se oito pontos comuns entre as bibliotecas: falta de pessoal, recursos físicos, instalações, computadores, catalogação e indexação, acesso, perfil dos utilizadores e assiduidade foram os aspectos mais referidos pelos coordenadores. No que diz respeito à falta de pessoal, fracas instalações, e assiduidade, tanto os coordenadores das BEs como das BPs se queixam desse problema A falta de pessoal e as condições precárias de algumas instalações devem-se sobretudo à falta de apoio e verbas do município. A assiduidade, no caso das BEs deve-se muito à falta de tempo e sobrecarga horária dos alunos, como refere a coordenadora da BE Sá Couto "o horário sobrecarregado e a falta de tempo dos alunos para fazerem actividades da biblioteca (exemplo das aulas de substituição) ". No caso das BPs a assiduidade relaciona-se com o facto da localização das mesmas não ser muito boa como refere a coordenadora do Pólo de Anta "o pólo passa despercebido", e não terem muitas actividades que cativem os leitores.

A nível de recursos físicos, catalogação e indexação, e perfil dos utilizadores, os coordenadores das BEs são os que referem surtirem-se mais afectadas, isto deve-se essencialmente à falta de apoios e verbas por parte da BME e do município, quanto ao perfil dos utilizadores, por vezes deve-se à zona social em que a escola se insere. Relativamente a computadores e acesso os coordenadores das BPs referem que estão muito lesadas, pois constata-se, a partir das referências que os coordenadores transmitiram nas entrevistas que o número de computadores é mais elevado em BEs do que nas BPs, isto talvez porque os computadores são uma ferramenta de trabalho e pesquisa muito importante para os alunos das escolas.

No factor necessidades foram encontrados oito pontos comuns: computadores, pessoal, formação, recursos físicos, fundo documental, acesso, instalações e verbas. Apesar de os coordenadores das BPs apontarem para mais dificuldades com computadores a nível de avarias e baixo número de equipamento, é nas escolas que evidenciam uma maior necessidade de renovar e aumentar o seu número de computadores, isto porque têm uma afluência e frequência de utilizadores muito maior, não só para desfruto dos próprios utilizadores mas também para actividades das próprias

escolas; enquanto as BPs, embora estejam menos providas de meios informáticos, esta não é uma necessidade devido ao baixo nível de afluência dos seus utilizadores. Relativamente a recursos físicos, é nas BEs que se sente mais a falta desses recursos segundo a opinião dos respectivos coordenadores, isto deve-se talvez ao facto de a afluência utilizadores ser maior, logo o desgaste e a necessidade de recursos é maior. A nível de pessoal, tanto BEs como BPs necessitam de aumentar o número de funcionários como apostar na formação dos mesmos, isto porque, conforme se verificou nas entrevistas, a maior parte não tem licenciatura ou outro tipo de formação na área das bibliotecas, e hoje em dia ter recursos humanos especializados é uma mais valia nas instituições. Quanto a melhorar o fundo documental, melhorar acessos e instalações, e aumento de verbas, são aspectos referidos pelos coordenadores das BEs e das BPs. O fundo documental é algo que dificilmente está sempre actualizado seja em que biblioteca for. Os acessos e instalações são necessidades visíveis em todas as bibliotecas por não terem bons acessos a pessoas com deficiências motoras e condições precárias, mas a falta de verbas nem sempre permite que estas necessidades sejam supridas.

Quanto aos pontos fortes comuns às bibliotecas foram identificados oito: atendimento, serviços, actividades, sinalética, internet, instalações, formação, e recursos físicos. Tanto nas entrevistas dos coordenadores das BEs como das BPs referem que o forte das suas bibliotecas é o atendimento por parte dos funcionários, a prestação de serviços eficazes, e a formação dos funcionários (na pouca que há). Segundo os coordenadores as BEs teriam como pontos fortes a realização de actividades, instalações e potencialidade do uso dos seus recursos físicos. Por sua vez, as BPs seriam mais fortes na sinalética que utilizam, e no serviço da Internet.

## 4.5. – Conclusões

O presente trabalho teve como base uma pergunta de partida *Quais as diferenças, ao nível da avaliação, entre as bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho?* Após esta questão definiram-se objectivos, e assim se realizaram. Foi feita uma caracterização e avaliação da RBE através de inquéritos aos utilizadores e funcionários, e entrevistas aos coordenadores das bibliotecas da rede. De seguida compararam-se os resultados da investigação e verificaram-se os pontos fracos e fortes de cada instituição, a fim de se confirmar ou reformular as hipóteses levantadas inicialmente.

Ao longo do trabalho desenvolvido, surgiram algumas dificuldades, condicionando e limitando esta investigação. O facto de o tema de dissertação ser um pouco extenso constitui um problema, atendendo aos factores tempo; flexibilidade e precisão. A recolha de inquéritos prolongou-se bastante no tempo nas bibliotecas dos Pólos de Anta e Paramos dado que a afluência de leitores é muito baixa o preenchimento de inquéritos foi em número reduzido e nulo no caso de Anta. Apesar dos contratempos, pretendeu-se realizar um estudo fidedigno de forma a contribuir para de uma boa gestão, aspecto fundamental do bom funcionamento de toda a biblioteca (Anderson, 1981), da RBE no futuro.

De acordo com a questão de partida verificaram-se, neste estudo, não só diferenças, mas também semelhanças entre as várias bibliotecas da rede.

Relativamente às BPs do município de Espinho, estas deparam-se com várias dificuldades, nomeadamente, no que diz respeito aos acessos, localização, suportes e tecnologias modernas. Este facto contraria o Manifesto da UNESCO (1994) no sentido em que "as instalações físicas da BP devem ser acessíveis a todos. Os serviços e tecnologias devem ser adequados, bem como os horários convenientes, aos utilizadores. É clara neste ponto a preocupação com o utilizador. Refere-se ainda que, o bibliotecário é o elo de ligação entre o utilizador e os recursos, e que este desempenha um papel crucial na prestação dos serviços." Quanto a acessos, as BPs da RBE não estão preparadas para receber pessoas com deficiências motoras "Neste momento, as

condições de acesso à biblioteca não são as melhores. A porta está sempre aberta mas as dimensões são reduzidas, e não estão preparadas para receber pessoas com dificuldades motoras" (explicou a coordenadora da BME na sua entrevista). A localização das BPs não é de todo a melhor, como refere por exemplo a coordenadora do Pólo de Anta "o pólo passa despercebido porque está inserido num edifício onde tem um centro de saúde e a Junta de Freguesia de Anta e as pessoas não se apercebem que também está lá o pólo". Tecnologias modernas não são o forte das BPs deste município, nomeadamente, o equipamento informático é reduzido e avaria por vezes, criando transtornos, como aponta a coordenadora do Pólo de Paramos "Sempre que há uma avaria no parque informático a espera leva meses e o problema apenas chega remediado". Os funcionários não estão em número suficiente, segundo a opinião da coordenadora da BME "E, devido ao número reduzido de funcionários, nem sempre há possibilidade de dar resposta a todos os pedidos por parte dos utilizadores, e não há tempo para acompanhar os utilizadores até às estantes onde está o livro solicitado, e prestar um serviço até o utilizador ficar totalmente satisfeito". Contudo, as BPs também têm os seus pontos fortes. A apesar dos recursos humanos serem escassos, o atendimento é bem feito tornando os serviços eficazes "Referências dizendo respeito aos serviços prestados podem ser dadas, de uma forma nunca aquém da máxima qualidade, por todos os leitores e frequentadores do Pólo" (afirmou a coordenadora do Pólo de Paramos). A sinalética, é também um ponto em que as BPs dominam perfeitamente "Relativamente à sinalética, esta está espalhada pelo edifício e pelas escadas que dão acesso á biblioteca a indicar a orientação da mesma. Dentro da biblioteca as prateleiras e o fundo documental estão classificados com as normas da CDU." (referiu a coordenadora do Pólo de Anta). A catalogação e indexação está mais desenvolvida nas BPs do que nas BEs, contudo, ainda há muito trabalho por fazer. O acesso à Internet é outro ponto-chave para o sucesso das BPs.

Esta análise remete-nos para a reflexão Cardoso (2005) que afirma quem Portugal continua ainda longe de ser uma sociedade da informação, apresentando as características de uma sociedade de transição (Cardoso, 2005).

As BEs também têm os seus pontos fracos e fortes. No capítulo sobre BEs foi mencionado que a maioria das escolas do 1º ciclo continuam sem biblioteca escolar, e as que têm estão mal apetrechadas, sem organização e dinamização e com fracas

condições. Foi ainda referido que as BE's do 2º e 3º estão mais desenvolvidas, mas em muitas delas ainda se notam algumas falhas: dimensões escassas, condições de conforto mínimas, mobiliário inadequado, carências no fundo documental, recursos humanos insuficientes e sem qualificação, entre outras. Alguns destes aspectos ainda se fazem sentir nas BEs da RBE. O conforto e mobiliário são inadequados, tal como se viu em algumas entrevistas e principalmente no inquérito realizado aos utilizadores da biblioteca da escola da Quinta da Marinha, em que 63,3% dos inquiridos se mostraram pouco satisfeitos com o conforto do mobiliário da sua biblioteca. A organização a nível de sinalética, catalogação e indexação nem sempre é a melhor, porque há BEs que dependem da BME para a realização desse trabalho e têm tido falta de apoios nesse sentido, "Quanto à sinalética, esta está desactualizada. Isto porque tudo é feito na BME (a catalogação, sinalética, etc.) e tem faltado algum apoio dessa parte." (referiu o coordenador da BE da Quinta da Marinha).

As BEs têm outras dificuldades em comum com as BPs, como a falta de recursos humanos. No entanto, as BEs mostraram estar mais dinamizadas, mais activas e com uma boa ligação entre utilizadores e funcionários uma vez que os pontos fortes das BEs, depreendidos a partir das entrevistas aos coordenadores, são o atendimento, a qualidade dos serviços e a imensa variedade de actividades que estas promovem. Os bons resultados também estão à vista nos inquéritos realizados a utilizadores e funcionários das BEs, onde se constata que os utilizadores das BEs estão mais satisfeitos com os serviços prestados e que os funcionários das BEs têm uma melhor percepção da qualidade dos serviços prestados quando comparados com os utilizadores e funcionários das BPs.

Deste modo podemos dizer que as hipóteses levantadas no início do presente trabalho segundo as quais as BEs estariam mais dinamizadas que as BPs (hipótese 1), e os utilizadores das BEs estariam mais satisfeitos que os das BPs (hipótese 2), se confirmam através dos resultados dos inquéritos realizados e através das entrevistas realizadas aos coordenadores de cada biblioteca.

Uma BE tem uma responsabilidade e um peso social grande na vida das crianças que irão ser os adultos de amanhã. Deste modo, "a intervenção que a escola deve assumir no desenvolvimento de novas competências implica necessariamente uma outra

preocupação: o conceito de aprendizagem ao longo da vida" (Canário, 1987; Calixto, 1996) e daí também a importância da sua dinâmica e da intensa colaboração e apoio que esta possa prestar à comunidade escolar, no sentido de aumentar o seu sucesso e a satisfação dos seus utilizadores.

Quanto à hipótese de que os funcionários teriam uma visão menos positiva da qualidade da prestação de serviços das bibliotecas do que a satisfação dos utilizadores em relação aos serviços (hipótese 3), tal não se verificou. Ambos, funcionários e utilizadores têm uma visão semelhante da realidade.

Relativamente à hipótese 4 que pressupunha que as bibliotecas RBE trabalhavam em moldes semelhantes, verificou-se que todas têm pontos comuns entre si mas, ao mesmo tempo, muitas diferenças o que se reflecte na gestão da RBE que poderia ser mais proveitosa do que realmente é. Nas entrevistas aos coordenadores, o único assunto referido que ajuda a compreender que as bibliotecas deste município funcionem como uma rede é o "cartão único", possibilitando o empréstimo entre bibliotecas. Para melhorar a eficácia da RBE seria bom reforçar a formação dos profissionais a todos os níveis, tanto inicial como contínua e criar metas e objectivos em prol do bom funcionamento da rede.

Esta avaliação da RBE foi feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para actividades destinadas a solucionar problemas ou a tomar decisões (Lancaster, 1996).

Concluindo, a colaboração entre BP e BE é imprescindível uma vez que a escola não é suficiente para compensar as desigualdades sociais face à aprendizagem da leitura e que outros colaboradores têm uma função importante a desempenhar a respeito desse facto. Esse é também o caso dos profissionais das bibliotecas.

## *BIBLIOGRAFIA*


ANDERSON, A. J. - Problems in library management. Littleton: Libraries Unlimited, 1981. - 282 p. ; 24 cm. ISBN 0-87287-264-5

BARÓ, Mònica; MAÑÀ, Teresa. Formarse para informarse: la formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental. Aula de Innovación Educativa, nº. 43, julio 1995, p. 54-57. [Consult. 4-05-2010]. Disponível em WWW: <http://bidoc.ub.es/pub/bescolar/docs/formarse.pdf>

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. - Quality Counts in Services, Too. Business Horizons, v. 28 (Mai-Jun 1985) 44-52.

BORGES, Maria Manuel - Biblioteca Digital: Materialização e Utopia. Revista da Faculdade de Letras: Ciências e Técnicas do Património, v. 2 (2003) 653-664.

CABRAL, Luís - As bibliotecas públicas portuguesas: problemas e propostas de desenvolvimento. Porto: Afrontamento, 1999. - 77 p. ; 21 cm. ISBN 972-36-0497-3

Calixto, J.A. - A Biblioteca Escolar e a Sociedade da Informação. Lisboa: Caminho, 1996. - 163 p. ; 21 cm. ISBN 972-21-1047-0

CANÁRIO, Rui - Editorial. Aprender, 1 (1987).

CANÁRIO, Rui - Editorial. Aprender, 2 (1987).

CARDOSO, Gustavo et. al. - A Sociedade em Rede em Portugal. Porto: Campo das Letras, 2005. - 342 p. ; 21 cm. ISBN 972-610-920-5

CASTELLS, Manuel - A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002. - 713 p. : il. ; 23 cm. ISBN 972-31-0984-0

CULLEN, Rowena - Measure for measure: A post modern critique of performance measurement in libraries and information services. The challenge to be relevant in the 21st century. Vol. 18 (Jun. 1998).

DAS, Lourense H. - Bibliotecas Escolares no século XXI: à procura de um caminho. [Consult. 3-Abr-2010]. Disponível em WWW: <http://www.rbe.min-edu.pt/news/newsletter3/bib_sec_21.pdf>

EVANS, G. Edward; AMODEO, Anthony J.; CARTER, Thomas L. - Introduction to library public services. 5ª ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. - XVI, 374 p. ; 24 cm. ISBN 0-87287-860-0

Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA); UNESCO. Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas Públicas. 1994. [Consult. 23-Fev-2010]. Disponível em WWW: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>

Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA); UNESCO. Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas escolares. 1999. [Consult. 26- Fev-2010]. Disponível em WWW: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/schoolmanif.htm>

GÚTIEZ, Manuel Carrión - Manual das Bibliotecas. 2.ª ed. Madrid: Fundación Germán. Sánchez Ruipérez, 1993.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STARDIZATION - ISO 11620 information and documentation - Library performance indicators: amendment 1: additional performance des bibliothèques. Genève: ISO, 2003.

LANCASTER, F. W. - Evaluación de la biblioteca / trad. por Ramon Ramón Abad Hiraldo, Belén Altuna Esteibar. Madrid: ANABAD,1996. - 374 p. : il. ; 24 cm. ISBN 84-88716-21-4

LIBÓRIO, Fátima (coord.) - Guia da Biblioteca Nacional. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1996. -84 p. ISBN 972-565-225-8

MOORE, Nick - Comnent mensurer l'Efficacité des Bibliothèques Publiques. Paris: UNESCO,1989. - 57 p. ; 30 cm.

MOURA, Maria José (coord.) - Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal. Lisboa: Ministério da Cultura, 1996.

NUNES, Henrique Barreto - Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal. 2ª ed. Braga: Instituto Português do Livro e da Biblioteca, 1998. - 380 p. ; 22 cm. ISBN 972-8026-23-4

QUINTA, João - Espinho. Março de 1999. ISBN 972-98134-0-X

RANGANATHAN, S. R. - The five laws of library science. Bombay: Asia Publ. House, 1963.

RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando Malheiro da – A Avaliação de informação: uma operação metodológica. Páginas a&b : arquivos e bibliotecas. Lisboa. ISSN 0873-5670. 14 (2004) 7-37.

ROLDÃO, M.Céu; MARQUES, Ramiro - Reorganização e gestão curricular no ensino básico: reflexão participada. Porto: Porto Editora, 1999. - 112 p. ; 25 cm. ISBN 972-0-34728-7

SALABERRIA, Ramón - Bibliotecas Públicas y Bibliotecas Escolares: una colaboración imprescindible. Madrid: Ministério de Educacion y Cultura, 1997. - 241 p. ; 23 cm. ISBN 84-369-3016-9

SILVA, Lino Moreira - Bibliotecas Escolares: um contributo para a sua justificação, organização e dinamização. Braga: Livraria Minho, 2000. - 247 p. ; 25 cm. ISBN 972-98532-1-5

STUBBS, E. A. - Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. Ciência da Informação, v. 33, n.1 (Abr. 2004) 149-154.

SUAIDEN, Emir José - A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2 (Mai/Ago 2000) 52-60.

TODD, Ross - The Evidence-Based Manifesto For School Libraries. School Library Journal, 2008. [Consult. 15-Abr-2010] Disponível em WWW: <http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6545434.html#Multiple%20types%20of%20evidence>

TRZESNIAK, P. - Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. Ciência da Informação, v.27, n.2 (Mai/Ago 1998) 159-164.

VENTURA, João J.B. - Bibliotecas e Esfera Pública. Oeiras: Celta Editora, 2002. - 165 p. ; 23 cm. ISBN 972-774-138-X

WARD, Suzanne; et. al. - Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: European Comission, 1995. - 172 p. ; 30 cm. ISBN 92-827-4901-0

# ANEXOS

# ANEXO 1

(Programas Tipo de Biblioteca)

## *Programa Tipo de Biblioteca Municipal 1*

**PROGRAMA TIPO**
**(menos de 20 000 habitantes)**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL 1**

| | | |
|---|---|---|
| **Pontos fixos de serviço:** | Central: | 752 m² (área útil)<br>1 053 m² (área bruta) |
| | Pólos (a definir) | |
| **Documentos (Biblioteca Central):**<br>**(Fundo mínimo inicial)** | - Secção de Adultos: | 10 000 monografias<br>1 200 sonoros, audiovisuais e electrónicos |
| | - Secção Infantil: | 4 000 monografias<br>500 sonoros, audiovisuais e electrónicos |
| **Aquisições anuais:** | - 1 500 monografias<br>- 200 documentos não livro | |
| **Número de funcionários:**<br>**(mínimo)** | 10 funcionários, dos quais:<br>- 1 Técnico Superior (com formação específica na área das bibliotecas e documentação)<br>- 4 Assistentes Técnicos (com formação específica na área das bibliotecas e documentação) | |

| PROGRAMA | Equipamento | Lugares sentados | Áreas |
|---|---|---|---|
| Átrio | | | 60 m² |
| Balcão | 2 PC | 2 | |
| Secção de Adultos | | | 240 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário | | 6 | |
| Zona de Consulta local e referência | 10 PC + 2 TV | 30 | |
| Zona de Periódicos | | 6 | |
| Zona de Auto-formação | | 2 | |
| Zona de Atendimento | 1 PC | 1 | |
| Secção Infantil | | | 170 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário e de Consulta Local | 4 PC + 1 TV | 24 | |
| Área de Animação (25 m²) | 1 TV | 25 | |
| Arrumos (5 m²) | | | |
| Zona de Atendimento | 1 PC | 1 | |
| Sala Polivalente | | 60 | 70 m² |
| Arrumos (10 m²) | | | |
| Sanitários | | | 35 m² |
| TOTAL SERVIÇO PÚBLICO | | | 575 m² |
| Gabinetes / Áreas de Trabalho | | 7 | 70 m² |
| Sala de reuniões | | | 15 m² |
| Recepção e Manutenção de Documentos | | 1 a 2 | 20 m² |
| Depósito de documentos (Central) | | 1 | 40 m² |
| Sanitários do Pessoal | | | 12 m² |
| Sala de Informática | | 1 | 10 m² |
| Arrumos | | | 10 m² |
| TOTAL SERVIÇO INTERNO (#) | | | 177 m² |
| TOTAL ÁREA ÚTIL | | | 752 m² |

(#) um PC por cada posto de trabalho

## *Programa Tipo de Biblioteca Municipal 2*

**PROGRAMA TIPO**
**(20 000 a 50 000 habitantes)**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL 2**

| | |
|---|---|
| **Pontos fixos de serviço:** | Central: 1 345 m² (área útil)<br>1 883 m² (área bruta)<br>Pólos (a definir) |
| **Documentos (Biblioteca Central):**<br>**(Fundo mínimo inicial)** | - Secção de adultos: 25 000 monografias<br>2 000 sonoros, audiovisuais e electrónicos<br>- Secção infantil: 9 000 monografias<br>1 000 sonoros, audiovisuais e electrónicos. |
| **Aquisições anuais:** | - 3 000 monografias<br>- 400 documentos não livro |
| **Número de funcionários:**<br>**(mínimo)** | 18 funcionários, dos quais:<br>- 2 Técnicos Superiores (com formação específica na área das bibliotecas e documentação)<br>- 8 Assistentes Técnicos (com formação específica na área das bibliotecas e documentação) |

| PROGRAMA | Equipamento | Lugares sentados | Área |
|---|---|---|---|
| Átrio | | | 120 m² |
| Balcão | 2 PC | 2 | |
| Secção de Adultos | | | 430 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário | | 12 | |
| Zona de Consulta local e referência | 13 PC + 3 TV | 50 | |
| Zona de Periódicos | | 8 | |
| Zona de Auto-formação | | 3 | |
| Zona de Atendimento | 2 PC | 2 | |
| Secção Infantil | | | 290 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário e de Consulta Local | 6 PC + 2 TV | 44 | |
| Espaço para os mais pequenos | | | |
| Área de animação (30 m²) | 1 TV | 30 | |
| Arrumos (5 m²) | | | |
| Atendimento | 1 PC | 1 | |
| Sala Polivalente | | 100 | 115 m² |
| Arrumos (15 m²) | | | |
| Sanitários | | | 50 m² |
| TOTAL SERVIÇO PÚBLICO | | | 1 005 m² |
| Gabinetes / Áreas de Trabalho | | 13 | 130 m² |
| Sala de reuniões | | | 20 m² |
| Sala de pessoal | | | 10 m² |
| Recepção e Manutenção de Documentos | | 2 a 3 | 30 m² |
| Depósito de documentos (Central) | | 1 | 110 m² |
| Sanitários do Pessoal | | | 15 m² |
| Sala de Informática | | 1 | 10 m² |
| Arrumos | | | 15 m² |
| TOTAL SERVIÇO INTERNO (*) | | | 340 m² |
| TOTAL ÁREA ÚTIL | | | 1 345 m² |

(*) um PC por cada posto de trabalho

## *Programa Tipo de Biblioteca Municipal 3*

**PROGRAMA TIPO**
**(mais de 50 000 habitantes)**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL 3**

| | | |
|---|---|---|
| **Pontos fixos de serviço:** | Central: | 1 900 m² (área útil)<br>2 660 m² (área bruta) |
| | Pólos (a definir) | |
| **Documentos (Biblioteca Central):**<br>**(Fundo mínimo inicial)** | - Secção de adultos: | 35 000 monografias<br>3 000 sonoros, audiovisuais e electrónicos |
| | - Secção infantil: | 12 000 monografias<br>1 500 sonoros, audiovisuais e electrónicos |
| **Aquisições anuais:** | - 4 000 monografias<br>- 500 documentos não livro | |
| **Número de funcionários:**<br>**(mínimo)** | 26 funcionários, dos quais:<br>- 3 Técnicos Superiores (com formação específica na área das bibliotecas e documentação)<br>- 12 Assistentes Técnicos (com formação específica na área das bibliotecas e documentação) | |

| PROGRAMA | Equip. | Lug. sentados | Área |
|---|---|---|---|
| Átrio | | | 150m² |
| Balcão | 2 PC | 2 | |
| Secção de Adultos | | | 650 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário | | 16 | |
| Zona de Consulta Local e Referência | 17 PC + 4 TV | 60 | |
| Zona de Periódicos | | 12 | |
| Zona de Auto-formação | | 5 | |
| Sala de trabalho (facultativo) | | 12 | |
| Atendimento | 2 PC | 2 | |
| Secção Infantil | | | 400 m² |
| Zona de Empréstimo Domiciliário e de Consulta Local | 8 PC + 2 TV | 75 | |
| Espaço para os mais pequenos | | | |
| Área de animação (30 m²) | 1 TV | 30 | |
| Arrumos (5 m²) | | | |
| Atelier de expressão (30 m²) | | | |
| Atendimento | 2 PC | 2 | |
| Sala Polivalente | | 120 | 140 m² |
| Arrumos (20 m²) | | | |
| Sanitários | | | 70 m² |
| TOTAL SERVIÇO PÚBLICO | | | 1 430 m² |
| Gabinetes / Áreas de Trabalho | | 20 | 200 m² |
| Sala de reuniões | | | 20 m² |
| Sala de pessoal | | | 10 m² |
| Recepção e Manutenção de Documentos | | 3 a 4 | 40 m² |
| Depósito de documentos (Central) | | 1 | 150 m² |
| Sanitários do Pessoal | | | 20 m² |
| Sala de Informática | | 1 | 10 m² |
| Arrumos ..... | | | 20 m² |
| TOTAL SERVIÇO INTERNO (*) | | | 470 m² |
| TOTAL ÁREA ÚTIL ..... | | | 1 900 m² |

(*) um PC por cada posto de trabalho

# ANEXO 2

(Análise de existências da BME)

# Estatística - Análise de existências (Campo 966)

Veja o resumo no fim da página

## Exemplares por tipo de documento

| Valor | Ocorrências | % |
|---|---|---|
| TIPO DE DOCUMENTO: AM - COM COTA | 39548 | 112.91 % |
| TIPO DE DOCUMENTO: AS - COM COTA | 1393 | 3.98 % |
| TIPO DE DOCUMENTO: GM - COM COTA | 3367 | 9.61 % |
| TIPO DE DOCUMENTO: JM - COM COTA | 571 | 57100.00 % |
| TIPO DE DOCUMENTO: MM - COM COTA | 440 | 44000.00 % |
| TOTAIS | 45324 | 4532400.00 % |

AM – Monografias

AS – Periódicos

GM – Video

JM – Música

MM – Multimédia

# ANEXO 3

(Inquérito aos Utilizadores)

# Inquérito aos Utilizadores da Biblioteca

*Este inquérito é realizado no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciência da Informação sobre a "Caracterização e Avaliação da Biblioteca Municipal de Espinho e a sua Rede de Bibliotecas Públicas". Pretende-se avaliar a qualidade dos serviços prestados. Consideramos a opinião do utilizador uma peça fundamental para o desempenho das bibliotecas. Gostaríamos de obter a sua colaboração para o preenchimento deste questionário e asseguramos a confidencialidade das respostas.*

| **I - Identificação** | |
|---|---|
| Idade: ☐☐ anos | Sexo: M ☐ F☐ |
| Estado Civil: | Habilitações Literárias: |
| Profissão: | |

**Por favor, responda às questões assinalando a opção que lhe parecer mais adequada.**

| ***II - Qualidade dos serviços prestados*** | **Escala** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Muito Insatisfatório** | **atisfatório** | **ntisfatório** | **Bom** | **Excelente** |
| **1. Atendimento** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1. Simpatia dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.2. Competência dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.3. Profissionalismo dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.4. Eficácia na resolução de problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.5. Número de funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.6. Horário de atendimento ao público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2. Espaço** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.1. Condições de acesso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.2. Sinaléctica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3. Iluminação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.4. Mobiliário | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5. Sossego | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.6. Conforto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **3. Fundo Documental** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1. Monografias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2. Periódicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.3. Material Audiovisual (Videos, CD's, e outros) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.4. Classificação documental | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5. Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.6. Actualização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **4. Serviços** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.1. Empréstimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.2. Serviço de referência e pesquisa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.3. Serviço de fotocópias/impressão | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **5. Informatização** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.1. Catálogo em linha | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2. Acesso à Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.3. Número de computadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **6. Grau de Satisfação Global da Biblioteca** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**III – Comentários/ Sugestões/ Reclamações:**

_____

_____

_____

_____

**Muito obrigado pela sua colaboração!**

# ANEXO 4

(Inquérito aos Funcionários)

# Inquérito aos Funcionários da Biblioteca

*Este inquérito é realizado no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciência da Informação sobre a "Caracterização e Avaliação da Biblioteca Municipal de Espinho e a sua Rede de Bibliotecas Públicas". Pretende-se avaliar a qualidade dos serviços prestados. Consideramos a opinião dos funcionários uma peça fundamental para o desempenho das bibliotecas. Gostaríamos de obter a sua colaboração para o preenchimento deste questionário e asseguramos a confidencialidade das respostas.*

| I - Identificação | |
|---|---|
| Idade: ☐☐ anos | Sexo: M ☐ F☐ |
| Estado Civil: | Habilitações Literárias: |
| Categoria Profissional: | |

**Por favor, responda às questões assinalando a opção que lhe parecer mais adequada.**

| ***II - Qualidade dos serviços prestados*** | Escala | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Muito Fraco** | **Fraco** | **Suficiente** | **Bom** | **Excelente** |
| **1. Atendimento** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1. Simpatia dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.2. Competência dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.3. Profissionalismo dos funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.4. Eficácia na resolução de problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.5. Número de funcionários | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.6. Horário de atendimento ao público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2. Espaço** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.1. Condições de acesso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.2. Sinaléctica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3. Iluminação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.4. Mobiliário | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5. Sossego | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.6. Conforto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **3. Fundo Documental** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1. Monografias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2. Periódicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.3. Material Audiovisual (Videos, CD's, e outros) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.4. Classificação documental | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5. Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.6. Actualização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **4. Serviços** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.1. Empréstimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.2. Serviço de referência e pesquisa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.3. Serviço de fotocópias/impressão | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **5. Informatização** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.1. Catálogo em linha | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2. Acesso à Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.3. Número de computadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **6. Grau de Avaliação Global da Biblioteca** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**III – Comentários/ Sugestões/ Reclamações:**

**Muito obrigado pela sua colaboração!**

# ANEXO 5

(Inquérito às Crianças)

# Inquérito às Crianças

| I - Identificação | |
|---|---|
| Idade: ☐☐ anos | Sexo: M ☐ F☐ |
| Escolaridade: | |

| ***II - Perguntas sobre a biblioteca*** | Sim | Não |
|---|---|---|
| 2. Gostas dos funcionários da biblioteca? | | |
| 3. Gostas de estar na biblioteca? | | |
| 4. As cadeiras e mesas são confortáveis? | | |
| 5. Gostas dos livros da biblioteca? | | |
| 6. Gostas das actividades que costumas realizar na biblioteca? | | |
| 7. Gostas do material da biblioteca? | | |

**III – Diz uma frase sobre o que pensas da biblioteca:**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

**Muito obrigado pela tua colaboração!**

# ANEXO 6

(Entrevista aos Coordenadores da RBE)

# Entrevista aos Coordenadores de Biblioteca

1. Quais os objectivos a curto e longo prazo da biblioteca?
2. Quais as dificuldades com que a biblioteca se depara?
3. A biblioteca está bem munida a nível de recursos físicos e humanos?
4. Os funcionários têm as qualificações necessárias para o posto de trabalho que ocupam?
5. Os funcionários são eficazes na resolução de problemas no atendimento ao público?
6. As condições de acesso à biblioteca são boas?
7. A sinalética é adequada?
8. Como classifica o espaço e infra-estrutura da biblioteca?
9. A biblioteca está bem equipada a nível informático?
10. Quais os serviços prestados pela biblioteca?
11. Os serviços prestados são eficazes e eficientes?
12. Qual o serviço mais procurado pelos utilizadores?
13. Considera o fundo documental actualizado?
14. Considera o fundo documental variado em tema e em suporte?
15. O fundo documental existente é o ideal/adequado?
16. Quais as actividades que a biblioteca promove para se dinamizar?
17. Acha que os utilizadores desta biblioteca estão satisfeitos?

## *Entrevistas*

### *Escola Secundária Manuel Laranjeira*

A Entrevista sobre a BE (Biblioteca Escolar) da Escola Manuel Laranjeira foi realizada com o Coordenador da mesma – o Professor João Paulo.

Esta é uma Biblioteca que se encontra numa situação especial, pois neste momento, as suas instalações são dentro de contentores. A biblioteca encontra-se dividida em três salas: uma sala com o fundo documental, uma sala de estudo, e uma sala de computadores.

1 - Os objectivos desta BE passam por mantê-la aberta e servir o melhor possível os seus utilizadores, tendo em conta a situação corrente. Espera-se mudar de instalações no final do ano lectivo. Outros objectivos passam por: a biblioteca fazer parte do apoio curricular e integrar-se na planificação das aulas; pela reformulação do site da BE na Internet, e ainda fazer a indexação do fundo documental, uma vez que este se encontra informatizado, mas sem indexação não é possível fazer uma pesquisa por assuntos. Já houve uma tentativa no ano passado de o fazer, mas a ideia não foi avante. Este último é um objectivo a longo prazo, pois é um processo moroso e necessita de recursos humanos para o concretizar.

2 - No que toca a dificuldades, podemos referir várias: as instalações são precárias; as dimensões dos contentores são limitadas; chove dentro da biblioteca, molhando os livros, dificultando a sua preservação e conservação; e a falta de pessoal no inicio do ano, pois só havia uma funcionária, sendo difícil coordenar os horários e manter a biblioteca aberta. Esta última já foi ultrapassada.

3 - Neste momento, para além da funcionária da escola a biblioteca conta com mais 2 funcionários recrutados pelo centro de emprego, 1 contratado, e o Coordenador da biblioteca. Em suma, podemos dizer que a biblioteca está bem munida a nível de recursos humanos da biblioteca neste momento, mas não tanto a nível de recursos físicos, mas temos de ter em conta que a situação é provisória. É de referir que a antiga biblioteca tinha dimensões superiores ao normal numa BE, e estão a programar que a nova seja ainda maior.

4 - Relativamente às qualificações dos funcionários da biblioteca, nenhum tem formação específica. Apenas a funcionária da escola tem feito algumas acções de formação na área das bibliotecas.

5 - Apesar do facto mencionado na questão anterior, os funcionários são eficazes na resolução de problemas no atendimento ao público, conseguindo contornar todas as situações.

6 - As condições de acesso à biblioteca no presente não são as desejadas. No entanto, a nova biblioteca está a ser planeada de modo a que o acesso seja facilitado a pessoas com dificuldades motoras, inclusive vai-se situar no rés-do-chão.

7 - No que concerne a sinalética, as estantes estão bem identificadas através de temáticas, e estas dividem-se por assuntos, de acordo com as normas da CDU.

8 - O espaço e infra-estruturas também são péssimos neste momento, mas as expectativas são de melhorar para o muito bom.

9 - A nível informático, esta BE está equipada com 11 computadores, 3 deles para gestão dos funcionários, e os outros 8 para os utilizadores. No entanto, os computadores são muito ultrapassados e a humidade tem causado alguns problemas.

10 - Os serviços prestados pela biblioteca passam pelo empréstimo, quer domiciliário, quer para aulas; acesso a computadores e internet; e serviço de fotocópias apenas para documentos da biblioteca.

11 - Estes serviços são eficazes e eficientes. Embora haja às vezes atrasos na devolução dos empréstimos, os funcionários encontram sempre soluções para resolver a situação da melhor forma. E acesso aos computadores são controlados através de uma requisição em que consta o nome do aluno e qual a utilização que este vai fazer do computador, e tem um limite de 50 minutos.

12 - O serviço mais procurado pelos utilizadores é sem dúvida o empréstimo para aulas, pois necessitam constantemente de máquinas de calcular gráficas, livros, dicionários e gramáticas. O segundo mais procurado é o empréstimo domiciliário.

13 - Um dos aspectos fundamentais da biblioteca é o seu fundo documental. O Coordenador classifica-o como bom, até superior à média relativamente a outras BE's.

14 - Considera também que o fundo é, no geral, variado em tema e em suporte; e que este é adequado para a comunidade escolar em que se insere.

15 – Nesta questão refere que necessita de ser adaptado para apoiar os cursos profissionais que têm surgido nos últimos anos e uma faixa etária mais infantil, dado que desde o ano passado que funcionam com turmas do 5º ano. Actualmente têm 4 turmas do 5º ano e uma do 6º. Mas com o apoio do PNL conseguiram já colmatar algumas falhas na literatura infantil.

16 - Este ano a biblioteca está a implementar o novo modelo de auto-avaliação das BE's, integrado pela rede, e que tem a durabilidade de quatro anos. Desse modelo constam 4 domínios: (A) – Apoio curricular; (B) – Leituras e Literacias; (C) – Projectos, parcerias e actividades livres; (D) – Organização e gestão do fundo documental. Dentro desses domínios a biblioteca tem que programar actividades para se dinamizar e promover. A intenção é que durante esses 4 anos, os 4 domínios sejam avaliados para se verificar os pontos fracos e os pontos fortes. Até ao momento o ponto fraco são as condições das instalações, e o ponto forte é a oferta variada de actividades (Consultar Plano Anual de Actividades da BE).

17 - Por fim, a última pergunta da entrevista centra-se na satisfação dos utilizadores. O Coordenador considera que estes estão satisfeitos a todos os níveis a não ser ao nível das condições físicas, mas relembra que é uma situação provisória.

***Escola Secundária Manuel Gomes d'Almeida***

A entrevista à BE da Escola Manuel Gomes de Almeida foi realizada com o Coordenador – o Professor Agostinho Pinho.

As instalações desta BE também se encontram provisoriamente em contentores. Deste modo não há o espaço, nem os recursos que eram habituais. E a actividade da biblioteca fica um pouco condicionada. Como esta foi a primeira escola a ser intervencionada para obras, só foram concedidos 11 monoblocos, 10 para aulas, sobrando 1 para a biblioteca. A área do monobloco onde se encontra a biblioteca é cerca de 30m2, mas estima-se que as novas instalações venham a ter 330 m2. Como podemos verificar o espaço e as infra-estruturas não são os adequados nem os desejáveis neste momento. A previsão de mudança de instalações será para o próximo ano.

1 - Os objectivos desta biblioteca passam por: servir os principais utilizadores, que fazem parte da comunidade escolar; fornecer aos utilizadores informação variada; fornecer variados recursos de informação; apostar em formações; prestar apoio curricular. Mas o grande objectivo da biblioteca é contribuir para o sucesso escolar dos alunos.

2 - Devido às condições precárias da biblioteca, as dificuldades que esta encontra são algumas, por exemplo: não há mesas nem cadeiras confortáveis; não há internet todos os dias nem a todas as horas; o espaço é pequeno; a comodidade é pouca, ora está muito frio de inverno ou muito quente de verão; entre outras. Outras dificuldades que a biblioteca enfrenta, e que não têm a ver com as condições em que esta se encontra são: os computadores são antigos e nada atraentes (têm mais de 10 anos), mas consta-se que a nova biblioteca terá 16 computadores da nova geração; poucos recursos documentais; e poucos recursos de máquinas reprodutoras de informação (fotocópias, impressões).

3 - Os recursos físicos são reduzidos. A nível de recursos humanos estão bem servidos, conseguindo manter a biblioteca a funcionar todo o dia sem interrupções, salvo das 18h30 às 17h15 por não haver alunos na escola. Apenas necessitavam de pelo menos um funcionário na área da informática ou com formação técnica na área documental que ajudasse a garantir a actualização de todos os documentos.

4 - Todos os funcionários da biblioteca têm formação técnica, no âmbito das bibliotecas. Uma funcionária é técnica de BAD, outras duas têm acções de formação da área das bibliotecas escolares fornecidas pelo centro de formação Gaia Sul, e outra é assistente operacional na área de auxiliar de acção educativa.

5 - De um modo geral, os funcionários são eficazes na resolução de problemas no atendimento ao público. Inclusive anotam o que os utilizadores procuram para saberem quais as suas necessidades. Conhecem praticamente todos os alunos e professores, o que torna o ambiente da biblioteca apaziguador. Embora tenham um caso especial de uma funcionária, a Mariana, que a devido à sua condição "mental" tem algumas "reservas". Mas cada caso é um caso, e cada caso é um caso importante.

6 - Neste momento, as condições de acesso à biblioteca não são as melhores. A porta está sempre aberta mas as dimensões são reduzidas, e não estão preparadas para receber pessoas com dificuldades motoras. As novas instalações já estarão projectadas para pessoas com esse tipo de dificuldades.

7 - A sinalética é adequada dentro do possível, pois nesta biblioteca tudo é provisório. A biblioteca tem "BIB" sinalizado na porta, e dentro desta tem as placas sinalizadas dentro do esquema que a nível concelhio foi decidido.

8 - Como esta questão já foi respondida por outras palavras em questões anteriores, o Coordenador não se pronunciou mais sobre o assunto.

9 - A nível de equipamento informático a biblioteca não está bem equipada. Tem quatro computadores para utilizadores para efectuarem pesquisa de informação, estando um avariado. Estes têm um tempo limite de 30 minutos a não ser que não tenha afluência de outros utilizadores, podendo estar no máximo duas pessoas por computador. Tem outro computador para impressões e mais um para serviço de gestão da colecção. Havia de existir pelo menos mais um computador exclusivo para pesquisa documental sobre o que o utilizador pretende encontrar na biblioteca, e essa será uma medida a implementar na nova biblioteca. Param além disto, o material informático está constantemente a avariar, talvez devido aos problemas de humidade.

10 - Os serviços que esta BE proporciona aos seus utilizadores são: fotocópias; impressões; acesso aos computadores; acesso livre a materiais impressos e também

colas, agrafadores, furadores, marcadores, cartolinas, tesouras, réguas, etc.; empréstimo domiciliário e para aulas.

11 - Quanto à eficiência dos serviços, há alguns pormenores a apontar. Por vezes falha o tinteiro, dificultando assim o processo de impressões. As fotocópias são um serviço self-service porque cada utilizador tem um cartão, mas se alguém se esquece ou ainda não tem cartão tem que recorrer ao funcionário. Os computadores são antigos e as avarias têm sido constantes. De resto, os serviços são eficientes.

12 - O serviço mais procurado pelos utilizadores é a pesquisa através dos computadores, o que demonstra uma autonomia por parte destes.

13 - Relativamente ao fundo documental, este não está actualizado.

14 - É variado em tema e em suporte.

15 - Não cobre as exigências e necessidades da escola na sua totalidade, e as expectativas dos membros da biblioteca. Necessitavam de enciclopédias novas; livros da história universal de Portugal; estudos de carácter económico, pedagógico, filosófico; e uma gama de materiais juvenis mais diversificados. Actualmente estão a adoptar uma política para requerer literatura juvenil e literatura portuguesa (poesia e prosa). Deste modo, o fundo documental existente não é o ideal nem o adequado. É adequado às circunstâncias, mas não à escola.

16 - Para se promover a biblioteca adoptou várias actividades tais como: apoio curricular; apoio à leitura e pesquisa; malas pedagógicas requisitadas por professores para as suas aulas; divulgação de contos (só no mês de Dezembro foram levantados pelos alunos mais de 300 contos); concursos literários; visto literário (consiste em os alunos lerem um livro e registarem o número de páginas, resumirem a história e comentarem, e quando atingirem as 1000 páginas ganham um pequeno livro); etc. Esta última actividade conta com 70 alunos inscritos, embora sejam todos do sexo feminino. (Para saber mais consultar Plano Anual de Actividades da BE).

17 - Por fim, resta saber se, na opinião do Coordenador, se os utilizadores estão satisfeitos. Este refere que possam estar insatisfeitos com o material informático por haver poucos computadores e estes estarem sempre ocupados, ou por serem lentos e avariarem constantemente; refere também que o ambiente não é o melhor para a leitura, porque se vê mais alunos a ler no polivalente do que na própria biblioteca. Mas no geral

e relativamente ao atendimento prestado pelos funcionários diz que os utilizadores estão satisfeitos. Contudo há fichas de sugestões para os utilizadores fazerem as suas queixas, no entanto só se verificam pedidos de livros.

A afluência de utilizadores nesta BE é cerca de 390 por semana.

***Escola EB 2,3 Sá Couto***

A entrevista à BE da Escola Sá Couto foi realizada com a Coordenadora – a Professora Cândida Ribeiro.

1 - Os objectivos desta biblioteca são essencialmente: desenvolver a capacidade de leitura, a autonomia e a convivência com as TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação).

2 - As dificuldades com que esta se depara são: o horário sobrecarregado e a falta de tempo dos alunos para fazerem actividades da biblioteca (exemplo das aulas de substituição).

3 -A nível de recursos humanos têm uma equipa excelente: o professor bibliotecário, dois professores do projecto, dois funcionários, e três ou quatro professores que fazem umas horas. Ao nível de recursos físicos também têm muito boas condições.

4 - No que concerne às qualificações do pessoal da biblioteca na área, apenas uma das funcionárias a tempo inteiro tem o curso de BAD e está a tirar a Licenciatura em Ciência da Informação; e a outra funcionária tem feito algumas formações. A Coordenadora é formada em História e fez formação em BE's na Faculdade de Engenharia, para além da vasta experiência que já teve em bibliotecas.

5 - Os problemas na biblioteca são sempre bem resolvidos pelos funcionários. E quando falta algum livro requisitam na BM, pois existe uma grande convivência entre bibliotecas.

6 - Esta é uma biblioteca nova, de modo que as condições de acesso são boas, inclusive tem rampas para o fácil acesso a pessoas com deficiências motoras, portas de emergência, etc.

7 - A sinalética é óptima, tudo está bem identificado.

8 - O espaço e as infra-estruturas são muito bons.

9 - Quanto ao equipamento informático, existem 8 computadores, 6 para utilizadores, e 2 para a gestão da colecção. A Coordenadora refere que queriam um computador por aluno, e que com apenas 8 computadores não estão bem servidos de todo.

10 – São variados os serviços prestados pela biblioteca.

11 - Os serviços prestados pela biblioteca são eficazes. Sempre que os alunos pedem ajuda na pesquisa ou outros, são bem atendidos. (Para saber mais sobre os serviços da biblioteca consultar o site: http://besacouto.blogspot.com).

12 - O serviço mais procurado é o serviço de referência e pesquisa através do computador. Embora se tente desviar os alunos disso porque eles se perdem na internet, e também porque nem sempre é uma fonte de informação fidedigna.

13 - O fundo documental nunca está actualizado, mas é aceitável.

14 - O fundo documental é variado em temas e suportes (cd's, dvd's, etc), embora a BME envie mais dinheiro para livros do PLN do que para cd's.

15 – Dentro do possível. Tentam actualizar o espólio consoante os departamentos, professores e alunos. Nem sempre há dinheiro para tudo, e há áreas mais fracas que outras (exemplo: música e desporto), mas quando isso acontece tentam colmatar as falhas com a BME.

16 - Relativamente às actividades que esta BE promove para se dinamizar são muitas: hora do conto para turmas em horário fixo e em deslocação a outras escolas; apresentação de escritores; feira do livro; comemoração de datas festivas; parcerias com disciplinas; semana do Dados; oficina de pesquisa e escrita; jornalismo; entrepalavras; etc. Há sempre actividades, e quando não há inventam-se. (Para saber mais consultar site: http://www2.eb23-sa-couto.rcts.pt/).

17 - Quanto à satisfação dos utilizadores existe já um inquérito da rede e que abrange 10% da população escolar. Até agora os resultados são positivos. Os professores estão satisfeitos. Os alunos querem mais espaço e mais computadores, mas no geral estão satisfeitos, principalmente a nível de actividades (sendo a preferida a hora do conto) e a nível de atendimento.

***Escola EB2,3 Domingos Capela***

A entrevista à BE da escola Domingos Capela foi realizada com a Coordenadora – a Professora Sónia.

1 - Os objectivos desta BE estão em conformidade com o projecto educativo escolar: motivar a leitura (quer em suporte de papel ou digital); prevenir o abandono escolar com actividades lúdicas; ocupação de tempos livres; diminuir o insucesso escolar, aumentar a participação dos encarregados de educação na vida escolar.

2 - As dificuldades com que se depara devem-se essencialmente ao perfil dos alunos da escola, pois são alunos com dificuldades em cumprir regras. Estes utilizam muito a biblioteca, mas falam muito alto; entram e dirigem-se para os computadores sem se inscreverem, é uma batalha constante. Outra dificuldade é a falta de pelo menos mais uma funcionária. A biblioteca é grande e tem muitos serviços, é uma rede e tem de tocar todas as disciplinas e ainda tem de dar resposta a muitas actividades que nela se realizam. Apesar de ter sempre estagiários do CEF e de outras escolas, contam só com uma funcionária a tempo inteiro, e uma a part-time que actualmente está de baixa. Existe também um problema a nível de catalogação e indexação. Em algumas bibliotecas, esse trabalho compete à BME mas não é o caso desta. Assim sendo, esse trabalho está muito atrasado porque não há tempo, não há formação, nem recursos. Para além disso, todos os anos a biblioteca recebe muitos livros porque participa em muito projectos (como por exemplo: Jornal Escolar, Entre Palavras do JN) e ganha prémios, e ainda recebe verbas do PNL para comprar livros, e esses livros vão ficando na arrecadação. Há ainda outros problemas: há uma certa resistência por parte dos professores, porque nem sempre vão à biblioteca; e a falta de espaço para os alunos estudarem dado que a biblioteca é o palco de muitas actividades porque a escola não tem boas infra-estruturas, o que pode ser considerado tanto uma desvantagem como uma vantagem.

3 - A nível de recursos humanos como já foi referido seria necessária mais uma funcionária para os serviços ao público, e talvez mais uma para o trabalho de catalogação e indexação. A nível de recursos físicos estão bem apetrechados e têm o material necessário.

4 - Quanto à formação do pessoal desta BE, apenas a funcionária a tempo inteiro tem formação de BiblioBase, e agora precisa de tempo para aplicar os seus conhecimentos.

5 - Dos funcionários desta BE, uns são mais eficazes na resolução de problemas no atendimento ao público que outros. No final de cada ano a Coordenadora da biblioteca pede um equipa para trabalhar com ela, mas nem sempre as pessoas solicitadas pela Coordenadora podem estar na biblioteca, então a Direcção coloca outros professores, que nem sempre são os mais indicados para trabalhar na biblioteca, mas todos se comprometem a apoiar o utilizador.

6 - As condições de acesso à biblioteca são boas, inclusive tem elevador para pessoas com dificuldades motoras. As infra-estruturas também são óptimas. Há apenas algumas dúvidas quanto ao espaço. Se a escola vier a ter um auditório o espaço da biblioteca é suficiente, caso isso não aconteça e o número de alunos vier a aumentar era necessário aumentar o espaço da biblioteca.

7 - No que respeita a sinalética, a Coordenadora acha que pode melhorar, porque não há nenhuma identificação das zonas funcionais da biblioteca (zona de estudo, zona de computadores, etc.).

8 - As infra-estruturas são óptimas. Há apenas algumas dúvidas quanto ao espaço. Se a escola vier a ter um auditório o espaço da biblioteca é suficiente, caso isso não aconteça e o número de alunos vier a aumentar era necessário aumentar o espaço da biblioteca.

9 - A nível de equipamento informático a biblioteca está bem munida: 2 computadores para funcionários e professores, um dos quais para actividades e impressões, e outro para requisições; e 5 para os utilizadores. Só não têm mais computadores porque não querem. Isto porque os alunos têm tendência para utilizarem muito os computadores, e enquanto não se fizer uma correcta utilização deles, não querem mais computadores. Há muitos trabalhos copy paste feitos pelos alunos, deste modo querem muni-los de outras competências de pesquisa, como por exemplo em enciclopédias.

10 - Os serviços prestados pela biblioteca são: fotocópias e impressões com orientação dos funcionários; utilização de computadores; e empréstimo para aulas e domicílio.

11 - Os serviços no geral são eficazes, mas o serviço de empréstimo domiciliário ficou mais eficaz desde que a biblioteca faz parte da Rede de Bibliotecas do Município de Espinho e desde que adquiriram a caneta de leitura óptica que regista as requisições. A criação do cartão único para todas as bibliotecas da rede também é uma vantagem para a eficiência dos serviços, pois se não há um livro que o utilizador pretende nesta BE, pode sempre ir a outra biblioteca da rede requisitá-lo.

12 - O serviço mais procurado é a utilização para computadores, depois vem a procura de jogos e a leitura domiciliária e/ou para aulas.

13 - O fundo documental é classificado pela Coordenadora, numa escala de 0 a 5 por 3,5. Isto porque agora a escola tem CEF's (cursos profissionais), e a biblioteca não tem um fundo que contemple essas áreas. Era bom também ter mais filmes e documentários, mas a escola tem um orçamento um pouco escasso. No entanto o fundo está bem munido de enciclopédias genéricas e específicas, e de dicionários.

14 - O fundo documental está a ser actualizado mediante as necessidades da escola em temáticas e suporte, por exemplo, estão-se a converter muitos vídeos em DVD's.

15 – O fundo documental ainda não é o ideal porque estão a surgir novas necessidades na escola.

16 - As actividades que esta BE promove para se dinamizar são por exemplo: hora do conto, feira do livro, encontros poéticos, entre outras.

Por fim, a Coordenadora considera os utilizadores desta BE satisfeitos.

***Escola EB1/JI Quinta da Marinha***

A entrevista à BE da Escola da Quinta da Marinha foi realizada com o Professor Filipe.

1 - É de referir que esta é uma escola em que os alunos têm muitas dificuldades e não têm gosto pela leitura, são irrequietos, a maioria é de comunidade cigana e mal sabem ler e escrever. Assim, os objectivos desta BE passam por: incutir o gosto pela leitura aos alunos da comunidade escolar; e incutir regras (como por exemplo: o saber estar na biblioteca).

2 - As dificuldades com que esta BE se depara são: falta de assiduidade dos alunos; falta de gosto pela leitura; e falta de apoio da BME a nível de material e organização dos livros.

3 - A nível de recursos físicos a BE está bem equipada, ela é nova e até destoa do resto do edifício que é velho. A nível de recursos humanos são suficientes (a Coordenadora e o Professor) dado que a biblioteca não tem a influência que devia ter na escola.

4 - A pequena equipa de pessoal desta biblioteca não tem as qualificações necessárias na área.

5 – Apesar do que foi dito, o seu trabalho é eficiente, mesmo havendo pouco atendimento ao público, o que há é bem feito.

6 - As condições de acesso à biblioteca não são muito boas devido às instalações da escola serem antigas.

7 - Quanto à sinalética, esta está desactualizada. Isto porque tudo é feito na BME (a catalogação, sinalética, etc.) e tem faltado algum apoio dessa parte.

8 - O espaço e infra-estrutura são bons porque a BE é mais nova que a escola. As dimensões são boas, tem bom material, e o espaço está bem aproveitado.

9 - O equipamento informático é suficiente. Tem 5 computadores para utilizadores e 1 para a gestão da colecção.

10 - Os serviços prestados pela biblioteca são: empréstimo domiciliário e para aulas; e acesso aos computadores.

11 - Os serviços são eficazes. Houve apenas alguns problemas com os computadores, então não havia sistema para anotar as requisições, e só este período é que começaram a fazer empréstimo domiciliário.

12 - O serviço mais procurado é o acesso a computadores, mas para jogar jogos.

13 - O fundo documental não está actualizado. Os livros devem ser os mesmos de origem quando abriu a biblioteca em 2006.

14 - É variado em temas (filosofia, literatura, cinema, vídeo, história, psicologia, nutrição, arte, etc.) e em suporte (cd's, dvd's, etc.).

15 - Atendendo à comunidade de alunos que a escola tem, o fundo documental é satisfatório.

16 - As actividades que esta BE promove para se desenvolver são: hora do conto; feira do livro; STOP vamos ler (todas as escolas do 1º ciclo do agrupamento param numa determinada hora e lê-se um conto); sessões de vídeo/dvd; visitas guiadas à BE; comemoração de datas; concursos; etc. Embora nem todas as actividades tenham a adesão/influência que se esperava, por exemplo: fez-se uma iniciativa chamada "café na biblioteca" realizada aos sábados, para os pais dos alunos irem até à biblioteca tomar um café e bolinhos, mas com o intuito de requisitarem também livros para eles e para os filhos, mas as pessoas iam só comer e iam embora, assim sendo, esta actividade teve que acabar.

17 - Os utilizadores, alunos e professores, dos poucos que vêm à biblioteca, estão satisfeitos, principalmente devido ao acesso à internet nos computadores.

***Escola JI Espinho 2***

A entrevista à BE da Escola Espinho 2 foi realizada com a Coordenadora – a Professora Otília.

1 - O recheio desta BE pertence à CME, de modo que esta biblioteca deveria ser regida por objectivos da CME, mas que a Coordenadora desconhece. Assim sendo, os objectivos da Coordenadora são: abertura da biblioteca a todas as escolas pertencentes aos agrupamentos escolares, e pais; pôr em prática o PNL; apoiar todas as iniciativas de professores, pais e associações.

2 - As dificuldades com que esta BE se depara são algumas. As escolas que se encontram na periferia estão condicionadas ao uso da biblioteca e só a usufruem se a CME lhes fornecer transporte, o que nem sempre é possível. O número de livros é insuficiente para conseguir satisfazer o número de crianças do agrupamento. Outra dificuldade é a falta de pessoal. A biblioteca só tem uma funcionária a meio tempo porque tem outras tarefas na escola, tem uma professora que faz cinco horas mas que não as tem feito na totalidade, e depois tem a coordenadora a tempo inteiro e ainda mais dois estagiários.

3 - A nível de recursos humanos, como já foi referido, há falta de pessoal. Deste modo, seria necessário mais uma funcionária a tempo inteiro e também que a professora desse mais horas. A nível de recursos físicos, há uma falha no número de livros, como foi também referido, e não havendo livros os alunos acabam por não os requisitar porque já estão cansados de ler os mesmos livros.

4 - Dos colaboradores da biblioteca, apenas a funcionária a meio tempo tem algumas formações em catalogação e outras na área das bibliotecas, e a Coordenadora é professora bibliotecária e tem também alguma formação na área.

5 - Apesar de nem todos terem a formação necessária, todos são bastante eficientes no atendimento ao público. A interacção entre funcionários e público é muito boa.

6 - O acesso a esta biblioteca é bom para quem é da escola porque é uma biblioteca central. Os meninos das outras escolas é que estão dependentes do autocarro

da CME porque ainda não são autónomos. Quanto a pessoas com deficiências, não tem rampa, aí o acesso é muito limitado.

7 - A sinalética da biblioteca é a cores e está dentro do padrão da CDU.

8 - A biblioteca não é muito grande, mas tem boas condições e é agradável. Por isso o seu espaço e infra-estrutura são satisfatórios.

9 - Quanto ao equipamento informático, a biblioteca está a começar a ficar bem equipada. Têm 8 computadores: 2 para funcionários, 1 para a coordenadora, e os outros 6 para os utilizadores. Os computadores para os alunos são apenas para pesquisa e tpc's, não para jogos.

10 - Os serviços prestados pela biblioteca são: empréstimo; pesquisa; acesso a computadores; impressões.

11 - Estes são serviços eficazes.

12 - O serviço mais procurado é o empréstimo de livros.

13 - O fundo documental não está actualizado. Ele depende da BME. Mas vão fazer esforços nesse sentido. Esta BE tem alguns livros oferecidos pelos alunos, mas estão parados porque não estão catalogados, e a BE está à espera de autorização para fazer esse trabalho.

14 - O fundo também não é variado em temas nem em suportes.

15 - Os livros que contém não são bons nem maus, mas não se adequam à faixa etária da escola. Necessitavam de mais enciclopédias, atlas, etc.

16 - As actividades que a BE promove para se dinamizar são muitas: autores na escola; feira do livro; jornalismo; oficina escrita; hora do conto; projecção de filmes no contexto escolar; comemorações; exposições; suporte à educação; etc.

17 - Os utilizadores desta BE estão satisfeitos com as actividades que esta proporciona, principalmente os professores. No entanto os alunos de outras escolas não estão tão satisfeitos porque gostaria de ir à biblioteca todas as semanas e nem sempre é possível, e os alunos da escola não ficam tão satisfeitos por partilhar a biblioteca e acabam por se sentir penalizados.

***Pólo de Anta***

A entrevista à biblioteca do Pólo de Anta foi realizada com a responsável Apolónia.

1 – Relativamente a este pólo os objectivos são: promover a leitura na população local, população rural e não só; fazer chegar a existência do pólo a todas as camadas sociais; aumentar o número de leitores; dinamizar os serviços de informação que a biblioteca oferece (computador, jornais, revistas, diários); manter os meios de informação actualizados; promover a leitura através da hora do conto; etc.

2 – As dificuldades com que o pólo de anta são: apesar de haver boas condições existe falta de interesse por parte dos leitores e falta de conhecimento da existência do pólo, e pouca divulgação do mesmo, porque a biblioteca é pouco frequentada. A localização não é muito boa, passa um pouco despercebida.

3 – A nível de recursos humanos o pólo está bem munido (tem dois funcionários). A nível de recursos físicos a responsável diz que estão bem apetrechados para a afluência de leitores que esta tem. Tem boas condições, bom espaço, só devia era ser mais frequentada e não é.

4 – Nesta questão a responsável acha que devia de haver mais formação para os funcionários. Nomeadamente, a responsável que é Assistente Técnica não tem curso na área, embora vá assistindo a várias formações.

5 – Os funcionários são eficazes mas a funcionária refere que precisavam de mais apoio a nível da actualização dos dados dos leitores que se vão inscrevendo; e apoio na resolução de recursos físicos como a impressora que avaria muitas vezes e quando isso acontece têm de ligar para Braga; e também destaca o facto de que o pólo devia ser mais dinamizado.

6 – Quanto às condições de acesso a responsável refere que o pólo passa despercebido porque está inserido num edifício onde tem um centro de saúde e a junta de freguesia de anta e as pessoas não se apercebem que também está lá o pólo, apesar de estar lá a sinalética. Também refere que o pólo não tem bons acessos para pessoas com deficiências.

7 – Relativamente à sinalética, esta está espalhada pelo edifício e pelas escadas que dão acesso á biblioteca a indicar a orientação da mesma. Dentro da biblioteca as prateleiras e o fundo documental estão classificados com as normas da CDU.

8 – O espaço é bom para o número de pessoas que frequentam o pólo, apesar de ser um espaço pequeno.

9 – A biblioteca dispõe de 4 computadores para utilizadores e mais um para o serviço. O problema é que por vezes os computadores avariam.

10 – Os serviços prestados nesta biblioteca são: empréstimo; informação actualizada (jornais, revistas); acesso à internet (30 minutos, mas se não estiver ninguém à espera de vaga o período é alargado); fotocópias; impressões; consulta local.

11 – Nem sempre os serviços são eficazes, principalmente na consulta do fundo sobre o concelho.

12 – O serviço mais procurado é o acesso à internet e em seguida a consulta do fundo de Anta.

13 – O fundo documental havia de ser mais actualizado.

14 – O fundo documental não é muito variado, tem 3 áreas mais completas como a literatura portuguesa, literatura estrangeira, história, e nas outras áreas pouco tem. A nível de suportes a biblioteca dispõe de CD's e vídeos. A parte juvenil é a que tem um pouco de tudo, a parte de adulto não é muito completa.

15 – Nesta questão a responsável refere que o fundo documental devia de estar mais completo.

16 – A única actividade que o pólo faz para se dinamizar é a hora do conto.

17 – Quanto à satisfação dos utilizadores a responsável declara que, quando estes se atrasam na entrega dos livros não ficam muito satisfeitos. Na realidade não dá para saber se os utilizadores estão satisfeitos ou não porque não há muita afuência.

***Pólo de Paramos***

A entrevista à biblioteca do Pólo de Paramos foi realizada à responsável Luísa Guerra.

1- O Pólo estará sempre na linha da frente quer em iniciativas, quer em funcionamento. Os visados são os leitores Paramenses e todos os que tiverem interesse em visitar a biblioteca, sendo sempre recebidos e atendidos da melhor forma possível superando as carências e dificuldades com um atendimento de excelência.

2- O Pólo de Paramos da Biblioteca Municipal de Espinho está praticamente em auto-gestão e responsabilidade da responsável Luísa Guerra. Nunca foi visitado por um superior, nunca houve sequer interesse por parte de um técnico superior em saber se se mantinha em funcionamento ou se já tinha fechado.

A Junta de Freguesia ajuda muito abaixo das possibilidades e pura e simplesmente exige em vez de contribuir para o desenvolvimento do Pólo.

O fundo documental é escasso e inapropriado à população alvo. Sem previsão de melhoria da situação a longo prazo que seja.

Viver com nada e fazer obra com coisa nenhuma é a realidade do Pólo de Paramos da Biblioteca Municipal de Espinho.

3- Os recursos são extremamente escassos levando a que o Pólo tenha que fechar sempre que se entra na época de férias ou mesmo em épocas de avaliações escolares.

O funcionamento é quase como uma carolice de alguma velha-guarda que apenas assegura os serviços em horário de conveniência.

Em relação aos recursos físicos a situação é nada mais nada menos que ridícula!

4- Em termos de qualificações, julgo estar acima da média e a trabalhar cada dia para crescer mais ainda!

5- Todo e qualquer problema que surja será sempre encarado com vista à sua pronta resolução. O objectivo é satisfazer de toda e qualquer forma os leitores que aqui são acarinhados e bem-vindos seja para ler o jornal, levar um livro ou para qualquer tipo de situação mesmo que não relativa às funções de uma biblioteca.

6- Condições de acesso muito aquém do desejado. Casa de banho no primeiro andar com um lance de escadas bastante significativo.

A entrada é directa à rua, sendo esta muito movimentada, e sem qualquer tipo de protecção.

7- A sinalética foi toda refeita à medida do espaço e dos seus utilizadores dado que a existente anteriormente até erros ortográficos tinha.

8- O espaço é miserável, muito restrito, escuro, húmido, sujo e barulhento. Paredes meias com um pátio que foi posteriormente coberto e abarracado e serve como espaço de recreio a crianças de um infantário.

9- A biblioteca está razoavelmente bem equipada há cerca de três meses quando a Câmara Municipal enviou 2 computadores a serem disponibilizados ao público.

O computador existente até essa data é pertença da Junta de Freguesia e manifestamente insuficiente.

Sempre que há uma avaria no parque informático a espera leve meses e o problema apenas chega remediado.

Ouvidos moucos de ambas as partes em relação às queixas e pedidos de ajuda efectuados.

10- O Pólo faz empréstimo de todo o material constante do seu acervo. Disponibiliza serviço de Internet gratuito com possibilidade de impressão e de fotocópias. Aparte estes serviços toda e qualquer ajuda será disponibilizada da parte da responsável de modo a que se alcance sempre bom porto!

11- Referências referentes aos serviços prestados podem ser dadas, de uma forma nunca aquém da máxima qualidade, por todos os leitores e frequentadores do Pólo.

12- Os serviços de Internet e de empréstimo domiciliário estão ambos muito bem cotados não sendo fácil fazer a destrinça entre ambos.

13- O fundo documental de actualizado nada tem, para além de não se adequar às necessidades.

14- O fundo documental varia apenas em três tipos de suporte sendo que dentro deles nem sequer varia praticamente.

15- Completamente desadequado às necessidades tendo para isto já sido informadas as partes responsáveis inúmeras vezes.

16- O Pólo de Paramos conta anualmente com uma tômbola de Natal dedicada ao seu público mais jovem.

Para além desta iniciativa temos a disponibilidade total para ajudar, guiar e ensinar quem cá vem sempre que tal se proporcionar e nos for solicitado.

17- Se há utilizadores satisfeitos são sem dúvida os leitores do Pólo de Paramos da Biblioteca Municipal de Espinho. Basta para isso ver as estatísticas mensais e comparar com o resto dos serviços prestados pela Biblioteca Municipal de Espinho para que toda e qualquer dúvida se desvaneça.

***Entrevista na BME***

No dia 26 de Novembro de 2009 realizou-se uma entrevista nas instalações da BME com a Dr.ª Andrea Silva, no âmbito de recolher informações sobre a BME e as bibliotecas que integram a sua rede.

Uma das questões abordadas na entrevista foi "Quantas bibliotecas há no concelho de Espinho e quais as que integram a rede da BME?" Todas as bibliotecas públicas do concelho de Espinho fazem parte da rede de bibliotecas da BME, que são as seguintes: Pólo de Anta, Pólo de Paramos, Biblioteca da Escolas – Secundárias Manuel Laranjeira e Gomes d'Almeida, EB2,3 Sá Couto e Domingos Capela, EB1/J1 da Quinta da Marinha e EBI/JI Espinho2. É de referir que, na proposta de dissertação faltava mencionar a biblioteca da EBI/JI Espinho 2.

No seguimento da entrevista, surgiu a questão sobre a estrutura das bibliotecas. No caso da BME esta é constituída por uma sala infantil, outra juvenil e uma sala de adultos. É de referir que, por vezes a camada jovem não se identifica muito com a sala juvenil por esta ter visibilidade para a sala infantil, de modo que os jovens vão mais para a sala de adultos. Continuando, a estrutura que a biblioteca usa a nível da cadeia documental, ou seja, desde a aquisição do documento até o colocar na estante, é igual em todas as bibliotecas da rede, e usam todas a norma CDU para dividirem os documentos em temáticas. As bibliotecas das escolas primárias são mais dependentes da BME a nível de catalogação, base de dados, sinalética e fundos, embora estas e as outras bibliotecas sejam autónomas para se dinamizarem. Cada biblioteca tem de se estruturar consoante os seus utilizadores.

No que concerne à questão "Constituição do acervo da BME (nº de livros, colecções, e outros objectos)" a Dr.ª Andrea cedeu um quadro estatístico, elaborado por Fernando Maia – também funcionário na BME, com essa informação, (ver Anexo 1), mas desde já fica a nota que o total de documentos no acervo da BME é de 45 324.

A grande missão da BME é disponibilizar o acesso à informação. Contudo, a missão e objectivos da BME e a sua rede, a longo prazo, baseiam-se no Manifesto da Unesco, tal como se pode verificar anteriormente, no capítulo do estado da arte, no tópico Bibliotecas Públicas.

Aos objectivos do Manifesto da Unesco acrescentam-se:

- Fazer da BME uma biblioteca de referência;
- Manter o fundo bibliográfico actualizado.

Relativamente aos objectivos a curto-prazo da BME, podemos destacar:

- Mudança de instalações;
- Melhorar as acessibilidades (actualmente, nas instalações provisórias da BME do Salão Nobre da Piscina Solário Atlântico, a BME não consegue cumprir com um dos pontos descritos no Manifesto da Unesco, as instalações não estão fisicamente preparadas para dar acesso a pessoas com deficiências, como por exemplo: pessoas em cadeiras de rodas);
- Melhorar as condições dos livros (as instalações provisórias são muito frias e húmidas o que condiciona a preservação e conservação dos livros);

Segundo a Dr.ª Andrea os objectivos da BME são realizados com sucesso, comparada com outras bibliotecas no país. No entanto, os questionários que serão realizados no futuro poderão revelar mais sobre este ponto.

As dificuldades que tornam difícil o cumprimento de alguns objectivos são essencialmente:

- Espaço;
- Acessibilidade;
- As instalações provisórias da BME estão perto do mar, o que torna as instalações muito frias e húmidas, condicionando a preservação e conservação dos livros;

- Orçamento – a BME está dependente da autarquia (muitas vezes os fornecedores não querem vender à BME porque sabem que a Câmara demora a pagar).

Outro ponto discutido na reunião foi sobre o equipamento informático das bibliotecas. A BME está equipada com um computador para o técnico efectuar as devoluções e empréstimos; tem dois postos de computadores com acesso à Internet na sala de adultos (com a duração de 30 minutos de utilização por pessoa); e ainda conta com uma área de acesso wireless.

Estima-se que nas novas instalações existirá um balcão com dois computadores para os funcionários, destinados apenas para devolução, empréstimo e cartões; dois postos de computadores só para recorrer ao catálogo online; e mais postos com internet para os utilizadores segundo o regulamento da DGLB para bibliotecas municipais de tipo dois (ver anexo 1). Nas bibliotecas escolares existem também um computador para o técnico e alguns computadores com acesso à Internet para os utilizadores (poderei precisar o nº quando efectuar uma visita a cada biblioteca para a realização dos inquéritos), o mesmo se passa com os Pólos de Anta e Paramos.

A nível de software a BME utiliza o Office para variados fins, e para sustentar os processos de catalogação, empréstimo e pesquisa utiliza o BIBLIObase. Na nova BME está prevista a instalação de um software para criação de desdobráveis e afins, por forma a que a BME tenha autonomia para fazer a sua própria divulgação. Neste momento a BME recorre às tipografias e nem sempre o orçamento com que conta é melhor para apostar na divulgação.

Sobre a formação de utilizadores, a BME não tem nenhum programa definido. No entanto, vai fazendo essa formação de uma maneira formal, da qual constam as seguintes actividades:

- Formação de fomentação da leitura;
- Formação aos idosos sobre a utilização da Internet;
- Visita guiada à biblioteca;

- Professora de Português desloca-se todas as 3ªas ao fim da tarde para dar aulas a pessoas com a 4ª classe mal tirada e a emigrantes – é destacar que a Professora em questão se voluntaria para prestar este apoio à BME.

Os serviços que a BME disponibiliza à sua comunidade são os seguintes:

- Empréstimo/ Devolução;
- Serviço de referência;
- Impressão (0,10 cêntimos);
- Fotocópias (self-service);
- Promoção da leitura (formação, conferências, acções de formação, concursos lançados às escolas, recitais de poesia, hora do conto, apresentação de livros, etc.)
- Acesso à Internet;
- Wireless;
- Disponibilização do catálogo online;
- Divulgação e marketing;
- Serviço de periódicos – os periódicos não são catalogados, só levam o carimbo e são disponibilizados ao leitor.
- Serviço Biblioitenerante – desloca-se às escolas e infantários sem biblioteca, aos lares e centros de dia.
- Serviço de empréstimo ao domicílio – serviço prestado através da Biblioitenerante, embora ainda não tenha tido adesão, talvez pela pouca divulgação ao serviço.
- Serviço Bibliopiscina – seviço efectuado na época balnear, inclui revistas, jornais diários, livros.

Dos serviços apresentados, o menos procurado é o catálogo online, e o mais procurado é o serviço de periódicos.

Na nova BME serão incluídos novos serviços:

- Cafetaria;
- Espaço especializado para pessoas portadoras de deficiências;

- Espaço especializado para o fundo local.

Quanto à sua eficácia, a Dr.ª Andrea diz que, de um modo geral os serviços são rápidos e eficazes. Contudo, faz alusão ao serviço de referência, dizendo que este não é tão eficaz devido à falta de recursos humanos. A situação com que a BME se depara é a seguinte: há uma rotatividade dos seus funcionários, ou seja, não há ninguém específico para o balcão dos empréstimos e devoluções, assim como para o serviço de referência. E, devido ao número reduzido de funcionários, nem sempre há possibilidade de dar resposta a todos os pedidos por parte dos utilizadores, e não há tempo para acompanhar os utilizadores até às estantes onde está o livro solicitado, e prestar um serviço até o utilizador ficar totalmente satisfeito. Quando a BME se mudar para as novas instalações, como já foi referido anteriormente, existirá um balcão para dois funcionários prestarem somente serviços de devolução, empréstimo e cartões, e existirão técnicos só para o serviço de referência. Em suma, a BME vai apostar em técnicos especializados para cada serviço.

Relativamente aos utilizadores que frequentam a BME temos vários aspectos a considerar:

- A BME não restringe a inscrição a pessoas de concelhos diferentes;
- Ninguém é obrigado a inscrever-se na BME, embora a BME convide – isto significa que o público da BME seja muito mais vasto do que apenas os que estão inscritos.
- Com a criação do cartão único da BME, esta é que faz os cartões para todas as bibliotecas que integram a sua rede. Assim sendo, houve um disparo nas inscrições;

Desta forma, os utilizadores da BME são um público muito vasto, de várias faixas etárias e de diferentes formações escolares e profissionais – bebés, alunos, professores, estudantes universitários, adultos, idosos.

Nas bibliotecas escolares, é de referir que, os utilizadores destas são alunos da própria escola, a não ser que sejam convidados outros alunos.

No que respeita à procura da biblioteca para outros fins, ou seja, em vez da procura tradicional pelos livros, os utilizadores têm cada vez mais interesse na utilização de computadores e acesso à internet.

O processo de aquisição é feito a pensar no utilizador. Existe uma caixa de sugestões, precisamente para os utilizadores indicarem livros que gostariam de ver na BME. Em seguida essas sugestões são avaliadas segundo a importância para a biblioteca e se esses livro é útil para outro tipo de utilizadores. A BME também recorre às novidades onde também é feita uma avaliação, e tenta-se jogar com a qualidade e com o que é mais "pop", mais procurado. Deste modo, as aquisições baseiam-se nos utilizadores, nas novidades, e nas verbas que a BME dispõe. Este foi um ano em que a BME investiu mais em enciclopédias e livros de enfermagem.

Relativamente aos pedidos de ajuda por parte dos utilizadores aos técnicos, são essencialmente pedidos a nível de pesquisa, e a nível de Internet. É de referir que a maior parte dos utilizadores recorre ao funcionário em vez do catálogo online. A classe mais jovem é a que recorre mais ao catálogo.

Ao longo do relatório foram referidos vários problemas que a BME enfrenta. Para além desses acrescentam-se:

- Falta de formação;
- Falta de fundos.

No que respeita às outras bibliotecas da rede, serão apuradas as dificuldades de cada uma quando forem realizados os inquéritos.

Sobre os aspectos a melhorar a curto e longo prazo, já foram mencionados ao longo deste relatório, acrescenta-se outro: na BME estão livros mencionados no catálogo que não existem fisicamente, ou porque foram roubados, ou porque estão fora da estante e tornam-se livros "perdidos". Deste modo, a BME pretende fazer uma base real do que têm para compararem o número de documentos em cada classe.

# ANEXO 7

(Análise das Entrevistas)

## Análise dos Objectivos

| OBJECTIVOS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Servir bem utilizadores | Apoio curricular | Promover a leitura | Acesso à Informação | Mudança instalações | Promover actividades |
| Sec. M. L. | X | X | | | X | |
| Sec. G. A. | X | X | | X | X | |
| EB2,3 S. C. | | | X | X | | |
| EB2,3 D. C. | | X | X | | | X |
| EB1 Q. M. | | | X | | | |
| EB1 E.2 | X | X | X | | | |
| P. A. | | | X | X | | X |
| P. P. | X | | | | | X |
| BME | X | | X | X | X | X |

"Os visados são os leitores Paramenses e todos os que tiverem interesse em visitar a biblioteca, sendo sempre recebidos e atendidos da melhor forma possível…

"...fazer parte do apoio curricular e integrar-se na planificação das aulas…"

"...motivar a leitura (quer em suporte de papel ou digital)…"

"... A grande missão da BME é disponibilizar o acesso à informação…"

"A previsão de mudança de instalações será para o próximo ano."

"...prevenir o abandono escolar com actividades lúdicas…"

## Análise das Dificuldades

| DIFICULDADES | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Falta Pessoal | Recursos Físicos | Instala-ções | Computa-dores | Catalog. e Index. | Acesso | Perfil utiliz. | Assidui-dade |
| Sec. M. L. | X | X | X | | X | | | |
| Sec. G. A. | | X | X | X | | X | | |
| EB2,3 S.C. | | | | | | | | X |
| EB2,3 D.C. | X | | | | X | | X | X |
| EB1 Q. M. | | | | | X | | X | X |
| EB1 E. 2 | X | X | | | X | | | |
| P. A. | | | | X | | X | X | X |
| P. P. | X | X | X | X | | | | X |
| BME | X | | X | | | X | | |

"...a falta de pessoal no inicio do ano, pois só havia uma funcionária, sendo difícil coordenar os horários e manter a biblioteca aberta."

"A nível de recursos físicos, há uma falha no número de livros, como foi também referido, e não havendo livros os alunos acabam por não os requisitar porque já estão cansados de ler os mesmos livros."

"...as instalações são precárias; as dimensões dos contentores são limitadas; chove dentro da biblioteca…"

"...os computadores são antigos e nada atraentes (têm mais de 10 anos)…"

"...tudo é feito na BME (a catalogação, sinalética, etc.) e tem faltado algum apoio dessa parte."

"...o pólo passa despercebido porque está inserido num edifício onde tem um centro de saúde e a junta de freguesia de anta e as pessoas não se apercebem que também está lá o pólo, apesar de estar lá a sinalética."

"É de referir que esta é uma escola em que os alunos têm muitas dificuldades e não têm gosto pela leitura, são irrequietos, a maioria é de comunidade cigana e mal sabem ler e escrever."

"...o horário sobrecarregado e a falta de tempo dos alunos para fazerem actividades da biblioteca (exemplo das aulas de substituição)."

## Análise das Necessidades

| NECESSIDADES | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Compu-tadores | Mais Pessoal | Forma-ção | Rec. Físicos | Fundo Doc. | Acesso | Instala-ções | Verbas |
| Sec. M. L. | X | | | X | X | X | X | |
| Sec. G. A. | X | X | | X | X | X | X | |
| EB2,3 S.C. | X | | | | | | X | X |
| EB2,3 D.C. | | | | | X | | X | X |
| EB1 Q. M. | | | X | | X | X | | |
| EB1 E. 2 | | X | X | X | X | X | X | |
| P. A. | | | X | | X | X | | X |
| P. P. | | | | X | X | X | X | |
| BME | X | X | X | | | | X | X |

"A Coordenadora refere que queriam um computador por aluno, e que com apenas 8 computadores não estão bem servidos de todo."

"...necessitavam de pelo menos um funcionário na área da informática ou com formação técnica na área documental que ajudasse a garantir a actualização de todos os documentos. "

"...a responsável acha que devia de haver mais formação para os funcionários. "

"Em relação aos recursos físicos a situação é nada mais nada menos que ridícula!"

"Não cobre as exigências e necessidades da escola na sua totalidade, e as expectativas dos membros da biblioteca. Necessitavam de enciclopédias novas…"

"Condições de acesso muito aquém do desejado. Casa de banho no primeiro andar com um lance de escadas bastante significativo. A entrada é directa à rua, sendo esta muito movimentada, e sem qualquer tipo de protecção."

"O espaço é miserável, muito restrito, escuro, húmido, sujo e barulhento. "

"Orçamento – a BME está dependente da autarquia (muitas vezes os fornecedores não querem vender à BME porque sabem que a Câmara demora a pagar)."

## Análise dos Pontos Fortes

| PONTOS FORTES | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Atendi-mento | Serviços | Actividades | Sinaléti-ca | Internet | Instala-ções | Forma-ção | Rec. Físicos |
| Sec. M. L. | X | X | X | X | | | | |
| Sec. G. A. | X | | X | | | | X | |
| EB2,3 S.C. | X | X | X | X | | X | | X |
| EB2,3 D.C. | | X | X | | | X | | X |
| EB1 Q. M. | X | X | | | X | X | | X |
| EB1 E. 2 | X | X | X | X | | X | | |
| P. A. | | | | X | X | X | | X |
| P. P. | X | X | | X | X | | X | |
| BME | X | X | X | X | X | | | |

"A interacção entre funcionários e público é muito boa."

"Os serviços prestados pela biblioteca são eficazes. Sempre que os alunos pedem ajuda na pesquisa ou outros, são bem atendidos. "

"Há sempre actividades, e quando não há inventam-se."

"No que concerne a sinalética, as estantes estão bem identificadas através de temáticas, e estas dividem-se por assuntos, de acordo com as normas da CDU."

"Os serviços de Internet e de empréstimo domiciliário estão ambos muito bem cotados não sendo fácil fazer a destrinça entre ambos."

"O espaço e infra-estrutura são bons porque a BE é mais nova que a escola. As dimensões são boas, tem bom material, e o espaço está bem aproveitado."

"Todos os funcionários da biblioteca têm formação técnica, no âmbito das bibliotecas. "

"A nível de recursos físicos estão bem apetrechados e têm o material necessário."