



FACULDADE DE LETRAS  
UNIVERSIDADE DE  
**COIMBRA**

Maria do Rosário de Oliveira Mendes

## **BIBLIOTECAS PÚBLICAS *VERSUS* COMUNIDADE**

### UMA ANÁLISE CUSTO/BENEFÍCIO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS DO INTERIOR DO PAÍS

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela Professora Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, apresentada ao Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

23 de Março de 2023

# FACULDADE DE LETRAS

## BIBLIOTECAS PÚBLICAS *VERSUS* COMUNIDADE UMA ANÁLISE CUSTO/BENEFÍCIO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS DO INTERIOR DO PAÍS

### Ficha Técnica

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Dissertação</b>
<b>Título</b>	<b>Bibliotecas Públicas <i>versus</i> comunidade</b>
<b>Subtítulo</b>	<b>Uma análise custo/benefício das bibliotecas públicas do Interior do país</b>
<b>Autor/a</b>	<b>Maria do Rosário de Oliveira Mendes</b>
<b>Orientador/a(s)</b>	<b>Prof.<sup>a</sup> Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques</b>
<b>Júri</b>	<b>Presidente: Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas Vogais:</b> <b>1. Doutora Maria Elisa Ramos Morais Cerveira (Arguente)</b> <b>2. Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques (Orientadora)</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Ciência da Informação</b>
<b>Área científica</b>	<b>Ciência da Informação</b>
<b>Data da defesa</b>	<b>23-03-2023</b>
<b>Classificação</b>	<b>18 valores</b>

*“Ganhamos força, coragem e confiança cada vez que enfrentamos o medo. Precisamos fazer exatamente aquilo de que não nos achamos capazes.”*

Eleanor Roosevelt<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Na versão inglesa, “You gain strength, courage and confidence by every experience in which you really stop to look fear in the face. You learn by living”. In ROOSEVELT, E. (1960). *You learn by living*. New York, Harper & Brothers Publishers. Citação disponível em <https://citacoes.in/citacoes/109127-eleanor-roosevelt-ganhamos-forca-coragem-e-confianca-a-cada-experie/>.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, de uma forma espiritual e muito pessoal, a Deus e aos meus Anjos por iluminarem a minha vida todos os dias.

Aos meus Avós, que já partiram, mas que continuam a ser os meus pilares de vida e de força.

À minha família, por todo o apoio incondicional e incentivo, fazendo com que nunca duvidasse de mim mesma.

A todos os meus amigos pela motivação e encorajamento em momentos complicados e que não deixaram que eu desistisse deste projeto.

À Bruna Filipa Antunes e Sónia Costa por toda a preocupação e incentivo permanente.

Aos meus colegas de Serviço – Cláudia Jorge, Lídia Bento, Pedro Ramos, Graça Nunes, Ana de Fátima, Guiomar Afonso e Ilda Rodrigues – por todo o apoio, incentivo e paciência. Vocês são extraordinários.

Aos meus colegas da Bibliotecas Municipais de Portalegre, Luís Miguel Nunes, da Guarda, Marta Costa e de Bragança, Ivone Braz, bem hajam pela colaboração.

A todos os meus colegas deste mestrado, em particular à Carla Henriques por ter sido um apoio fundamental neste meu percurso e o meu porto de abrigo em momentos de turbulência.

Aos Professores do mestrado em Ciência da Informação por todo o ensinamento e disponibilidade no nosso acompanhamento.

Não menos importante, à minha querida orientadora Professora Doutora Maria Beatriz Moscoso Marques por ter acreditado em mim. Desde o primeiro momento que soube que era com a Professora que queria terminar este percurso da minha vida. E agradeço-lhe profundamente o ter-me dado esse privilégio. Agradeço, de igual modo, a sua permanente presença, a qualquer hora do dia ou da noite, a orientação, o incentivo sempre pautado por um grande rigor científico. Enfim, aquela “âncora” que eu sabia ter sempre ali para não me deixar naufragar. Bem Haja!

Por fim, ao pilar da minha vida e razão do meu viver, a minha filha Leonor Ramos.

Bem Hajam!

## RESUMO

É da vivência comum que as acentuadas assimetrias entre o Litoral e o Interior têm vindo a repercutir-se nas políticas interventivas divulgadas pelos diversos Governos ao longo dos anos, tratando de implementar medidas necessárias à alteração desta realidade.

Na vertente cultural, o Programa Pólis juntamente com a DGLAB foram os grandes impulsionadores das Bibliotecas Municipais que foram contempladas com novos e soberbos edifícios criados, maioritariamente, de raiz. Todavia, para que as Bibliotecas Públicas tenham a capacidade de se refletirem na comunidade, é de extrema importância dotar estes equipamentos com mais recursos humanos, mais qualificados e capacitados para dar resposta às contínuas e exigentes solicitações dos cidadãos.

Assim, o presente estudo tem como objetivo geral, analisar o “custo” implícito no funcionamento das Bibliotecas Públicas refletido na qualidade do serviço prestado com foco nos seus recursos humanos e avaliar o “benefício” do retorno desse serviço junto da comunidade.

Como objetivos específicos, pretende analisar a importância dos recursos humanos na organização, avaliar os benefícios para a instituição em prestar um serviço de qualidade à comunidade e as posições dos cidadãos inquiridos, utilizadores ou potenciais utilizadores, e dos responsáveis pelas bibliotecas em estudo sobre a importância das BP como instituições de valor acrescentado para prestar serviços de qualidade à comunidade.

Este estudo empírico foi concretizado através da realização de um estudo de caso, tendo-se selecionado para o efeito as Bibliotecas Públicas do Interior localizadas nas capitais de distrito (Bragança, Guarda e Portalegre). Excluiu-se a Biblioteca Municipal de Castelo Branco pelo facto de a autora ser funcionária desta instituição.

Podemos concluir com este trabalho que as Bibliotecas Públicas Portuguesas do Interior ainda travam diariamente muitas lutas, mas a principal é uma luta contra mentalidades, não só políticas como da maioria dos cidadãos! Mentalidades que não veem na biblioteca algo que possa contribuir para um enriquecimento pessoal na formação de cada indivíduo.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública; Avaliação; Valor Económico; *Return on Investment*; *Contingent Valuation*; Poder Local.

## ABSTRACT

It is common knowledge that the accentuated asymmetries between the coast and the interior have been reflected in the interventionist policies divulged by the various Governments over the years, trying to implement the necessary measures to change this reality.

In the cultural area, the *Programa Pólis* (Polis Programme) together with DGLAB were the great promoters of the Municipal Libraries that were contemplated with new and superb buildings created from scratch. However, for Public Libraries to have the ability to be reflected in the community, it is of utmost importance to provide these facilities with more human resources, more qualified and trained to respond to the continuous and demanding demands of citizens.

Thus, the present study has as a general objective, to analyse the implicit "cost" in the functioning of public libraries reflected in the quality of the service provided with a focus on their human resources and evaluate the "benefit" of the return of this service to the community.

As specific objectives, it aims to analyse the importance of human resources in the organisation, evaluate the benefits for the institution in providing a quality service to the community, and evaluate the positions of the surveyed citizens, users or potential users, and of those in charge of the libraries under study on the importance of BP as value-added institutions to provide quality services to the community.

This empirical study was carried out through a case study, having selected for this purpose the Public Libraries of the Interior located in the district capitals (Bragança, Guarda and Portalegre). The Municipal Library of Castelo Branco was excluded because the author is an employee of this institution.

We can conclude with this work that the Portuguese Inland Public Libraries still fight many fights every day, but the main one is a fight against mentalities, not only political but also of the majority of the citizens! Mentalities which do not see in the library something that can contribute for a personal enrichment in the formation of each individual.

**Keywords:** Public Library; Evaluation; Economic Value; Return on Investment; Contingent Valuation; Local Government.

## LISTA DE SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AL	Autarquia Local
BAD	Biblioteca, Arquivo e Documentação
BAM	Biblioteca Adriano Moreira
BM	Biblioteca Municipal
BM1	Biblioteca Municipal tipologia 1
BM2	Biblioteca Municipal tipologia 2
BM3	Biblioteca Municipal tipologia 3
BMB	Biblioteca Municipal de Bragança
BMEL	Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço
BMP	Biblioteca Municipal de Portalegre
BP	Biblioteca Pública
CGD	Caixa Geral de Depósitos
DGS	Direção-Geral de Saúde
DR	Diário da República
CM	Câmara Municipal
CMG	Câmara Municipal da Guarda
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DGLAB	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
GEE	Gabinete de Estratégia e Estudos
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPLL	Instituto Português do Livro e da Leitura
IPP	Instituto Politécnico de Portalegre
JN	Jornal de Notícias
PABM	Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais
PADES	Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas
PGDL	Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa
PNCT	Programa Nacional de Coesão Territorial

POLIS	Programa de Requalificação Urbana e Valorização Ambiental das Cidades
PP	Publicações Periódicas
PSP	Polícia de Segurança Pública
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas
UMVI	Unidade de Missão para a Valorização do Interior
UNESCO	Organização para as Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Os resultados apresentados são indicadores da tendência demográfica, num estudo diagnóstico publicado em 2019, elaborado pelo Grupo de Estudos em Território e Inovação da Universidade de Aveiro, para a UMVI, sob o tema “A demografia do interior do país: 2011-2040” .....	17
Figura 2: Abandono escolar, analfabetismo e população com ensino superior .....	19
Figura 3: População residente em Portugal em 2019.....	20
Figura 4: Mapa com a localização das 413 bibliotecas públicas, pertencentes aos 244 municípios que integram a Rede Nacional de Bibliotecas.....	28
Figura 5: Mapa da localização do município de Bragança .....	55
Figura 6: Mapa da localização do município da Guarda.....	57
Figura 7 : Mapa da localização .....	59
Figura 8: Classificação dos inquiridos por sexo.....	82

## ÍNDICE DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Tabela segundo indicações do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais ....	42
<b>Quadro 2:</b> Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Bragança. ....	56
<b>Quadro 3:</b> Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Guarda. ....	58
<b>Quadro 4:</b> Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Portalegre. ....	60
<b>Quadro 5:</b> Relação entre o número de utilizadores inscritos na biblioteca e o número total de habitantes do município .....	65
<b>Quadro 6:</b> Número de utilizadores inscritos na BM entre 2017 e 2021 .....	66
<b>Quadro 7:</b> Utilizadores inscritos e não inscritos nas bibliotecas BMB, BMEL e BMP. ....	66
<b>Quadro 8:</b> N <sup>o</sup> de utilizadores ativos em 2021 .....	67
<b>Quadro 9:</b> Satisfação dos Responsáveis Bibliotecários face ao orçamento anual atribuído às BM. ....	71
<b>Quadro 10:</b> Número de funcionários de cada uma das bibliotecas. ....	73
<b>Quadro 11:</b> Imagem da biblioteca. ....	75
<b>Quadro 12:</b> Opinião dos Responsáveis sobre a imagem que o poder <i>político tem das Bibliotecas</i> .....	77
<b>Quadro 13:</b> Quadro comparativo dos resultados da BM de Portalegre face à opção mais escolhida - “Parques” .....	98
<b>Quadro 14:</b> Quadro comparativo dos resultados da BM face à opção mais escolhida - “Teatro” .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Nº de documentos que compõem o acervo de cada biblioteca em estudo.....	70
<b>Gráfico 2:</b> Número de documentos requisitados anualmente .....	70
<b>Gráfico 3:</b> Classificação dos inquiridos por faixa etária .....	83
<b>Gráfico 4:</b> Classificação das habilitações literárias dos inquiridos.....	83
<b>Gráfico 5:</b> Número de inquiridos correspondente a cada grau de ensino .....	83
<b>Gráfico 6:</b> O que é para si uma Biblioteca Municipal?.....	85
<b>Gráfico 7:</b> Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, em Bragança..	86
<b>Gráfico 8:</b> Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, na Guarda .....	87
<b>Gráfico 9:</b> Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, em Portalegre	87
<b>Gráfico 10:</b> Frequência de utilização da BM .....	88
<b>Gráfico 11:</b> Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM de Bragança.....	88
<b>Gráfico 12:</b> Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM da Guarda .....	88
<b>Gráfico 13:</b> Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM de Portalegre .....	89
<b>Gráfico 14:</b> Motivo pelo qual ainda NÃO tenha visitado/frequentado a Biblioteca Municipal .....	89
<b>Gráfico 15:</b> A Biblioteca Municipal como um equipamento cultural essencial para a comunidade .....	90
<b>Gráfico 16:</b> Considera esta Biblioteca Municipal um espaço inovador e “virado” para o futuro? .....	91
<b>Gráfico 17:</b> Considera esta BM uma biblioteca fortemente implementada na comunidade?.	92
<b>Gráfico 18:</b> Considera esta BM uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade? .....	93
<b>Gráfico 19:</b> Referências feitas à BM pelos Autarcas em discursos e outros eventos, e as quais sejam do conhecimento dos clientes .....	94
<b>Gráfico 20:</b> A imagem que o cliente tem da política cultural do Município.....	94
<b>Gráfico 21:</b> Indivíduos com a escolaridade obrigatória .....	95
<b>Gráfico 22:</b> Indivíduos com o ensino superior.....	95
<b>Gráfico 23:</b> Qual o grau de satisfação em relação aos Equipamentos Municipais?.....	96
<b>Gráfico 24:</b> Indivíduos com a escolaridade obrigatória .....	97
<b>Gráfico 25:</b> Indivíduos com o ensino superior.....	97

<b>Gráfico 26:</b> Grau de preferência dos clientes de Portalegre face aos diversos equipamentos	98
<b>Gráfico 27:</b> Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes de Portalegre relativamente aos equipamentos mencionados .....	99
<b>Gráfico 29:</b> Grau de preferência dos clientes da Guarda face aos diversos equipamentos...	100
<b>Gráfico 30:</b> Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes da Guarda relativamente aos equipamentos mencionados .....	101
<b>Gráfico 31:</b> Grau de preferência dos clientes de Bragança face aos diversos equipamentos	102
<b>Gráfico 32:</b> Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes de Portalegre relativamente aos equipamentos mencionados .....	103

## SUMÁRIO

Agradecimentos	3
Resumo	4
Abstract	5
Lista de siglas, acrónimos e abreviaturas	6
Índice de figuras	8
Índice de quadros	9
Índice de gráficos	10
Sumário	12
<b>CAPÍTULO I – A INTERIORIDADE E A SUA LUTA CONTRA O DESPOVOAMENTO: O INVESTIMENTO NA CULTURA E O SEU RETORNO ECONÓMICO</b>	<b>14</b>
1.1 A importância da coesão social e territorial e das políticas culturais implementadas em territórios “fracamente” povoados	14
1.2 E no interior?	17
<b>CAPÍTULO II – A BIBLIOTECA PÚBLICA AO SERVIÇO DA COMUNIDADE</b>	<b>24</b>
2.1 As bibliotecas públicas como equipamentos culturais essenciais à vida da comunidade	24
2.2 Qual é o custo/benefício de uma biblioteca pública?	30
2.3 A importância dos recursos humanos no “lucro” das bibliotecas	37
<b>CAPÍTULO III – QUESTÕES METODOLÓGICAS</b>	<b>43</b>
3.1 Estrutura do estudo	43
3.2 Justificação do estudo	43
3.3 Objetivos e questões de investigação	45
3.4 Abordagem metodológica	46
3.5 Metodologia da investigação aplicada: observação direta não participante	47
3.6 Estrutura e organização dos inquéritos por questionário aos clientes e responsáveis das BP	48
3.7 Análise dos dados	54
<b>CAPÍTULO IV – ESTUDO EMPÍRICO: ESTUDO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO INTERIOR NORTE E CENTRO</b>	<b>55</b>

<b>4.1</b> Breve caracterização das bibliotecas de Bragança, Guarda e Portalegre	55
<b>4.2</b> Descrição e análise da observação direta não participante (exterior e interior das bibliotecas)	61
<b>4.3</b> Descrição e análise dos resultados dos questionários administrados aos responsáveis pelas bibliotecas	62
<b>4.4</b> Síntese da análise dos resultados apurados dos questionários administrados aos bibliotecários	78
<b>4.5</b> Descrição e análise dos resultados dos questionários administrados aos clientes e potenciais clientes	80
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>5.1</b> Conclusões	109
<b>5.2</b> Recomendações / Propostas a apresentar	110
<b>5.3</b> Considerações finais	112
<b>BIBLIOGRAFIA / FONTES UTILIZADAS</b>	114
<b>ANEXOS</b>	123

## CAPÍTULO I

### A INTERIORIDADE E A SUA LUTA CONTRA O DESPOVOAMENTO: O INVESTIMENTO NA CULTURA E O SEU RETORNO ECONÓMICO

*A BP é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais (...) e deve ser financiada pelos governos nacionais e locais. Ela tem de ser um componente essencial de qualquer estratégia em longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação.*<sup>2</sup>

#### 1.1 A IMPORTÂNCIA DA COESÃO SOCIAL E TERRITORIAL E DAS POLÍTICAS CULTURAIS IMPLEMENTADAS EM TERRITÓRIOS “FRACAMENTE” POVOADOS

Em 2010, o Comité de Ministros do Conselho da Europa aprovou uma nova abordagem à coesão social assente numa estratégia bem definida num plano de ação direcionado para o acesso aos direitos para o espaço europeu e para o incremento das relações sociais no território.

Nesta abordagem, o Conselho da Europa definiu coesão social como *a society's capacity to ensure the wellbeing of all its members by minimising disparities and avoiding marginalisation, ensuring the means of achieving welfare for all.*<sup>3</sup>

A coesão social decorre de vários aspetos que passam por investimentos na melhoria das condições de vida da população e que estão relacionados com uma inter-relação entre as políticas do Governo e das autarquias. Depende também de políticas sociais adequadas que, conjuntamente com um desenvolvimento económico sustentado, permitem alcançar uma redistribuição da riqueza que sirva os interesses da população em geral, em particular junto dos mais desfavorecidos.

---

<sup>2</sup> Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 2022, traduzido por Cristian Brayner e publicado a 26 de Agosto de 2022 no site “Biblio00: cultura informacional”. BRAYNER, C. (trad.) (2022). Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 2022. *Revista Biblio00*. <https://biblio00.info/manifesto-da-ifla-unesco-sobre-bibliotecas-publicas-2022/>.

<sup>3</sup> Numa versão portuguesa, o Conselho da Europa definiu coesão social como *a capacidade de a sociedade garantir o bem-estar de todos os seus membros, minimizando as disparidades e evitando a marginalização, garantindo os meios para alcançar o bem-estar para todos* (trad. da própria). PACE - Parliamentary Assembly of the Council of Europe (2010). *New Strategy and Council of Europe Action Plan for Social Cohesion*. [https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategy\\_ActionPlan\\_SocialCohesion.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategy_ActionPlan_SocialCohesion.pdf), p. 3.

Além de ser da competência do Governo encetar medidas necessárias para este efeito, a nível de habitação, saúde, educação, entre outros, cabe também ao poder local aplicar todas estas medidas no sentido de contribuir proativamente para a inclusão de todos os cidadãos.

Coesão social implica também uma nova forma de encarar a cultura como agente dinamizador, e, neste caso, as políticas culturais podem e devem ser consideradas como propostas apresentadas e desenvolvidas pela administração pública com o objetivo de promover a cultura, implementando-a na sociedade. Desta forma, não só se satisfazem ou colmatam necessidades culturais da população como também se promove a produção, a distribuição e o uso da cultura conjuntamente com a preservação e divulgação do património histórico.

Nestor Garcia Canclini tomou como ponto de partida a noção de políticas culturais nos seguintes termos:

*Los estudios recientes tienden a incluir bajo este concepto al conjunto de intervenciones realizadas por el estado, las instituciones civis y los grupos comunitarios, satisfacer las necesidades culturales, de la población y obtener consenso para un tipo de orden o transformación social. Pero esta manera de caracterizar el ámbito de las políticas culturales necesita ser ampliada teniendo en cuenta el carácter transnacional de los procesos simbólicos y materiales en la actualidad.*<sup>4</sup>

Empreender uma política cultural encoraja a utilização da cultura como um agente dinamizador de mudança, enquanto fator de promoção do bem-estar das populações e de estímulo à atividade económica das regiões. E esta política alude à forma como o Governo e agentes políticos, tais como autarquias, compreendem a cultura e a concretizam em iniciativas e práticas intelectuais e artísticas.

Deste modo, entende-se que a política cultural deve promover a cultura, respeitando os valores da sociedade, no sentido de desenvolvimento e bem-estar social. As desigualdades observadas entre as várias regiões do nosso país e entre diferentes grupos sociais são exemplos de indicadores que revelam a necessidade de políticas de acesso a bens culturais.

De acordo com Augustin Girard, a primeira regra em qualquer política cultural deve ser a descentralização, *in order to make cultural democracy a reality and ensure that cultural programmes keep pace with changing modes of life, it is essential that the ultimate purposes, objectives and means be discussed and brought to light at the local level.*<sup>5</sup>

O papel do poder político é o de servir de catalisador dos diferentes agentes culturais para que a sociedade passe a perspetivar a cultura como um veículo para uma regeneração social em que

---

<sup>4</sup> CANCLINI, N. G. (2001). “Definiciones em transición”. In MATO, Daniel (Comp.) *Estudios latinoamericanos sobre cultura y transformaciones sociales em tiempos de globalización*, (p. 65). Clasco. [https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/estudios\\_latinoamericanos.pdf](https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/estudios_latinoamericanos.pdf)

<sup>5</sup> Numa versão portuguesa, de acordo com Augustin Girard, a primeira regra de qualquer política cultural deve ser a descentralização. *Para tornar a democracia cultural uma realidade e garantir que os programas culturais acompanhem os modos de vida em mudança, é essencial que os propósitos, objetivos e meios finais sejam discutidos e trazidos à luz a nível local* (trad. da própria). GIRARD, A. & GENTIL, G. (1983). *Cultural development: experiences and policies*. Unesco. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000002228>, p. 172.



a promoção de uma verdadeira diversidade cultural que, juntamente com a participação alargada dos cidadãos, promova a coesão social.

Para isto, é importante que se desenvolvam projetos inovadores de modo a causar um impacto real no universo cultural das cidades, aproveitando-se as infraestruturas já existentes. Na realidade, em todas as cidades portuguesas já existem muitos equipamentos culturais desde museus, espaços para espetáculos, bibliotecas, entre outros, que podem e devem ser aproveitados para este projeto cultural. A associação destes projetos a estratégias de marketing apropriadas irá resultar num desenvolvimento mais ativo em toda a população.

Sabe-se que hoje a cultura comporta, sobretudo nos países ocidentais, uma componente económica de grande impacto direto e indireto. Apostar na cultura contribui para o crescimento económico, competitividade, emprego, desenvolvimento sustentável e inovação. De igual modo, uma aposta na cultura promove a integração e a coesão social.

De fato, a cultura tem um papel crucial em ajudar as regiões a atrair investimentos podendo, por isso, ser muito relevante em todo o país, uma vez que cria benefícios sociais, económicos e políticos, não só para o indivíduo como para a comunidade.

E, por isso mesmo, a cultura deve ser vista como parte integrante de um projeto para um país cujo desenvolvimento tem vários agentes e várias dimensões. A existência de museus, palácios, fundações, bibliotecas, galerias e outras entidades culturais não faria sentido sem públicos. São lugares de encontro, de estímulo, de diálogo, de confronto e de emoções, espaços de descoberta, aprendizagem e entretenimento.

Apostar na cultura é formar as gerações futuras, inculcando-lhes, desde cedo, o gosto pelo património, móvel e imóvel, tendo sempre presente o sentido de pertença e identidade. Instituições culturais, como as BP, contribuem para a promoção de uma sociedade mais justa, com conhecimento e com igualdade de oportunidades.

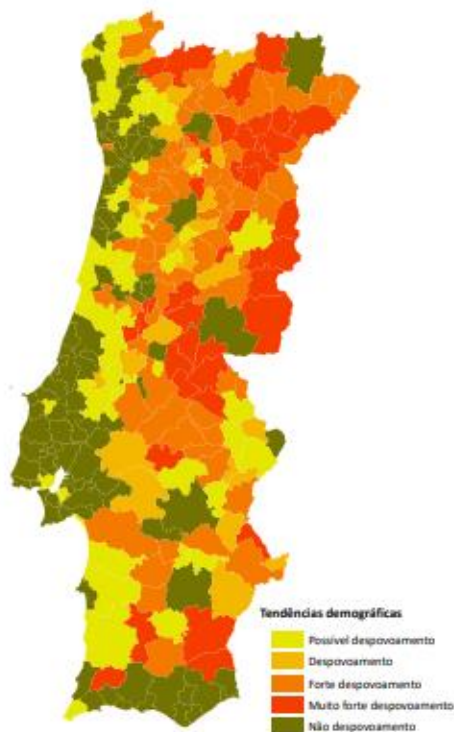
Infelizmente, vivem-se tempos em que é preciso gerir recursos que, na maioria das vezes, são escassos. E quando assim é, as primeiras a sofrer cortes e/ou retrocessos são as instituições culturais. Por isso há a necessidade de perceber quais as prioridades que devem orientar qualquer que seja a tomada de decisão para depois avaliar o custo/benefício e o desempenho das instituições. O valor intrínseco da cultura proporcionada para as pessoas e para a sociedade, na maioria das vezes não é traduzido em valor monetário. Ainda assim, e se houver essa consciência por parte do poder político, investir na cultura, conjuntamente com uma gestão eficiente no plano da utilização dos recursos (materiais e humanos), há a capacidade de gerar valor económico, tanto para os operadores culturais como para as comunidades envolventes.

## 2.2 E NO INTERIOR?

*As diferenças demográficas e socioeconómicas levaram o país a delimitar os territórios continentais menos povoados, mais envelhecidos e menos dinâmicos economicamente. São chamados territórios do interior, mas abrangem uma multiplicidade de regiões.*<sup>6</sup>

Segundo o Programa Nacional para a Coesão Territorial<sup>7</sup>, um dos principais desafios visa a criação de “mecanismos de flexibilização e adaptabilidade das políticas tendo em vista uma oferta de serviços públicos ajustada aos indicadores demográficos.”

Num comunicado em 2021, o Governo reconhecia que as ofertas de serviços públicos têm vindo a ser concebidas sem ter em consideração as mudanças demográficas, e por isso mesmo, nos territórios do interior a desertificação e o envelhecimento da população implicam uma alteração dos objetivos e das metodologias das políticas públicas. Na verdade, a desertificação do Interior e o avolumar constante da litoralização do país, são fatores que têm de ser invertidos, não só com a criação de mais postos de trabalho e oferta de emprego com remunerações idênticas às do Litoral, bem como pela implementação de políticas municipais que devem investir no imaterial – formação, lazer com animação urbana, cultural e desportiva, entre outras. Esta é uma mudança qualitativa que, mais do que necessária, é imperativa nos perfis dos autarcas portugueses do século XXI.



**Figura 1:** Os resultados apresentados são indicadores da tendência demográfica, num estudo diagnóstico publicado em 2019,

elaborado pelo Grupo de Estudos em Território e Inovação da Universidade de Aveiro, para a UMVI<sup>8</sup>, sob o tema “A demografia do interior do país: 2011-2040”.

<sup>6</sup> O “Gerador” assume-se como uma plataforma portuguesa independente de jornalismo, cultura e educação. “O que define a interioridade?” foi notícia de capa, publicada na *Revista Gerador* n.º 35, a 28 de setembro de 2021, escrita por Flavia Brito e Sofia Craveiro, num conjunto de várias entrevistas a políticos, professores e sociólogos, sobre o termo “interioridade” e como é que se define num contexto demográfico e sociocultural do país. BRITO, F. & CRAVEIRO, S. (2021). O que define a interioridade?. *Revista Gerador*, 35. <https://gerador.eu/?s=o+que+define+a+interioridade>

<sup>7</sup> De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2016, de 22 de Janeiro, o âmbito territorial do Programa Nacional de Coesão Territorial (NCT) incidiu nos 165 Municípios. Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2016, da Assembleia da República. Diário da República n.º 15/2016: I Série. <https://files.dre.pt/1s/2016/01/01500/0021000211.pdf>

<sup>8</sup> Através da Lei Orgânica do XXI Governo e Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2016, o Governo criou a Unidade de Missão para a Valorização do Interior (UMVI), na dependência direta do Primeiro-Ministro através

Numa análise global, o interior enfrenta um desenvolvimento demográfico regressivo com perda de população, envelhecimento, baixa taxa de fertilidade, níveis de instrução da população aquém dos nacionais e taxas migratórias incapazes de equilibrar as restantes realidades.

Face a esta realidade, as autarquias começaram a delinear estratégias que contrapusessem estes números. No noticiado pela TSF, alguns autarcas portugueses começaram a avançar com medidas contra o despovoamento do interior, dando um “cheque como prémio para incentivar a natalidade”<sup>9</sup>, embora admitindo que a medida não resolve o problema, mas serve como sinal de protesto contra o alegado abandono do Interior por parte do Governo. Na verdade, *enquanto não existirem políticas direcionadas para estes territórios, vai ser muito complicado contrariar o problema geral de despovoamento*.<sup>10</sup>

Segundo os critérios oficiais, o interior de Portugal vai de Bragança à serra algarvia, e no que respeita a este, os resultados populacionais apresentados pelos últimos Censos (2021) não deixam margens para dúvidas: o vasto território do interior continua a perder população, afetado que tem sido pelo despovoamento, desertificação, envelhecimento e falta de dinâmica económica.

Segundo o sociólogo António Barreto (2021)<sup>11</sup>, esta interioridade já não é bem aquela realidade de direitos que existia há 50 ou 60 anos atrás, descrita como uma «desigualdade profunda» que evidenciava o litoral como uma sociedade moderna, em vias de desenvolvimento e em crescimento rápido enquanto o interior «definhava» e as pessoas não tinham os mesmos direitos de acesso à escola, à saúde, à segurança social.

Existem sim, segundo Ana Abrunhosa, Ministra da Coesão Territorial, em 2021, *desequilíbrios, em que reconhece que há territórios frágeis que precisam de ter um tratamento real pelos decisores políticos*.<sup>12</sup> “Portugal é um país marcado por profundas assimetrias regionais. O

---

do Ministro Adjunto, com a responsabilidade de criar, implementar e supervisionar o programa nacional para a coesão territorial e promover o desenvolvimento do interior como prioridade política fundamental. Pretende-se com esta medida o aproveitamento e valorização dos recursos e das condições próprias do território e das regiões fronteiriças, enquanto fatores de desenvolvimento e competitividade. In Gabinete de Estudos (2018). *Unidade de Missão para a Valorização do Interior*. <https://gabinetedestudos.ps.pt/index.php/produto/unidade-de-missao-para-a-valorizacao-do-interior/>, s. p.

<sup>9</sup> Numa notícia publicada a 30 de Dezembro de 2021, pela TSF Rádio Notícias, sob o título “Um cheque contra o despovoamento do Interior. Câmaras dão prémio para incentivar natalidade”, Eduardo Pinto, jornalista, dá a conhecer que autarcas do interior norte do país (Vimioso, Carraceda de Ansiães e Boticas) oferecem este apoio como protesto aos sucessivos governos por terem abandonado o Interior do país. PINTO, E. (2019). *Um cheque contra o despovoamento do Interior. Câmaras dão prémio para incentivar natalidade*. <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/camaras-premeiam-natalidade-para-combater-despovoamento-14450352.html>

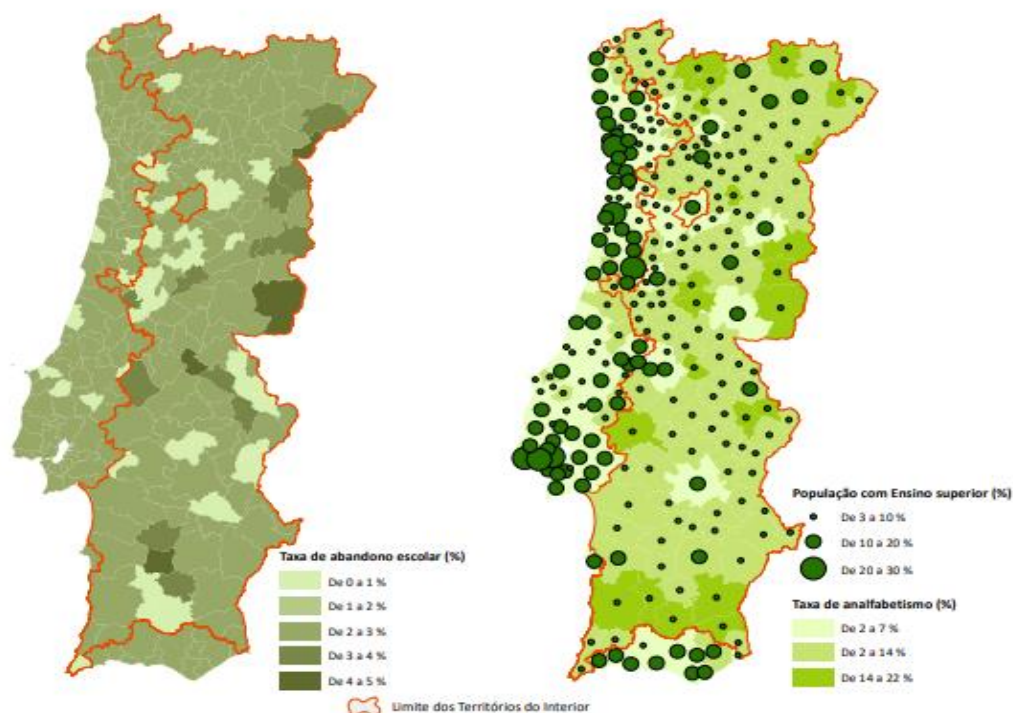
<sup>10</sup> PINTO, E. (2019). – Op. Cit., s/ p.

<sup>11</sup> In BRITO, F., CRAVEIRO, S. (2021). Op. Cit. s/ p.

<sup>12</sup> PINTO, E. (2019). – Op. Cit., s/ p.

problema é antigo e acentua-se década após década<sup>13</sup>, com a concentração de pessoas, empregos e atividades numa estreita faixa litoral.”<sup>14</sup>

São visíveis os desequilíbrios, as disparidades e as assimetrias entre o litoral mais povoado, mais jovem, mais rico e mais “acessível” a serviços, equipamentos e infraestruturas, e o interior mais envelhecido e com menos oportunidades.



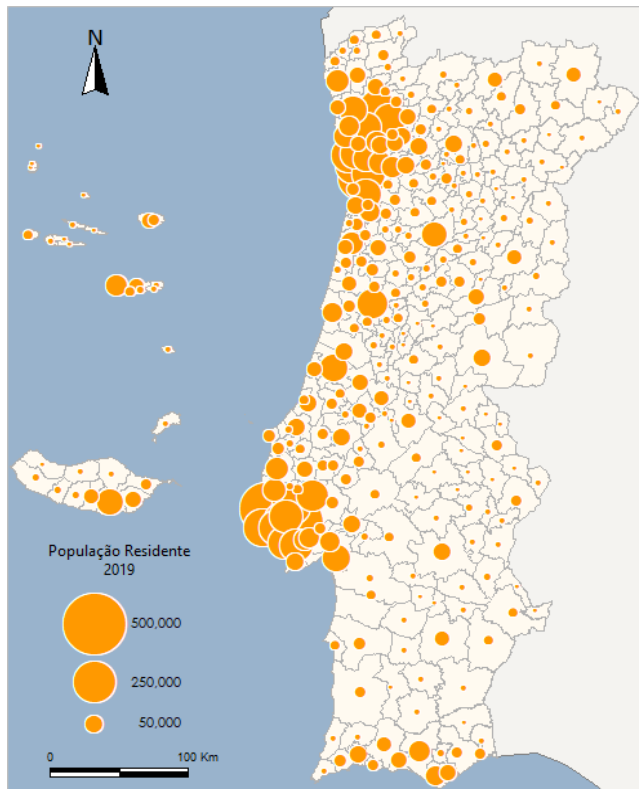
**Figura 2:** Abandono escolar, analfabetismo e população com ensino superior

**Fonte:** INE, elaborado por UMVI

Os baixos níveis de escolaridade da população ativa no interior são, também, fatores que condicionam o desenvolvimento equilibrado destas regiões.

<sup>13</sup> Infelizmente, este problema já não é de agora. Segundo dados referentes à distribuição regional da população em 1527, a densidade populacional média do vasto interior (Trás-os-Montes, Beiras, Alentejo e Serra Algarvia) era pouco mais de metade da que se verificava no litoral. *Economicamente mais atrasado, em boa parte imune aos efeitos da economia marítima, o interior ressentia-se ainda, em termos demográficos, da rarefação das gentes.* Em 1706, o grande desequilíbrio da estrutura urbana continuava a persistir e que se traduzia por uma distribuição desigual das taxas de urbanização, das densidades urbanas e do número de aglomerados urbanos através das diversas províncias ou regiões. A chamada «rede urbana» era de malha desigual e apresentava vários buracos, nomeadamente no Baixo Alentejo, na Beira Interior e em Trás-os-Montes. Na passagem do século XVIII para o século XIX, a população portuguesa tendia a concentrar-se no Minho. Avançando para o interior, quer na província de Trás-os-Montes quer na da Beira, a população rarefazia-se. OLIVEIRA, C. (Dir.) (1995). Op. Cit., p. 69, 70 e 77.

<sup>14</sup> BRITO, F. (2021). “Sair do interior... e voltar?”. *Revista Gerador*, 34. <https://gerador.eu/bolsa-jovens-jornalistas/sair-do-interior-e-voltar/>



**Figura 3:** População residente em Portugal em 2019  
**Fonte:** Grupo Markest

*A empregabilidade é um fator importante, mas está longe de ser o único que pesa a favor da decisão de abandonar o interior. Além de trabalho, é preciso garantir que existem nestes territórios serviços de saúde, educação, justiça, cultura, mobilidade ou desporto, bem como todo o tipo de acessibilidades.*<sup>15</sup> Ou seja, todo um conjunto de serviços e equipamentos que garantam às pessoas a qualidade de vida meritória.

A fixação das populações, a formação do capital humano, a inovação e o desenvolvimento e as cidades funcionais, são bases para um crescimento e desenvolvimento coesivo, inteligente, inclusivo e sustentável do território.

Numa análise global, o interior enfrenta dinâmicas demográficas regressivas: perda de população, envelhecimento, baixa taxa de fertilidade, níveis de instrução da população ainda aquém dos nacionais e taxas migratórias incapazes de equilibrar as restantes realidades.<sup>16</sup>

Segundo dados provisórios dos Censos de 2021, os municípios em estudo, e apenas sobre os quais incidiremos a presente análise, tiveram uma variação na sua população entre -2,13% em Bragança e -10,39% de Portalegre<sup>17</sup>, o que corresponde a uma diminuição significativa do número de população residente.

Segundo uma notícia do JN, *de norte a sul já há regiões além do ponto de não retorno, (...) onde Portalegre, Guarda, Castelo Branco e Bragança têm o território mais rarefeito de gente.*<sup>18</sup>

<sup>15</sup> BRITO, F. (2021). Op. Cit., s/ p.

<sup>16</sup> GEOGRAFIA, SOCIEDADE E NATUREZA (2019). *Do PNCT, um mini-atlas de Portugal* (5). [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html).

<sup>17</sup> INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2021). *Resultados provisórios sobre a população do município da Guarda*. [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html)

<sup>18</sup> FIGUEIRA, A. (2019). *Despovoamento: de norte a sul já há regiões além do ponto de não retorno*. Jornal de Notícias. <https://www.jn.pt/nacional/despovoamento-de-norte-a-sul-ja-ha-regioes-alem-do-ponto-de-nao-retorno-10971737.html>.

Ainda segundo Eiras, *temos um Portugal a quatro velocidades, com discrepâncias entre norte e sul, entre litoral e interior*.<sup>19</sup>

Atualmente existem em Portugal 308 municípios dos quais 278 no Continente e 30 nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

O critério mais usado para classificar os municípios quanto à sua dimensão é ainda o que tem em conta o número de habitantes sendo, desta forma, agrupados em três categorias distintas:

- Municípios Pequenos – com população inferior ou igual a 20 000 habitantes;
- Municípios Médios – com população superior a 20 000 habitantes e inferior ou igual a 100 000 habitantes;
- Municípios Grandes – com população superior a 100 000 habitantes.

Destes 308 concelhos nacionais (Figura 3), 47 têm menos de 5000 habitantes, 73 têm entre 5 e 10 mil habitantes, 67 têm entre 10 e 20 mil habitantes, 64 têm entre 20 e 50 mil habitantes, 33 têm entre 50 e 100 mil habitantes e 24 têm mais do que 100 mil habitantes.

Das regiões em estudo, nenhum município ultrapassa os 50 mil habitantes.

Estes territórios localizados no interior da Região Norte e Centro assistiram a fluxos migratórios de população em idade ativa, culminando num envelhecimento a nível destes territórios económica e socialmente, condicionando, desta forma, políticas de revitalização dos mesmos. O progressivo abandono e ausência de investimentos nos setores primário e secundário, bem como o reduzido investimento público influenciaram negativamente este progressivo despovoamento.

Estes territórios e as suas regiões só poderão ser concorrenciais e atrativos se as suas cidades forem impulsionadoras do desenvolvimento económico e social. Até porque *a ausência de investimento e de equipamentos para utilização da população tornam as zonas potencialmente “desertificáveis” ainda menos atrativas e representam uma penalização para os (poucos) residentes*.<sup>20</sup> E os municípios, pela sua proximidade às populações (eles próprios são integrados por pessoas do «local») e pelo conhecimento que têm dos recursos locais, deverão ser os principais agentes de desenvolvimento local, na medida em que a pequena escala – a dimensão local – é a privilegiada para desenvolver estratégias adequadas de desenvolvimento.

---

<sup>19</sup> AGÊNCIA LUSA (2018a). *Portugueses “continuam a não ter noção exata do que é uma biblioteca”* – direção-geral. Diário de Notícias. <https://www.dn.pt/lusa/portugueses-continuam-a-nao-ter-nocao-exata-do-que-e-uma-biblioteca---direcao-geral--9620505.html>.

<sup>20</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). *A regulamentação legal das bibliotecas públicas em Portugal: vol. 1*. [Master's thesis, Universidade de Évora] Repositório Institucional da Universidade de Évora. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/23261/2/Doutoramento%20-%20Ci%C3%A7ncias%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Documenta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Z%C3%A9lia%20Maria%20Charraz%20Parreira%20-%20A%20regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20legal%20das%20bibliotecas%20p%C3%BAblicas%20em%20portugal%20-%20vol.1...pdf>, p. 393.

Face a esta realidade, é importante consciencializar os responsáveis políticos sobre os aspetos ameaçadores destes fenómenos do despovoamento e envelhecimento<sup>21</sup>. *A inversão requer medidas políticas concertadas (públicas e privadas) em diversas áreas para que se criem condições para a revitalização destes territórios e a retenção de valor acrescentado sob pena de em poucas décadas desaparecerem.*<sup>22</sup>

As autarquias locais são responsáveis pela gestão dos recursos públicos locais visando os interesses das respetivas populações. Os municípios possuem atribuições nos domínios, entre outros, do equipamento rural e urbano, na educação, no património, cultura e desporto, onde se incluem as BP, e na promoção do desenvolvimento<sup>23</sup>.

Na verdade, a autonomia financeira das autarquias locais assenta nos poderes dos seus órgãos, entre outros, *o de gerir o seu património, bem como aquele que lhes seja afeto.*<sup>24</sup>

Numa relação entre Governo Central e Local, a autarquia local pode assumir-se com relativa autonomia, dado que estas autoridades locais foram dotadas de independência no quadro definido de poderes e obrigações em que o mecanismo regulador é a existência de um ordenamento jurídico. Esta autonomia firma-se no facto de as suas fontes de financiamento serem, em grande parte, provenientes de impostos municipais, o que se traduz no gozo de uma ampla liberdade para prosseguir as suas políticas.

Ainda assim, mesmo *que reconhecida a consolidação da autonomia financeira dos municípios, na verdade, muitos ainda continuam a apresentar fraca capacidade de gerar receitas próprias*<sup>25</sup>, o que se traduz num fraco investimento a nível cultural.

Aqui importa referir um aspeto fundamental: as autarquias assumem uma importância cada vez maior na qualidade de vida de cada cidadão, não só pela proximidade como pela capacidade em dar respostas rápidas e eficazes às suas necessidades, em âmbitos tão diferentes que podem ir desde a manutenção dos espaços públicos a atividades desportivas e culturais. *Quase sempre o fazem com eficácia, mas dispendo de escassos recursos, quer humanos quer materiais.*<sup>26</sup>

---

<sup>21</sup> No Interior verificou-se, também, o crescimento de alguns polos urbanos em detrimento das freguesias situadas na periferia dos respetivos concelhos. Isto levantou problemas de grande importância, não só quanto à política de investimentos, mas também, no que respeita à política de animação urbana e cultural dos principais centros populacionais. *A tendência "natural" dos autarcas de «fazer obra» que possam granjear votos que conduzam à manutenção no poder tem sido, quase generalizadamente, a preocupação dos autarcas do Interior, com a dispersão de investimentos e a ausência de uma política concertada e intermunicipal*, refletindo-se tudo isto no nível de qualidade claramente individualista das populações. OLIVEIRA, C. (Dir.) (1995). *História dos municípios e do poder local [dos finais da Idade Média à União Europeia]*. Círculo de Leitores, p. 512.

<sup>22</sup> BRAGA, A. (2013). *Tendências demográficas da região centro de Portugal: o caso de estudo dos municípios de baixa densidade*. Guarda, Instituto Politécnico da Guarda. [https://www.researchgate.net/publication/282877586\\_Tendencias\\_Demograficas\\_Da\\_Regiao\\_Centro\\_De\\_Portugal\\_Caso\\_De\\_Estudo\\_Dos\\_Municipios\\_De\\_Baixa\\_Densidade](https://www.researchgate.net/publication/282877586_Tendencias_Demograficas_Da_Regiao_Centro_De_Portugal_Caso_De_Estudo_Dos_Municipios_De_Baixa_Densidade), p. 2.

<sup>23</sup> Lei n.º 75/2013. Diário da República: I Série, nº 176. <https://files.dre.pt/1s/2013/09/17600/0568805724.pdf>

<sup>24</sup> Lei n.º 73/2013, da Assembleia da República. Diário da República: I Série I, nº 169. <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/73-2013-499528>

<sup>25</sup> NOGUEIRA, S., JOCO, U. & RIBEIRO, N. (2020). *O poder local. Reflexão sobre a autonomia das autarquias locais*. In XIX Encuentro AECA, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). Guarda, p. 9.

<sup>26</sup> FERNANDES, S. A. S. (2012). *A autarquia local, o estado e a sociedade civil: uma abordagem baseada em Maфра*. <https://run.unl.pt/handle/10362/9245>, a 19 de Março de 2022, p. 27.

Numa época dominada tanto pelos princípios da subsidiariedade como pelos da globalização, o desenvolvimento das sociedades e respetivos territórios exige que os municípios sejam cada vez mais eficazes e eficientes e que ofereçam serviços qualificados capazes de responder convenientemente às exigências e expectativas dos cidadãos do século XXI.

É importante que os Municípios procurem implementar medidas que visem o interesse público e servir os cidadãos. Segundo o n.º 1 e 2 do Art.º 13º “Princípio da Igualdade” da Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de Agosto de 2005, relativamente à Administração Local Autárquica, *todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.*”

Segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2021, de 11 de Maio de 2021<sup>27</sup>, *o acesso ao património cultural constitui uma expressão do exercício de cidadania, sendo um instrumento primordial para fortalecer a identidade das comunidades e para preservar a nossa memória.*

A valorização do património cultural português tem um forte impacto social e económico que exige uma gestão e um investimento estruturados com envolvimento de todos – do Estado, dos municípios e da sociedade civil.

---

<sup>27</sup> Publicado no Diário da República, 1ª série, N.º 91, de 11 de Maio de 2021, pág. 14, em que é aprovado o Programa de Investimentos para o Património Cultural, mencionando também que “o investimento em património cultural imóvel é decisivo para o futuro do património cultural móvel integrado, promovendo a sustentabilidade das coleções (das bibliotecas, arquivos e museus) a longo prazo, com impactos muito relevantes na coesão económica, social e territorial do país.” Presidência do Conselho de Ministros n.º 49/2021. Diário da República: I Série, N.º 91. <https://files.dre.pt/1s/2021/05/09100/0001400016.pdf>



## CAPÍTULO II

### A BIBLIOTECA PÚBLICA AO SERVIÇO DA COMUNIDADE

*Resistir ao efêmero, Reposicionar valores, Reequacionar prioridades, Racionalizar recursos, Reciclar o supérfluo, constituem as forças estratégicas da gestão das organizações no século XXI, e definem a resposta adequada às exigências e à forte pressão dos mercados a que estão sujeitas, e a qual têm obrigatoriamente de superar.<sup>28</sup>*

#### 2.1 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COMO EQUIPAMENTOS CULTURAIS ESSENCIAIS À VIDA DA COMUNIDADE

*A BP é uma instituição mantida pelo governo, que, de entre todos os tipos de bibliotecas, é a única que possui realmente características de uma instituição social, tanto pela amplitude do seu campo de ação como pela diversificação dos seus utilizadores.<sup>29</sup>*

Das muitas definições apresentadas e defendidas por diversos autores sobre BP todas convergem para um conceito genérico, muito em parte associado às realidades e vivências de cada um. Milanesi<sup>30</sup> assumiu essa dificuldade de se atribuir um conceito a estas unidades de informação, dada a diversidade de situações onde estas se encontram. “[...] a dificuldade maior está exatamente em conceituar a BP. A diversidade de situação em que ela surge e as suas características são tão díspares que o uso de um mesmo termo para identificar tantos casos é problemático.”

Não obstante, existem pontos de convergência comuns de ideias defendidas por diversos autores, e que importa aqui realçar algumas que nos parecem mais relevantes para contextualizar, não só a sua evolução enquanto organismos públicos, como também a sua importância na vida das comunidades.

---

<sup>28</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). *A satisfação do cliente de serviços de Informação: as Bibliotecas Públicas da Região Centro*. [Em linha]. 2012. [Consult. 3 fev. 2022]. Disponível em <http://hdl.handle.net/1316/20462>, p. 25.

<sup>29</sup> SUAIDEN, E. J. (2000). *A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação*. <https://www.scielo.br/j/ci/a/JJCz6RKQhDZNGG6yVdL9pQP/?format=pdf&lang=pt.>, p. 25.

<sup>30</sup> MILANESI, L. (1986). *Ordenar para desordenar*. São Paulo, Brasiliense, p. 95.

Em 1949, a UNESCO considerou a BP como um dos meios mais eficazes de organizar e colocar à disposição de todos as publicações informativas e educativas, a fim de satisfazer uma comunidade ou região. Esta foi a primeira definição formal de um organismo internacional sobre o papel que a BP desempenhava na sociedade. É de referir que foi a primeira definição formal de um organismo internacional sobre o papel que a BP desempenha na sociedade.

Em 1963, André Maurois considera a BP como uma instituição ativa e dinâmica, que coloca à disposição da comunidade meios para esta se informar, completar a sua cultura e até se distrair.

A IFLA, num documento publicado em 1973 e modificado em 1977 e 1985, conhecido pelas “Diretrizes da IFLA”, considera a BP como uma instituição para todos, estando sob a responsabilidade do Estado.

Em 1989, Emir Suaiden considera a BP como uma instituição social, cujo objetivo fundamental é promover a educação e a participação ativa de todos cidadãos e que esteja capacitada para dar resposta às necessidades informacionais e culturais de toda a comunidade. Acrescenta ainda que é uma instituição que deve ser mantida pelo Governo.

Em 1994, a UNESCO reformulou a sua definição apresentada em 1949, e considera agora que BP é um centro de informação cuja finalidade é facilitar aos utilizadores todo o conhecimento, prestando serviço sobre a base da igualdade de acesso a todas as pessoas, independentemente da sua idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, idioma ou condição social.

Em 2000, Jaramillo & Montoya, não só fazem uma junção de todas estas definições, como vão mais longe ao afirmarem que:

*la BP es una institución de carácter social y cultural, financiada y reglamentada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el acceso libre y gratuito a la información, registrada en un soporte documental, que responda a unos criterios de selección y adquisición, para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca, con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad, para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área.*<sup>31</sup>

Em 2008, no Dicionário do Livro, Faria & Pericão<sup>32</sup>, vêm referir que BP:

*é uma biblioteca geral, que serve a coletividade a título gratuito ou mediante quotização. Dirige-se, quer ao público em geral, quer a determinadas camadas da população, como crianças, doentes internados em hospitais, elementos das forças armadas, presos, trabalhadores, etc., e destina-se a assegurar a*

---

<sup>31</sup> JARAMILLO, O. & MONTOYA RÍOS, M. (2000). “Revisión conceptual de la biblioteca pública”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*; Vol. 23 (1-2), 13-56. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7903/7420>, p. 36.

<sup>32</sup> FARIA, M. I. & PERICÃO, M. G. (2008). *Dicionário do livro: da escrita ao livro electrónico*. Edições Almedina, p. 156.

*educação dos adultos e a completar a obra da escola, desenvolvendo o gosto pela leitura nas crianças e nos jovens, de modo a fazer deles adultos capazes de apreciar os livros e tirar proveito deles. Em Portugal a BP é também designada de biblioteca de leitura pública ou Biblioteca Municipal e encontra-se na dependência direta de uma Câmara. A BP é considerada um equipamento cultural e, portanto, está no âmbito das políticas públicas do Ministério da Cultura. É criada e mantida pelo Estado (Município), através de impostos municipais, para utilização de todos ou parte dos membros de um município, estabelecida como instituição independente ou em combinação com outras.*

Também na definição da IFLA<sup>33</sup>,

*a BP é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade. Ela proporciona o acesso ao conhecimento, à informação e à educação permanente (...), e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, dificuldade física, condição económica e social e nível de escolaridade.*

Em Portugal, para se chegar a esta realidade e à forma como hoje as BP são encaradas e consideradas, houve todo um longo e árduo percurso, sendo que, neste caso, é necessário recuarmos ao século XIX.

A partir de meados do século XIX, a burguesia liberal começa a ver nas BP não só um fator de apoio à coesão social, uma vez que possibilita a que as classes populares acedam à cultura das classes privilegiadas, como também como um equipamento imprescindível ao progresso económico. Face a isto, dá-se uma evolução, por iniciativa das câmaras municipais, na criação de BP. *Através delas, vários grupos sociais, entre os quais a classe operária, passaram a aceder a um direito que até então lhes era vedado.*<sup>34</sup>

Por decreto de 2 de agosto de 1870, são criadas as chamadas Bibliotecas Populares, e a partir deste momento, ainda que por um curto período, assiste-se a uma correlação entre Bibliotecas municipais e Bibliotecas populares. Isto porque em finais do século XIX, as Bibliotecas Populares perdem a sua designação original tendo algumas delas evoluído para aquilo que hoje entendemos como Biblioteca Municipal.

A reforçar este decreto, anos passados, surgiu um outro, o art.º 11 do decreto do Diário do Governo, de 21 de março de 1911, onde dizia que *todas as camaras municipaes são obrigadas a fundar Bibliotecas Populares” ou a instituir.*<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública*. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>, p. 13.

<sup>34</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). Op. Cit., p. 66.

<sup>35</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 43.

Apesar desta “obrigatoriedade”, no final do século XX ainda se verificava um modelo de bibliotecas distante da realidade dos trabalhadores e das necessidades informacionais dos cidadãos. A BP representava a imagem de “templo do saber”, de lugar de prestígio, do qual somente os intelectuais faziam parte, ou então era vista como um local apenas para os estudantes.

Perante esta realidade, o Governo volta a apostar na criação de mais bibliotecas municipais pois eram muito poucas as existentes, comparativamente com outros países europeus. As poucas que subsistiam, apresentavam-se como espaços pouco convidativos, onde estantes altas, e de difícil acesso para a maioria dos utilizadores, guardavam fundos documentais pobres e desatualizados e onde os funcionários, os “guardiões dos livros”, exerciam com afínco a árdua tarefa de manter o silêncio absoluto. *Essa era, entre várias outras, uma das principais razões para a imagem negativa de que as bibliotecas desfrutavam e para o quase nulo papel que desempenhavam nas poucas localidades que dela dispunham.*<sup>36</sup>

A população que mais precisava desta instituição pública (iletrada ou com poucos estudos) não conseguia construir uma identificação com esta instituição, excluindo-a da sua vida. Esta atitude levou a uma estagnação e até diminuição do verdadeiro valor da BP, que depois se refletiu nos escassos investimentos das autoridades e agentes políticos nessas mesmas bibliotecas.

Ora, se localmente não havia uma identificação com a biblioteca por parte da maioria da sua população, levando conseqüentemente à sua não-utilização, no reverso desta situação encontrava-se a posição do Governo que entendia que este “insucesso” se devia à falta de interesse e cooperação dos municípios em inverter esta situação.

Apesar de toda esta pressão governamental para a criação de bibliotecas, em 1985 os números ainda eram pouco “simpáticos”, já que apenas 97 concelhos possuíam biblioteca exclusivamente municipal.

Em 1987, o Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL) desenvolveu e aplicou um plano de leitura pública, em conjunto com as autarquias locais, no apoio à criação de BP municipais em todos os concelhos do país. A constituição desta rede de BP (Denominada de Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)) tinha por base o concelho que integra uma Biblioteca Municipal localizada na sede daquele, em zona central ou muito frequentada. Desta forma, o território português foi ficando, “sobretudo no período compreendido entre 1987 e 2007, dotado de uma malha de bibliotecas municipais.”<sup>37</sup>

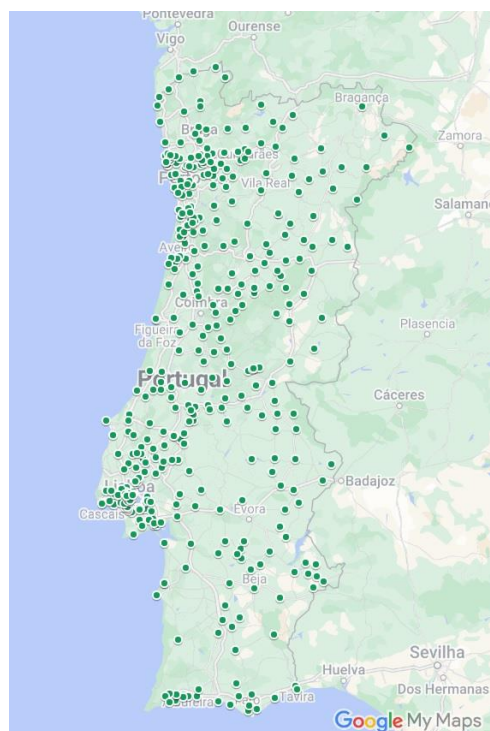
---

<sup>36</sup> NUNES, H. B. (1998). *A oferta pública de leitura. OBS - Observatório das Atividades Culturais* 3, 13-15. <https://docplayer.com.br/50596583-A-oferta-publica-de-leitura-1.html>, p. 2.

<sup>37</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 48.

O Programa Pólis<sup>38</sup> em parceria com a DGLAB foram fortes impulsionadores na extensão desta malha de bibliotecas municipais, com a construção de soberbos edifícios criados de raiz.

Apesar desta boa iniciativa, ainda assim o resultado ficou aquém do necessário e do que seria expectável, e a prova disso reflete-se no mapa da Figura 4 publicado pela Rede Nacional de



Bibliotecas Públicas. A maioria das 413 BP que integram a Rede Nacional de Leitura encontram-se localizadas no litoral norte, centro e sul evidenciando a diferença entre o litoral e interior do nosso país relativamente à localização das BP, tornando, novamente, a evidenciar a discrepância entre o litoral e o interior do nosso país.

Segundo Eiras, atual diretor dos serviços de bibliotecas da Direcção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas (DGLAB), *há uma grande carência de informação e divulgação do que é uma biblioteca municipal, uma BP, dos seus serviços e da gratuidade*<sup>39</sup>. O relatório mais recente sobre BP portuguesas, de 2016, mostra uma realidade assimétrica, um país a várias velocidades e isso reflete-se também no tipo de serviço que é disponibilizado aos leitores e utilizadores.

**Figura 4:** Mapa com a localização das 413 bibliotecas públicas, pertencentes aos 244 municípios que integram a Rede Nacional de Bibliotecas.

**Fonte:** Rede Nacional de Bibliotecas Públicas – DGLAB, 2022, s/ p.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Uma das prioridades da União Europeia foi relativa à questão do ordenamento do território segundo uma perspetiva inovadora, tendo sido adotadas medidas excepcionais em termos de requalificação urbana.

Estas medidas têm como elemento essencial a criação do Programa Polis - Programa de Requalificação Urbana e Valorização Ambiental das Cidades. Este programa baseia-se nas disponibilidades financeiras do 3º Quadro Comunitário de Apoio, e desempenha um papel mobilizador de todas as iniciativas que tenham como objetivo a qualificação urbanística e ambiental das cidades. Estas iniciativas são importantes para a cidade em si, para os seus habitantes e "utentes". Correspondem ao motor de desenvolvimento da sociedade como um todo e por isso são potencializadas pelo programa. O Plano Nacional de Desenvolvimento Económico - PNDES - constitui a base do Programa Polis e pretende requalificar as cidades, melhorar a sua competitividade, reforçar o seu papel na organização do território e melhorar a qualidade de vida dos seus habitantes. Pelas razões mencionadas intervém na vertente urbanística e ambiental. Pretende desenvolver um conjunto de intervenções exemplares, com base em parcerias entre o Governo e as câmaras municipais, que sirvam de referência para outras ações a desenvolver pelas autarquias locais. Também complementam as iniciativas locais com mérito do ponto de vista urbanístico e ambiental. As iniciativas apoiadas centram-se em torno de quatro desígnios: as Cidades Verdes (que enfatizem uma gestão ambiental exemplar), as Cidades Digitais (que dispõem de bons serviços de comunicação digital e que fomentem a cultura e a sua utilização para bons fins), as Cidades do Conhecimento e do Entretenimento (dotadas de infraestruturas científicas e tecnológicas, espaços culturais, de aprendizagem artística e de espaços de diversão, de forma a fixar a população jovem) e as Cidades Intergeracionais (aquelas que têm a preocupação de evitar a segmentação espacial do tecido urbano por grupos etários e/ou sociais, recentrando a vida na urbe e atribuindo novas funcionalidades aos centros históricos). In INFOPÉDIA (2003). Programa Polis. [https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/\\$programa-polis](https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$programa-polis).

<sup>39</sup> AGÊNCIA LUSA (2018a). Op. Cit., s/ p.

<sup>40</sup> DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2022). *Mapa da localização das 413 bibliotecas públicas, pertencentes aos 244 municípios que integram a Rede Nacional de Bibliotecas*. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

Embora no interior a área de alguns concelhos é maior que na maioria dos concelhos portugueses, dificultando a intervenção das suas BP. A criação de *pólos em diferentes localidades do município, de acordo com o número e distribuição dos seus habitantes*<sup>41</sup>, tornou-se também um dos requisitos da constituição da rede nacional de BP que ficou apenas pela planificação.

Infelizmente, na maioria dos concelhos isso não se verificou dentro dos parâmetros inicialmente estipulados e, desta forma, segundo Parreira<sup>42</sup>, “em Portugal, só a sociedade civil foi capaz, pelos seus meios, de contrariar a litoralização e exclusividade urbana dos serviços de BP. Através de associações e outras coletividades (mais ou menos oficiais), foram sendo criadas bibliotecas e gabinetes de leitura, menos controlados pelo aparelho estatal.”

Considerando que os serviços da biblioteca devem estar adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais, em zonas de baixa densidade populacional seria importante haver uma maior aposta na oferta de serviços de biblioteca a pessoas impedidas de a frequentar devido a deficiências físicas ou sensoriais ou por falta de transportes. Estes serviços de bibliotecas itinerantes, normalmente alojados em carrinhas ou autocarros, são fundamentais para reforçar a importância das bibliotecas, uma vez que permitem a que estas possam ir ao encontro das necessidades da comunidade e permitindo que esta forneça diversos serviços para além dos usuais. Nestes casos, será mais eficaz a sua prestação para lá das paredes da biblioteca.

Isto é um fato incontestável: as BP devem proporcionar serviços de informação comunitária, correndo o risco, não o fazendo, de *perderem o contacto efetivo com as pessoas a quem os seus serviços se destinam*.<sup>43</sup>

O Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das BP (PADES), foi criado em 2018, e surge, precisamente, pela necessidade de inverter a situação de afastamento, delineando como objetivo afirmar, junto das populações, o papel das BP, reforçando a sua função de equipamentos de proximidade com diferentes valências: culturais, informativas, sociais, formativas e de cidadania.<sup>44</sup>

Este Programa também tem como objetivo contribuir para a redução das desigualdades e das assimetrias nacionais, como forma de valorização e desenvolvimento dos territórios mais periféricos, apresentando, deste modo as bibliotecas como elementos essenciais para a coesão social no território!

---

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1h78T3ibpMoi6AWFNB1dAwcyZSUCTswQc&ll=39.73779487399678%2C-6.284985380997119&z=7>

<sup>41</sup> DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2009). *Programa de apoio às bibliotecas municipais. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01\\_ProgramadeApoio2009.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf), p. 2

<sup>42</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 44.

<sup>43</sup> SAUR, H. G. (2003). *Os serviços da biblioteca pública – directrizes da IFLA/UNESCO*. Caminho, p. 28.

<sup>44</sup> DGLAB (2018). *PADES – Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas*. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PADES\\_programa%20de%20apoio%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20servi%C3%A7os%20de%20biblioteca%20p%C3%BAblica.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PADES_programa%20de%20apoio%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20servi%C3%A7os%20de%20biblioteca%20p%C3%BAblica.pdf), p. 3 e 4.

## 2.2 QUAL É O CUSTO/BENEFÍCIO DE UMA BIBLIOTECA PÚBLICA<sup>45</sup>?

*O problema das bibliotecas portuguesas não é complicado. Como tantos outros problemas do país, a criação de um efetivo sistema nacional de bibliotecas é, basicamente, um problema de dinheiro e de vontade, isto é, um problema de prioridades.*<sup>46</sup>

Com a criação do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais (PABM), os municípios que aderiram foram obrigados a manter os parâmetros de funcionamento e qualidade de serviços das suas bibliotecas enquanto durassem os vínculos contratuais<sup>47</sup>, sob pena de lhes serem impostas penalizações, tais como a devolução da verba recebida<sup>48</sup>. Findo este vínculo, as bibliotecas passaram totalmente para a alçada das câmaras e os parâmetros inicialmente estipulados deixaram, na sua maioria, de ser cumpridos, tais como incumprimento no que concerne à dimensão e crescimento da coleção e incumprimento do número de funcionários necessários e determinados para o desempenho de um serviço com a qualidade desejável.

Ao passarem para a alçada das câmaras, as bibliotecas ficaram dependentes de *eventuais flutuações políticas e correspondentes estratégias para a área cultural*.<sup>49</sup>

Segundo a DGLAB<sup>50</sup>, *compete aos Municípios a iniciativa da criação da biblioteca e a responsabilidade pelo seu posterior funcionamento, competindo à Administração Central o apoio técnico financeiro que permita a sua criação e desenvolvimento*. Face à atual conjuntura económica vivida em Portugal, estes apoios financeiros do Estado passaram a inexistentes ou

---

<sup>45</sup> As organizações públicas – neste caso BPa – devem comportar-se com eficiência, eficácia e economia (os três E) e conformar-se com a legalidade, atuando num contexto político. In BILHIM, J. (2004). *A governação nas autarquias locais*. Porto, SPI-Sociedade Portuguesa de Inovação. [Em linha] [Consult. 11 nov. 2022]. Disponível em <http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/AGovernNasAutarquias04.pdf>, p. 24

<sup>46</sup> CABRAL, M. V. (1992). “O que se passa com as bibliotecas portuguesas?”. *Cadernos BAD* (Portugal), n. 1, 1992. [Em linha] [Consult. 29 out. 2022]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/140645>, p. 11.

<sup>47</sup> O Decreto-Lei n.º 111/87, de 11 de março, instituiu um programa de cooperação técnica e financeira entre o Ministério da Educação e Cultura, através do Instituto Português do Livro e da Leitura, e os municípios, para execução de uma política integrada de desenvolvimento da leitura pública no quadro da rede de bibliotecas municipais. Com este programa atribuiu às autarquias, sob determinadas regras, a decisão sobre a prioridade de implantação das bibliotecas municipais e a responsabilidade pelo seu funcionamento. Decreto-Lei n.º 111/87, do Ministério da Educação e Cultura (1987). *Diário da República: I série, n.º 58*. [https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/111-1987-662538?\\_ts=1656633600034](https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/111-1987-662538?_ts=1656633600034), p. 999.

<sup>48</sup> O apoio financeiro a conceder pelo Estado, que se traduziria na comparticipação de 50% dos custos totais da obra ficava consagrado nos contratos-programa, que incidiam na construção ou adaptação de instalações, compra de equipamento, aquisição de fundos documentais, formação de pessoal e atividades de animação, só seria concretizado se os programas das bibliotecas respeitassem as exigências do IPLL. A 19 de março de 1987, o IPLL enviava a todas as CM do país um ofício-circular dando a conhecer o projeto de criação de uma Rede de Bibliotecas Municipais de Leitura Pública. In NUNES, H. B. (1998a). *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. (2ª ed.). Imobiliária Teixeira e Filhos, Lda, p. 86-87

<sup>49</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 55.

<sup>50</sup> Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (2009). Op. Cit., p. 4.

foram reduzidos, mesmo para aquelas bibliotecas que, porque cumpriam os requisitos, recebiam as verbas determinadas.<sup>51</sup>

Segundo Lima (2015)<sup>52</sup>,

*não havendo investimento de muitos destes municípios nestas bibliotecas, nem nenhuma lei que os obrigue a manterem o acordo definido no contrato-programa assinado, um número significativo destas bibliotecas vê-se atualmente em situação precária, com falta de recursos financeiros, humanos e técnicos, com reflexo na degradação de espaços e coleções, na desatualização de fundos e na insuficiência de serviços ou prestação de serviços desajustados das reais necessidades da comunidade onde se inserem.*

A crise económica veio também aprofundar um outro problema subentendido nas BP da administração local ou autarquia<sup>53</sup>: na estrutura administrativa, a biblioteca representa apenas um serviço entre muitos, competindo por uma fatia do orçamento anual num patamar de desigualdade com serviços de primeira linha de necessidade, como a manutenção de serviços de saneamento básico, desenvolvimento de infraestruturas essenciais ou o apoio social aos mais carenciados. *Se, em contextos económicos normais a situação já é difícil para o sector cultural em geral e para as bibliotecas públicas em particular – o que também decorre da perceção dos políticos e da comunidade relativamente aos serviços prestados – quando a crise se instala ou agudiza, este sector é habitualmente o primeiro a receber cortes no financiamento.*<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> Os financiamentos do estado fazem parte das fontes de financiamento podem primárias, referentes a impostos a nível local, regional ou central e/ou subsídios dos órgãos centrais, regionais ou locais. Ainda existem as fontes de *financiamento secundárias* que, no caso das BM, podem ser relativas a *receitas resultantes de pagamentos efetuados* pelos leitores tais como multas por atrasos de devolução dos documentos e *receitas resultantes de cobrança por serviços especiais* tais como fotocópias e serviços de impressão. SAUR, H. G. (2003). *Op. Cit.*, p. 39.

<sup>52</sup> LIMA, C. R. M. M. (2015). *Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas*. [Master's thesis, Universidade do Porto]. Repositório Institucional da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/79192/2/35245.pdf>, p.45

<sup>53</sup> Nos termos da Constituição da República Portuguesa, a organização democrática do Estado compreende a existência de autarquias locais, as quais são pessoas coletivas territoriais dotadas de órgão representativos e que visam a prossecução de interesses próprios das populações respetivas (artigo 235.º, n.º 2). Respondem, assim, à necessidade de assegurar a execução dos interesses próprios de um certo agregado populacional nesse mesmo território de abrangência da autarquia. A Constituição da República Portuguesa define os órgãos que compõem os municípios, bem como as competências atribuídas a cada um, contemplando, assim, a existência de três níveis de poder local: os municípios, as freguesias e as regiões administrativas, sendo que estas últimas continuam por implementar devido ao parecer do referendo de 1998 relativamente à regionalização. Os municípios são constituídos por um órgão deliberativo – a assembleia municipal – e por um órgão executivo – a autarquia. Os municípios são legalmente definidos como autarquias locais que visam, tal como já foi dito anteriormente, a prossecução de interesses próprios da população residente na circunscrição concelhia mediante órgãos representativos por ela eleitos. Adquiriram ao longo do tempo uma grande importância histórica, política, económica, administrativa, financeira e jurídica, revelando-se de primordial importância no contexto das políticas públicas locais. O artigo 235.º, n.º 2, anteriormente mencionado, segundo a Lei Constitucional N.º 1/2005 de 12-08-2005, da Constituição da República Portuguesa. In Lei constitucional n.º 1/2005, da Assembleia da República. Diário da República: I série n.º 155. <https://files.dre.pt/1s/2005/08/155a00/46424686.pdf>, s. p.

<sup>54</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). *Op. Cit.*, p. 348.



A biblioteca é uma das instituições que mais ativamente contribui para a evolução da sociedade, sendo que é a única que ainda mantém e defende o direito de acesso livre e gratuito, em igualdade de circunstâncias para todos ao conhecimento, à informação e à cultura.

E por esse motivo, é evidente que as BP constituem um valor acrescentado para as suas comunidades. O seu valor é frequentemente definido pelos recursos e serviços prestados.

A BP é uma responsabilidade conjunta das autoridades nacionais e locais. Às primeiras compete a produção de orientações e diretrizes de âmbito nacional e a formulação e promulgação legislativa que regulamenta o setor. Às segundas cabe a organização executiva do serviço de BP, implementando a política definida através da gestão direta das instituições. (...) E no caso português, *o governo desenha a política na área das bibliotecas e delega nos municípios a prossecução desses objetivos, transferindo para as autoridades locais os meios necessários à concretização da atividade municipal, onde as bibliotecas estão integradas.*<sup>55</sup>

Basicamente, os principais componentes que caracterizam a BP como tal são: *a gestão e o financiamento público, sem diferenciação de clientes e o fornecimento de serviços voltados às necessidades informacionais da sua comunidade.*<sup>56</sup>

Entenda-se aqui que o qualificador “*público*” aplicado às bibliotecas transforma este espaço num espaço compartilhado pela sociedade. Esta ampliação do conceito “*público*” é evidenciada quando se afirma que todos têm o direito ao acesso à informação e ao conhecimento e devem respeitá-lo e colaborar para a sua preservação, ampliação, difusão e produção. Segundo Keinert<sup>57</sup>, aqui o “*público*” é o resultado do entrelaçamento entre Estado-Sociedade e de um processo coletivo de fortalecimento da noção de cidadania.

*A menos que usuários e coleção percorram juntos um caminho que realmente seja útil e significativo para os clientes, uma biblioteca não será nada mais que um armazém dispendioso.*<sup>58</sup>

É uma realidade que as BP estão dependentes hierarquicamente e financeiramente da tutela das respetivas câmaras municipais que, por sua vez também estão à mercê das vontades e sensibilidades políticas dos respetivos órgãos tutelares - Governo. Estas autoridades locais – câmara municipais – estão sujeitas a eleições, pelo que o seu orçamento não é apenas uma questão de gestão, mas também um problema político.

O apoio do executivo camarário que tutela a biblioteca municipal é um fator decisivo no desenvolvimento e no sucesso de qualquer biblioteca municipal. Esta “*vontade política*” é fundamental para a firmação de bibliotecas com um papel vivo e realçado na comunidade,

---

<sup>55</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 341 e 343.

<sup>56</sup> MACHADO, F. B. & SUAIDEN, E. J. (2015). “A biblioteca pública, entre a teoria e a pratica”. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 29 (2). <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4909>, p. 4.

<sup>57</sup> KEINERT, T. M. (2000). “Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas”. *Revista RAE*, v. 41 (3). <https://www.scielo.br/j/rae/a/jT4LKjwRHWqkCnWWTqrKVLC/?lang=pt&format=pdf>, p. 99

<sup>58</sup> LEITÃO, B. J. M. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária: grupos de foco*. Intertexto, Interciência, p. 25.

*dependentes que estão não só do orçamento para a sua manutenção e desenvolvimento, mas também do apoio na conceção e implementação de projetos e programas inovadores e atuais.*<sup>59</sup>

Infelizmente, segundo Bruno Eiras, *um dos motivos por que algumas bibliotecas perderam relevância, foi porque esse investimento deixou de ser feito.*<sup>60</sup>

Verifica-se ainda muita heterogeneidade<sup>61</sup> e debilidades a muitos níveis, havendo bibliotecas que não cumprem os requisitos mínimos.

*As bibliotecas públicas não existem num vácuo político. As decisões tomadas pelas administrações central e local têm uma relevância direta na vida profissional dos bibliotecários públicos. A política cria a estrutura no seio da qual as bibliotecas públicas operam.*<sup>62</sup>

A maioria dos políticos ainda tendem a considerar que a intervenção política no domínio das bibliotecas é menos significativa que em outras áreas de intervenção contíguas, como a educação e o desporto, nomeadamente o futebol, não lhes conferindo a notoriedade e visibilidade que pretendem politicamente.

De igual modo, a BP representa para um grande núcleo da sociedade um espaço não produtivo, que não gera lucro; pelo contrário consome parte do orçamento, visando apenas ao entretenimento de setores alfabetizados da sociedade.

Na verdade, porém, *o seu contributo para o sistema democrático justifica que a subsistência da biblioteca e o seu adequado funcionamento sejam assegurados por dinheiros públicos.*<sup>63</sup> As BP beneficiam a sociedade, seja de forma direta ou indireta, no imediato ou a longo prazo, pelo que é razoável esperar que o financiamento que as sustenta seja assegurado pelos órgãos de gestão pública.

O século XXI vem apresentar-se com uma grande reestruturação da posição das BP. As fronteiras geográficas perdem sentido, deixando espaço para novas fronteiras digitais em constante movimento. De igual modo, também as paredes físicas das BP perdem sentido. A

---

<sup>59</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). *O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: modelo de desenvolvimento*. [Master's thesis, Universidade de Évora]. Repositório Institucional da Universidade de Évora. [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18746/1/Tese\\_AS.pdf](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18746/1/Tese_AS.pdf), p. 169.

<sup>60</sup> Artigo publicado pela agência Lusa, a 21 de Julho de 2018, no suplemento Ípsilon do Público, com o título "Cinco municípios em Portugal não têm serviço de biblioteca". Neste artigo dá conta de que os municípios de Alzejur, Marvão, Terras de Bouro, Vila Viçosa e Calheta (São Jorge, Açores) não têm qualquer serviço de biblioteca para as 28.700 pessoas residentes nessas localidades.

<sup>61</sup> No caso das BP, os serviços são considerados heterogéneos porque nem todos os consumidores têm as mesmas prioridades e, por conseguinte, as mesmas necessidades, o que depois se reflete na avaliação da qualidade tornando-se num processo muito complicado. In AGÊNCIA LUSA (2018). Cinco municípios em Portugal não têm serviço de biblioteca. *Ípsilon*. <https://www.publico.pt/2018/07/21/culturaipsilon/noticia/cinco-municipios-em-portugal-nao-tem-servico-de-biblioteca-1838720>, s/ p. Segundo Rocha, *embora os serviços possam variar, eles têm quatro características fundamentais: 1. Os serviços são mais ou menos intangíveis; 2. Os serviços são atividades ou séries de atividades e não coisas; 3. Os serviços são, por norma, produzidos e consumidos simultaneamente; 4. O consumidor participa, pelo menos até certo ponto, no processo de produção*. In ROCHA, J. A. Oliveira (2006). *Gestão da qualidade: aplicação aos serviços públicos*. Escolar Editora, p. 26.

<sup>62</sup> USHERWOOD, B. (1999). *A biblioteca pública como conhecimento público*. (1<sup>a</sup> ed.). Caminho, p. 47.

<sup>63</sup> PARREIRA, Z. M. C. (2018). Op. Cit., p. 347.

informação, outrora condensada ao seu espaço físico, transpõe-se agora para o seu exterior numa busca de uma maior interação com a sociedade.

E o direito à informação é uma garantia que foi estabelecida na Declaração Universal dos Direitos Humanos no seu artigo XIX:

*Todo o ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.*

O acesso à informação é um direito que permite ao cidadão tomar conhecimento de todos os atos praticados pelo Governo e exercer o direito de cidadania, e que contribui para a formação e aperfeiçoamento de uma sociedade informada democraticamente, auxiliando as pessoas a enriquecer e desenvolver as suas vidas e a comunidade em que se inserem. *A falta de informação é uma barreira burocrática que impede o sujeito de participar da vida política da sociedade, assim como conhecer e ter acesso a outros direitos fundamentais.*<sup>64</sup> Para poder participar das decisões políticas ou reivindicar para que os seus direitos sejam cumpridos, o cidadão tem de estar munido de informações que amparem suas reivindicações. As exigências do dia-a-dia, o acesso fácil à informação e a diversidade da oferta de serviços traduzem-se em clientes cada vez mais conhecedores dos seus direitos e sem pudor de os reivindicar.

E a verdade é que a BP é hoje considerada uma das mais democráticas instituições que permite ao cidadão aprofundar conhecimentos, alargar horizontes e a produzir pensamento. No fundo, a construir cidadania!

*De templo do saber, a sociedade contemporânea exige que a BP se transforme num verdadeiro e útil serviço de informação, pertinente e atualizado, (...) que se justifique do ponto de vista social (...). Neste contexto, as BP têm de ser consideradas como provedoras de um serviço e, portanto, de um produto em que o utilizador é considerado, em primeiro lugar, como interlocutor privilegiado de um diálogo aberto com o fornecedor de informação.*<sup>65</sup>

*A qualidade das organizações, ainda que não garanta a sua subsistência, é determinante para aferir o seu valor e para conduzir ao seu reconhecimento e à lealdade dos clientes que as financiam e que, ainda que potencialmente, delas podem usufruir.*<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> SILVA, C. A., CHIMATTI, J., MAZZA, M. del & SIQUEIRA, R. A. (2019). “A biblioteca e o interesse público”. *Revista Inclusão Social*, 13 (1). <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/5050>, p. 23.

<sup>65</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). *A satisfação do cliente de serviços de Informação: as Bibliotecas Públicas da Região Centro*. [Doctorate's thesis, Universidade de Coimbra]. Repositório Institucional da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/1316/20462>, p. 113.

<sup>66</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). *Op. Cit.*, p. 513.

Ainda segundo Marques & Almeida<sup>67</sup>, *o valor de uma BP está na forma como ela interpreta e responde às necessidades da sua comunidade*. Todos os serviços têm um custo. Este custo poderá advir de um serviço pobre e de má qualidade ou de um serviço de boa qualidade. E no caso das BP, este custo não se traduzirá em valor económico<sup>68</sup>, mas num valor social.

A qualidade e o serviço são apenas meios para atingir o fim que é a satisfação e o regresso do cliente. O objetivo de uma instituição pública é criar um cliente satisfeito e leal, que vá sempre regressar. Portanto, dar um serviço de alta qualidade ao cliente é o caminho para atingir o fim principal. Hoje, o valor das organizações depende dos seus ativos intangíveis<sup>69</sup> – as pessoas - e o retorno do capital investido já não é o lucro tangível, mas a satisfação dos clientes, a qual é entendida como o resultado final do investimento. E este lucro é obtido através do serviço prestado.

*La realización de este análisis costes-resultados, que en el mundo de la empresa se expresa en forma de beneficios monetarios, deberá traducirse en las bibliotecas, por su carácter de organizaciones no lucrativas, a otros parámetros.*<sup>70</sup>

Os parâmetros utilizados para a avaliação dos resultados destas análises serão qualitativos e quantitativos. Os parâmetros quantitativos expressam-se no número de serviços oferecidos, atividades realizadas ou utilizadores atendidos, entre outros. Os parâmetros qualitativos expressam-se pela qualidade alcançada, pelo que se deverá ter em conta o nível de satisfação do utilizador em relação ao serviço prestado. Além destes, é também importante analisar a imagem que a biblioteca tem na comunidade.

A satisfação do cliente torna-se assim um dos principais objetivos de qualquer instituição pública ou privada. E é o prestador de serviços que deve arranjar maneira de apresentar soluções de modo a conseguir cativar os seus clientes. Afinal, quando a solução é do agrado do cliente, ele fica satisfeito, quando não é, procura alternativa.

---

<sup>67</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. & ALMEIDA, S. (2018). *O valor económico da Biblioteca Pública: um estudo de caso*. In 13<sup>o</sup> Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [https://www.researchgate.net/publication/334967119\\_O\\_valor\\_economico\\_da\\_Biblioteca\\_Publica\\_um\\_estudo\\_d\\_e\\_caso](https://www.researchgate.net/publication/334967119_O_valor_economico_da_Biblioteca_Publica_um_estudo_d_e_caso), p. 7.

<sup>68</sup> Segundo KOTLER, uma instituição pública do tipo serviço é aquela que produz e disponibiliza serviços sem serem cobrados diretamente aos seus utilizadores. Estes serviços são cobrados, indiretamente, aos utilizadores enquanto contribuintes através dos impostos. São considerados contribuintes todos aqueles que pagam impostos locais, não diretamente relacionados com os bens ou serviços prestados. In KOTLER, P. (1988). *Marketing para organizações que não visam o lucro*. (1<sup>a</sup> ed.). Editora Atlas, p. 336.

<sup>69</sup> Os serviços e produtos diferem entre si pelas suas características. Entre outras, os *produtos* são tangíveis, homogêneos e os consumidores não participam, por regra, nos processos de produção; os *serviços* são intangíveis, heterogêneos e os consumidores participam na produção.

<sup>70</sup> DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. R. (1996). Op. Cit., p. 35.

Sendo o tipo de serviço das BP um serviço de “Escolha”<sup>71</sup> para o cliente, não há uma “obrigatoriedade”<sup>72</sup> em recorrer aos seus serviços<sup>73</sup>. Cliente satisfeito reflete-se na sua presença mais assídua nas idas à biblioteca e no seu acesso à informação. O maior ou menor grau de satisfação do cliente vai refletir-se na sua assiduidade/uso dos serviços das bibliotecas.

Como definir a satisfação de um cliente de bibliotecas? Um cliente fica satisfeito sempre que as suas necessidades ou expectativas reais ou fictícias são satisfeitas ou superadas. Segundo Gerson<sup>74</sup>, *quando um produto ou um serviço satisfaz ou excede a expectativa do cliente, este fica sempre satisfeito.*

É importante que haja um entendimento por parte do poder local sobre o que deve ser uma BP e sobre o peso que esta deve ocupar na estrutura municipal por forma a apoiar a integração na dinâmica local<sup>75</sup>,

*Não é pelo facto das BP serem até hoje organizações tendencialmente gratuitas que as torna reconhecidas pelas comunidades locais, conferindo-lhes prestígio e frequências elevadas. A pouca visibilidade destas instituições atribui-lhes um poder diminuto o qual é visível através das dotações orçamentais que anualmente são atribuídas ao sector, quer pelos governos centrais como pelos locais, as quais refletem a consideração que estes têm pelas bibliotecas, considerando-o como um assunto de relevância menor para o desenvolvimento da sociedade e como tal indigno de apoio do estado.*<sup>76</sup>

O ambiente político em termos de poder central e local tem uma importância decisiva nas políticas de gestão de qualquer biblioteca, e no caso das BM, os seus serviços são também “controlados” por representantes eleitos locais.

Em Portugal, a cada 4 anos, realizam-se eleições para os Órgãos Autárquicos escrutinados pela comunidade e que se forem da conveniência ou do agrado desta, poderão ir até 12 anos de governação.

---

<sup>71</sup> ROCHA, J. A. O. (2006). Op. Cit., p. 109.

<sup>72</sup> Relativamente aos tipo de serviço prestados pela Administração Local, *alguns serviços são prestados a toda a comunidade local, ou sejam, são considerados universais, tais como limpeza de ruas ou recolha de lixo; outros são racionados, na medida em que a procura excede a oferta, tais como habitação social; outros são obrigatórios, tais como serviços de policiamento ou de planeamento; e finalmente, outros são prestados apenas aos munícipes que estejam interessados, podendo ser pagos ou não, tais como bibliotecas, parques ou centros de dia.* In ROCHA, J. A. O. (2006). Op. Cit., p. 109.

<sup>73</sup> Também Oliveira (1994) considera a BP como sendo “uma instituição de uso não compulsório”. In OLIVEIRA, Z. C. P. (1994). *A biblioteca “fora do tempo”: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989.* [Master’s thesis, Universidade de São Paulo]. Repositório Institucional da Universidade de São Paulo. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1437/000083832.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, p. 13.

<sup>74</sup> GERSON, R. F. (2001). *Medir a qualidade e a satisfação do cliente.* (1<sup>a</sup> ed.). Monitor, p. 7.

<sup>75</sup> Dizia CABRAL (1999) que muitos académicos, *nunca tendo posto os pés numa biblioteca e falando a partir da sua limitada experiência própria com uma mão-cheia de livros (...), proclamam que é possível proporcionar serviços eficientes com uma dactilógrafa ou uma secretária diligente. Se era este, e em certa medida ainda o é, o grau de conhecimento sobre bibliotecas entre professores e entre políticos e altos funcionários públicos do poder central, como podemos esperar maior interesse pelas bibliotecas públicas por parte da maioria das autarquias locais?* Infelizmente, esta realidade ainda ensombra algumas BP. In CABRAL, L. (1999). *As bibliotecas públicas portuguesas: problemas e propostas de desenvolvimento.* (1<sup>a</sup> ed.). Afrontamento, p. 53.

<sup>76</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). Op. Cit., p. 148.

Embora isto seja necessário numa vertente política, a verdade é que vem trazer alguma instabilidade na realidade das BM. Sempre que há uma transição de Executivo Camarário, há uma nova abordagem no que diz respeito às bibliotecas. E os recém-eleitos nem sempre têm a perceção ou a noção do verdadeiro valor de uma BP e na imagem que esta possa projetar na comunidade, promovendo, de uma forma indireta, a sua imagem enquanto autarcas locais.

Nos seus programas, os candidatos, futuros autarcas, manifestam os seus pontos de vista sobre o papel a desempenhar pelas BP, referenciando as suas representações sobre as mesmas.

Uma vez eleitos deveriam empenhar-se no apoio e promoção das Bibliotecas, dinamizando ou colaborando em campanhas de marketing adequadas à divulgação das BP.

Segundo Pinto (2007),

*(...) modernamente, o marketing está cada vez a ser considerado como o primeiro princípio da gestão bibliotecária, dirigido à melhoria da qualidade dos serviços e à captação de novos utilizadores, tentando construir uma relação efetiva entre a biblioteca e os utilizadores<sup>77</sup>.*

Internamente, é fundamental conhecer o público que se serve bem como os recursos da própria biblioteca, sabendo adequar-se os serviços às necessidades dos utilizadores, reais e potenciais, promovendo serviços mais eficazes e adequados que irão impulsionar a imagem da biblioteca e dos seus profissionais. E aqui o marketing pode e deve assumir um papel fundamental no cumprimento destas exigências.

### **2.3 A IMPORTÂNCIA DOS RECURSOS HUMANOS NO “LUCRO” DAS BIBLIOTECAS**

*Apesar de se dar particular atenção ao marketing externo - a imagem da biblioteca projetada para o exterior -, não se pode deixar de destacar a importância do marketing interno – a promoção da motivação interna, através de programas e atividades de comunicação entre a biblioteca e os seus recursos humanos.<sup>78</sup>*

A Administração Pública é uma entidade no seio da qual se desenvolvem atividades administrativas, destinadas à satisfação de necessidades coletivas. Porém, a *satisfação destas necessidades coletivas confere-lhes uma especificidade: dependência do poder político.*<sup>79</sup> E dentro deste contexto, é evidente que, em relação aos recursos humanos, existem diferenças entre gerir funcionários em contexto organizacional privado e em contexto público. As técnicas

---

<sup>77</sup> PINTO, M. L. C. S. (2007). *O marketing nas bibliotecas públicas portuguesas*. (1<sup>a</sup> ed.). Colibri, p. 61.

<sup>78</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). Op. Cit., p. 67.

<sup>79</sup> BILHIM, J. (2004). Op. Cit., p. 49.

básicas são as mesmas e possuem idênticos nomes – recrutamento, seleção, formação, remuneração, etc. – mas o caráter regulamentar de direito público confere-lhe condicionalismos que a gestão de recursos humanos em contexto organizacional privado desconhece, por se encontrar regulada pelo *princípio da igualdade das partes no contrato de trabalho*.<sup>80</sup>

Nos últimos anos foram iniciadas reformas no sentido de a Administração local dispor de funcionários com qualificações necessárias para dar seguimento à implementação da sua estratégia. Na verdade, a orientação tradicional que levava a Administração local a ser o grande empregador da região para resolver o problema da taxa de desemprego já é uma política de outros tempos.

Importa referir que quem trabalha no serviço da Administração local (funcionário ou trabalhador) *é alguém que integra a responsabilidade da cidadania no exercício da sua atividade. Os trabalhadores da Administração local são cidadãos que se encontram no lugar de todos nós*.<sup>81</sup>

Quando o funcionário público estabelece a razão de ser da sua atividade (identidade ética) no conceito de cidadania democrática, a sua postura surge como uma necessidade de prestação de contas à comunidade a que pertence, como consequência da moral democrática.

E, fundamentado, esta mudança organizacional na criação de uma nova cultura de empresa, eis que surgem algumas características a ter em conta:

- Empenhamento na ação;
- Proximidade do cliente;
- Autonomia e espírito empreendedor;
- Produtividade através da motivação das pessoas;
- Orientação por valores;
- Concentração no que se sabe fazer.

Este novo contexto é marcado por conceitos como descentralização, concorrência, mercado, reinvenção, qualidade de serviço e de vida (medida pelo grau de satisfação de cidadãos/clientes e funcionários), e gestão centrada nas competências e nas pessoas que se refletem em:

- Servir cidadãos e não clientes;
- Procurar o interesse público;
- Valorizar a cidadania;
- Valorizar as pessoas, não apenas a produtividade.

Os fatores que têm influência no *crescimento económico são, reconhecidamente, os recursos humanos e as suas capacidades*<sup>82</sup> e, desta forma, o sucesso de uma BP depende essencialmente da qualidade e empenhamento do seu pessoal porque se deve a eles que tudo funcione de uma

---

<sup>80</sup> BILHIM, J. (2004). Op. Cit., p. 49.

<sup>81</sup> BILHIM, J. (2004). Op. Cit., p. 50.

<sup>82</sup> BILHIM, J. (2004). Op. Cit., p. 72.

forma adequada e satisfatória, tornando-o num recurso muito importante dentro de qualquer organização pública ou privada. E, independentemente da sua área de atuação, são *sus recursos más valiosos y de más difícil substitución*.<sup>83</sup>

Começemos a nossa análise por aquele que nos parece ser o “*pilar*” fundamental de qualquer estrutura humana de uma BP: o bibliotecário, também considerado por alguns como o gestor de biblioteca.

Para que uma BP seja bem-sucedida, requer gestores experientes (os bibliotecários), flexíveis e detentores de formação adequada, até porque esta gestão implica uma série de competências. Entre outras, iremos apenas enumerar<sup>84</sup> as que se coadunam com a nossa investigação:

- Liderança e motivação;
- Manutenção de relações eficazes com órgãos de tutela e financiadores;
- Planeamento e desenvolvimento de políticas;
- Construção e manutenção de redes com outras organizações;
- Negociações e gestão de orçamento e
- Gestão de pessoal.

Segundo Maria José Moura<sup>85</sup>,

*as qualidades pessoais do diretor de uma biblioteca são cruciais para a eficácia da instituição. Considera que ele deve ser hoje, também um bom relações públicas, alguém capaz de lidar com o poder político, um utilizador eficiente das novas tecnologias e alguém que esteja inserido no seu meio e conheça os interesses dos vários públicos que serve.*<sup>86</sup>

Na verdade, um gestor de biblioteca tem um papel crucial na defesa dos valores das BP, tendo o dever de as promover junto, entre outros agentes, de políticos, sensibilizando-os para a sua importância, tentando, desta forma, fundos adequados à manutenção e desenvolvimento dos serviços por ela prestados. E da mesma forma que os sensibiliza, deve também mantê-los informados sobre novos desenvolvimentos que possam, de alguma forma, afetar os serviços das

---

<sup>83</sup> FUENTES, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Ediciones Trea, p. 51.

<sup>84</sup> SAUR, H. G. (2003). *Op. Cit.*, p. 100.

<sup>85</sup> A 13 de Março de 1937, na cidade de Évora, nascia Maria José Sabino Moura, aquela que viria a ser conhecida como a “mãe” da Rede de Bibliotecas Públicas. Em 1972, numa entrevista à RTP1, afirmava que a biblioteca não era um depósito de livros, não era apenas um edifício ou uma coleção de espécies, mas sim um serviço público. Licenciada em Ciências Históricas e Filosóficas, acabou por fazer o Curso de Bibliotecário Arquivista na Universidade de Coimbra. Na visão singular de Maria José Moura, na biblioteca ideal *as pessoas conseguem encontrar respostas para as suas necessidades, sejam elas de ordem pessoal ou profissional. As bibliotecas têm de se adaptar àquilo que lhes é pedido e não ver nisso uma desconsideração*. Na sua longa e sempre ativa vida lutou para *criar profissionais competentes, empenhados e socialmente comprometidos. O bibliotecário é um mediador. Antes não era!*. Faleceu a 2 de novembro de 2018. In CARVALHO, P. S. (2022). “Maria José Moura, uma mulher de visão”. *Arquivo de Ciência e Tecnologia da Fundação para a Ciência e a Tecnologia*. <https://act.fct.pt/maria-jose-moura-uma-mulher-de-visao/>, s/p.

<sup>86</sup> QUEIRÓS, L. M. (2002). “Bibliotecas públicas têm falta de recursos humanos”. *Ípsilon*. <https://www.publico.pt/2002/10/26/jornal/bibliotecas-publicas-tem-falta-de-recursos-humanos-175855>, s/ p.



suas BP. De igual modo, um gestor de biblioteca é responsável pela motivação do pessoal e por transmitir todo um dinamismo essencial ao funcionamento da biblioteca.

Para além disto, e como já foi mencionado anteriormente, a BP precisa de financiamento para um funcionamento adequado e sustentado. É importante que o gestor de biblioteca estabeleça e/ou mantenha uma relação próxima com o poder local. Estando sob a alçada do poder local, este gestor obedece a uma hierarquia. Tanto pode ficar sob a alçada direta do Presidente da Câmara, como do Pelouro da Cultura ou de qualquer outro pelouro, ou mesmo adstrito a uma divisão de serviço. Perante isto, e consoante for o caso, o grau de autonomia e a capacidade de atrair recursos tende a ser maior ou menor, bem como a sua capacidade de persistência e resiliência para atingir esta capacidade terá de ser maior quanto mais “longe” se encontrar de estar sob a alçada do presidente. É ao bibliotecário que normalmente compete definir as grandes linhas de orientação estratégica da biblioteca, contudo sujeitas a uma necessária autorização camarária para se poderem concretizar.

No Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES) pela DGLAB em 2018, foi mencionado a existência de municípios que, apesar de disporem de instalações adequadas, foram descuringando os necessários investimentos continuados nos recursos humanos<sup>87</sup>, e que isso se reflete na inexistência de um serviço de qualidade desejável e necessária.<sup>88</sup>

Importa salientar, contudo, que

*os gestores das bibliotecas têm a responsabilidade de consciencializar, não só a comunidade como os organismos financiadores a nível local, para a importância dos serviços prestados da biblioteca bem como para o papel fulcral desempenhado por esta na comunidade e apoiar o seu desenvolvimento.*<sup>89</sup>

Na verdade, *Bad Libraries Build Collections, Good Libraries Build Services, Great Libraries Build Communities*<sup>90</sup>

A biblioteca de hoje está a deixar de ser vista como um espaço onde se armazena informação, para passar a ser visto como um espaço de participação, de interação e de inclusão social contribuindo para uma construção de cidadania.

Para que este espaço possa ser atrativo e permita a livre circulação de ideias, deve contar com profissionais capacitados para a realização de ações e atividades, orientando o utilizador no acesso e uso da informação. A biblioteca deve ser inclusiva, contribuindo por ser um lugar onde se desenvolva a autoestima das pessoas e onde cidadãos, mesmo e sobretudo, com baixos rendimentos possam encontrar apoio. Deve ser um lugar que inspire confiança, um local de encontro. Naturalmente, tudo isto só será possível desenvolver-se com a qualidade exigida se a

---

<sup>87</sup> Sabemos que o pessoal da biblioteca é um, senão o, recurso fundamental para o funcionamento de uma BP com a qualidade necessária, e que estes mesmos recursos *constituem, normalmente, a maior parte do orçamento municipal* (falamos aqui, como é evidente, de salários), In SAUR, H. G. (2003). Op. Cit., 104.

<sup>88</sup> DGLAB (2018). Op. Cit., p. 3.

<sup>89</sup> SAUR, H. G. (2003). Op. Cit., 113.

<sup>90</sup> Tradução “Bibliotecas ruins fazem coleções, bibliotecas boas realizam serviços e bibliotecas excelentes criam comunidade”. Da autoria de R. David Lankes.

biblioteca estiver munida de Recursos Humanos em número considerável, suficiente para desenvolver tais ações.

*Para que serve uma biblioteca quando os utilizadores conseguem informação e conteúdos sem necessidade de intermediários?* Esta foi uma questão levantada por Sérgio Mangas (2012)<sup>91</sup> aquando do 13º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas, em 2012, muito pertinente nos tempos que correm. A sobrevivência das BP dependerá da sua relevância, utilidade, vantagem competitiva e da capacidade em se centrarem nas necessidades das pessoas.

Uma das diretrizes mencionadas no DL n° 111/87, de 11 de março, que instituía um programa de cooperação técnica e financeira entre o Ministério da Educação e Cultura através do Instituto Português do Livro e da Leitura e os municípios, dizia respeito aos RH, nomeadamente na contratação de pessoal com formação técnica especializada.

É certo que não basta a formação técnica. O profissionalismo requer técnicos motivados e empenhados na divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas.

Salientamos que os recursos humanos de uma biblioteca fazem toda a diferença na prestação de um serviço de qualidade ou da falta dela. Um bom serviço ao cliente e um desempenho com qualidade que resultam na satisfação e no regresso do cliente, só podem ser postos em prática por pessoas competentes e qualificadas e, por isso, também é necessário dotá-las de pessoal com formação adequada e que saibam utilizar os recursos da biblioteca de forma eficiente. Para os clientes, os funcionários são a empresa. Se derem um mau serviço, o cliente pensa que toda a empresa fornece um mau serviço<sup>92</sup>!

*O bom bibliotecário recusa a imagem de «rato de biblioteca» e procura, pelo contrário, responder às questões postas pelos leitores, satisfazendo os seus pedidos, convicto que está de que um leitor bem servido é a melhor publicidade que qualquer biblioteca pode ambicionar.*<sup>93</sup>

O sucesso de um serviço está fortemente ligado ao impacto positivo ou negativo da interação utilizador - colaborador - bibliotecário. O comportamento ou atitude de um colaborador é percebido pelo utilizador como fator decisivo no sucesso ou fracasso do serviço.

Assim, é importante dotar as bibliotecas de funcionários em número adequado para a prestação de um bom serviço. Por isso, é referido no Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais<sup>94</sup> que *o pessoal deve ser suficiente para permitir um horário alargado e ajustado às necessidades da comunidade, correspondendo em número e especialização à dimensão e diversidade dos serviços da biblioteca.*<sup>95</sup>

---

<sup>91</sup> MANGAS, S. (2013). 13.º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBP\\_Ap\\_Sergio\\_Mangas.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBP_Ap_Sergio_Mangas.pdf).

<sup>92</sup> Segundo CABRAL (1996), *as bibliotecas e os centros de documentação e os seus utilizadores lucrarão tanto mais quanto mais dirigida for a formação de base dos técnicos superiores de informação*. In CABRAL, M. L. (1996). *Bibliotecas acesso, sempre*. Colibri, p. 103.

<sup>93</sup> CABRAL, M. L. (1996). Op. Cit., p. 42.

<sup>94</sup> DGLAB (2009). Op. Cit., p. 3.

<sup>95</sup> Já em 2002, num Encontro de Bibliotecários da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas que se realizou na Biblioteca Municipal Almeida Garret, no Porto, uma das temáticas abordadas foi precisamente a gestão de RH nas bibliotecas públicas. Na apresentação dos resultados de quatro grupos de trabalho encarregados de avaliar o estado

E relativamente aos recursos humanos, o Programa de apoio às Bibliotecas Municipais de 2007 (DGLAB) considerou as seguintes variáveis:

- Técnicos superiores (com formação específica na área das Bibliotecas e Documentação [BD]);
- Assistentes técnicos (com formação específica na área BD);
- Outros trabalhadores.

Os efetivos mínimos atribuídos por biblioteca dependeriam da respetiva tipologia (Tabela 1), consistindo o total de trabalhadores em 10, 18 e 26, nas tipologias BM1, BM2 e BM3<sup>96</sup>, respetivamente. Assim:

Tipologia	RH Técnico superior	Assistente técnico	Outros trabalhadores	Total
BM1	1	4	5	10
BM2	2	8	8	18
BM3	3	12	11	26

**Quadro 1:** Tabela segundo indicações do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais  
**Fonte:** DGLAB, 2007

É importante não esquecer que os serviços públicos só existem na medida em que têm de servir os cidadãos; os cidadãos e as suas necessidades são a razão, primeira e última, da existência do serviço público. Como tal, o comportamento dos prestadores de serviços é crucial para a satisfação dos clientes.

De modo a garantir a qualificação dos recursos humanos há que investir em dois planos distintos: no reforço quantitativo e qualitativo das equipas de trabalho, salientando-se que, em relação ao primeiro, sem um número adequado de técnicos com formação especializada (entre os quais se encontrem técnicos de biblioteca, animadores culturais, técnicos de) *não é possível à BP garantir a prestação de serviços de base e o desenvolvimento de novos serviços.*<sup>97</sup> Reafirmamos que o valor intrínseco das BP requer todo um esforço de investimento nos bens e as pessoas que nelas trabalham e, sobretudo, nos cidadãos que, através de uma representação e aceitação positiva das BP possam conhecer e sentir que vale a pena os seus serviços.

---

das bibliotecas da rede pública chegou-se à conclusão de que as bibliotecas públicas tinham (e continuam a ter!) falta de recursos humanos. QUEIRÓS, L. M. (2002). Op. Cit., s/ p.

<sup>96</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). Op. Cit., p. 185.

<sup>97</sup> LEAL, F. (2011). *Bibliotecas públicas: bibliotecas para o público: algumas notas para uma reflexão estratégica sobre as bibliotecas públicas*. <https://bsf.org.br/wp-content/uploads/2011/08/Texto01.pdf>, p. 11.

## CAPÍTULO III

### QUESTÕES METODOLÓGICAS

#### 3.1 ESTRUTURA DO ESTUDO

O trabalho que agora se apresenta encontra-se estruturado em quatro capítulos principais, seguidos de Conclusões, Recomendações/Propostas a apresentar e Considerações finais, correspondendo às principais fases da investigação:

Capítulo 1 – A interioridade e a sua luta contra o despovoamento

Capítulos 2 – A BP ao serviço da comunidade.

Estes dois capítulos iniciais destinam-se à revisão de literatura e ao respetivo enquadramento teórico dos vários conceitos e estudos desenvolvidos por diversos autores na área da investigação.

Capítulo 3 – Estudo empírico. Este capítulo inicia-se com as questões metodológicas onde são definidas e justificadas as opções metodológicas, a sua abordagem e a estrutura dos procedimentos para cada fase de investigação, seguido do estudo do caso das BP do interior do país, onde se descrevem, analisam e sintetizam os resultados dos questionários a bibliotecários de leitura pública, bem como os resultados das entrevistas a cidadãos das respetivas áreas de intervenção das bibliotecas em estudo.

Por fim, o Capítulo 4 – Conclusão, onde são apresentadas as respostas às perguntas a que a investigação procurou responder, identificadas limitações encontradas no percurso da investigação ou nos seus resultados, e apontadas recomendações/propostas a apresentar em relação às organizações estudadas e as considerações finais.

Adicionalmente juntamos os anexos que complementam a informação constante dos capítulos (do Anexo 1 ao Anexo 16).

#### 3.2 JUSTIFICAÇÃO DO ESTUDO<sup>98</sup>

Com o estudo focado no tema “*Bibliotecas Públicas versus Comunidade: uma análise custo/benefício das bibliotecas públicas do interior do país: estudo caso*”, procura analisar-se

---

<sup>98</sup> Temos plena consciência de que a escolha deste tema foi fruto da nossa vivência enquanto profissionais da informação a exercer funções na área das bibliotecas, num ambiente que atualmente consideramos desgastante, desmotivante e até desprestigiante. Como diz o velho ditado “querer fazer omeletes sem ovos” ainda se aplica a realidades onde a aposta em mais recursos humanos é praticamente inexistente; onde a biblioteca ainda é vista como um serviço que qualquer um é capaz de desempenhar; onde a biblioteca ainda é vista como “o despejo de funcionários” quando outros serviços se extinguem. Inverter mentalidades é urgente! E essas mentalidades encontram-se, fundamentalmente, no poder local, embora haja toda uma hierarquia que, de certa forma, pactua

a importância da governação local, averiguando-se a imagem e qualidade global apercebida pelos cidadãos sobre a Autarquia Local (AL) e a satisfação dos mesmos a nível cultural. O custo/benefício aqui mencionado não será numa vertente económica, mas numa vertente sociocultural, analisando-se se o modelo de governação local contribui para uma boa modernização pública mais próxima do cidadão.

A revisão da literatura efetuada na primeira parte desta investigação sobre a importância da BP para os seus municípios e clientes, bem como a motivação da investigadora porque afeta uma realidade que lhe é profissionalmente próxima, conduziu-nos ao estudo empírico da Satisfação dos Clientes onde se pretendeu analisar bem como apurar o sentido destas na vida da comunidade.

Partindo dos pressupostos previamente problematizados e, portanto, admitindo que todo o dinamismo de uma BP passa pelo investimento que é feito através da Câmara Municipal nos seus Recursos Humanos, procuramos aprofundar, através de um estudo empírico, qual a visão dos bibliotecários em estudo relativamente ao poder interventivo/ação do município nas bibliotecas em estudo e a visão dos leitores sobre as BP relativamente ao seu uso, serviços e atividades ou à imagem projetada.

E isso leva-nos a formular as seguintes questões:

- Estarão os municípios atentos às realidades, e conseqüentemente, às necessidades das suas bibliotecas no sentido de as apoiarem para que tenham uma maior capacidade de resposta e de interação com a comunidade?
- Estarão as Câmaras Municipais, através das suas BM, a conseguir corresponder às exigências cada vez maiores e mais evidentes da sua comunidade?
- Que cidadãos utilizam as BP?
- Que benefícios traz uma BM ao cidadão?
- Consideram a BP um serviço relevante para o Concelho?
- Que esperar das Bibliotecas Municipais no futuro? Uma análise à sua promoção enquanto instituição pública.

As assimetrias demográficas e socioeconómicas do nosso país são evidentes e ainda separam um “Portugal litoral” de um “Portugal interior”. Entre outros fatores, os baixos níveis de escolaridade da população ativa no interior são, também, fatores que condicionam o desenvolvimento equilibrado destas regiões, motivo este que nos levou a escolher as BP implantadas nestas regiões e o seu papel no pretendido desenvolvimento.

Segue-se um resumo das fases operacionais deste estudo, desenvolvido em 9 passos:

---

com esta realidade. Sem dúvida que o trabalho mais árduo é o dos responsáveis pelas bibliotecas porque têm de lutar contra estas “ideologias” de quem está acima. Mas mais que lutar, têm de ser perseverantes nesta luta dia após dia. Infelizmente, isso nem sempre acontece. E quando não acontece, o resultado acaba por ser este: grandes e soberbos equipamentos completamente “mortos” e, diremos mesmo sem qualquer pudor, que são a vergonha de qualquer município!

1. Visita às bibliotecas em estudo enquanto “*cliente mistério*”;
2. Elaboração de instrumentos de recolha de dados (contextualização de dois modelos de análise de conteúdo para a observação e construção dos questionários);
3. Envio dos questionários aos responsáveis das bibliotecas;
4. Respostas aos questionários a utilizadores e potenciais utilizadores do município de cada biblioteca;
5. Introdução dos dados no computador para análise;
6. Análise e tratamento de dados dos questionários dos responsáveis;
7. Análise e tratamento de dados dos questionários dos utilizadores e potenciais utilizadores;
8. Triangulação dos dados recolhidos

### **3.3 OBJETIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO**

Esta investigação parte da motivação de contribuir para o desenvolvimento da área científica da Ciência da Informação em Portugal e, em simultâneo, proporcionar conhecimentos empíricos.

Constatada a importância das BP implementadas no seio das suas comunidades, considerou-se oportuno, quer em termos académicos, quer em termos profissionais, investigar e analisar o retorno da existência destas organizações públicas face aos custos que lhes estão implícitos. Neste contexto, a investigação desenvolvida tem como principais objetivos:

- (1) verificar se o modelo de governação da AL contribui para uma política mais próxima do cidadão, direcionando esta linha de investigação para o papel interventivo das BP nos seus municípios;
  - (2) analisar a importância das BP como serviço público averiguando a imagem e qualidade global apercebida pelos cidadãos da AL em relação à sua BP;
  - (3) examinar o valor económico da BP evidenciando-a como um pilar cultural fundamental na sua comunidade;
  - (4) aplicar este modelo teórico identificado a três BP do interior do país.
- (5) No sentido de se atingirem os objetivos supracitados, especialmente o primeiro evidenciado, pretende-se igualmente atingir os seguintes objetivos específicos, traduzidos em linhas de investigação:
  - (6) ● Analisar as BP enquanto serviço público;
  - (7) ● Mostrar a importância da medição do valor económico das BP como definição de linhas orientadoras do seu percurso;
  - (8) ● Avaliar o valor económico das BP por parte de quem as financia: a sua comunidade.

Optamos por um estudo caso incidindo sobre três sub - amostras. Importa clarificar que com as amostras em estudo, não se pretende generalizar à população de cada uma das localidades. Nesta base, os resultados referem-se apenas e só aos sujeitos e às BM em estudo.

Ainda que tenhamos analisado alguns dados numa perspetiva quantitativa, não pretendemos obter inferências de carácter causa-efeito, antes delinear aspetos qualitativos decorrentes da análise de dados tratados através de estatística descritiva.

Assim, para a concretização do presente estudo de caso foram selecionadas três BP portuguesas, todas elas localizadas no interior do país, em espaço fronteiriço com Espanha.

Num espaço já de si tão fustigado pela desertificação populacional, envelhecimento das suas gentes e baixas taxas de escolaridade, era importante para este estudo perceber que importância tem a BP na vida dos seus clientes ou potenciais clientes; perceber o que cada um entende que seja uma BP; perceber também se já frequentaram a biblioteca municipal da sua área de residência e se não a frequentaram/visitaram, o porquê; e que visão têm da sua biblioteca. Sabendo-se, à partida, que a BM é um equipamento cultural fundamental para a comunidade e que se encontra sob a alçada da Câmara Municipal, foi também questionado aos cidadãos qual era o seu grau de satisfação em relação à política cultural do município, bem como o seu grau de satisfação em relação aos outros equipamentos municipais, independentemente da sua finalidade, como seja o caso de museus ou de piscinas municipais.

Por fim, foi questionado aos cidadãos que equipamentos culturais costumavam frequentar com mais frequência durante o ano. Esta questão pretendeu realçar a preferência dos cidadãos relativamente ao conjunto de equipamentos culturais disponíveis na sua área de residência.

Com a análise de tais dados, obtidos através de resultados de inquéritos por questionários, pretendemos ajuizar de aspetos pertinentes passíveis de permitir e sugerir momentos de avaliação das BP em estudo, obtendo assim uma perceção do “valor” ou da importância da biblioteca municipal na vida dos cidadãos.

Um outro critério atendeu à tipologia das bibliotecas, ou seja, procurou-se selecionar bibliotecas com a mesma tipologia BM2 correspondentes a municípios que possuem entre 20 000 e 50 000 habitantes, de maneira a serem equiparáveis nos critérios de avaliação.

Procurou-se atender ainda a um critério geográfico que permitisse analisar bibliotecas que se situassem no norte e centro interior, a fim de se obter uma amostra tão real e similar quanto possível desta realidade do interior, um interior que luta contra o envelhecimento da sua população, contra o despovoamento e, conseqüente desertificação, e com níveis de escolaridade ainda abaixo da média nacional.

### **3.4 ABORDAGEM METODOLOGICA**

Como metodologia de trabalho, optamos pela combinação de alguns métodos usuais no âmbito das Ciências Sociais, em geral, e na área disciplinar da Ciência da Informação, em particular. Iniciamos pelo recurso ao método documental de pesquisa, compulsiva e análise crítica da

bibliografia específica, incluindo monografias, artigos em revistas especializadas, artigos publicados em *sites* e sínteses.

Em função da combinação deste conjunto de métodos de investigação adotados, procedemos a uma análise qualitativa e a uma pesquisa quantitativa, aplicando as técnicas associadas.

A componente prática do estudo de caso explanado neste trabalho, incidiu sobre o panorama atual das BP Portuguesas, num enquadramento geográfico limitado ao interior do país, e que se desenvolveu em duas fases.

O campo de aplicação do estudo são os distritos do interior do país que, geograficamente, fazem fronteira com Espanha: Bragança, Guarda e Portalegre, limitando-se este estudo ao respetivo município, capital de distrito. Excluiu-se deste estudo o distrito de Castelo Branco por questões profissionais da autora enquanto funcionária da Biblioteca Municipal de Castelo Branco.

Considerando os objetivos propostos, os dados necessários a listar e para compreender a imagem e qualidade global apercebida pelos cidadãos dos municípios de Bragança, Guarda e Portalegre, optou-se por realizar um questionário, com vista a obter informação o mais atualizada possível.

A primeira fase decorreu sob o levantamento escrutínio do funcionamento de cada biblioteca em estudo enquanto “*cliente mistério*”, e a segunda fase partiu da elaboração de uma matriz de inquérito por questionário. Foi elaborado um inquérito a ser respondido por cada responsável/diretor das bibliotecas em estudo e um outro inquérito a ser feito ao cidadão.

O universo de análise considerado para o estudo, de acordo com os objetivos traçados, é constituído pelos cidadãos maiores de 18 anos residentes nos municípios referidos.

Por fim, procedemos ao tratamento e análise dos dados recolhidos e apurámos o valor que a comunidade atribui à sua BM.

### **3.5 METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO APLICADA: OBSERVAÇÃO DIRETA<sup>99</sup> NÃO PARTICIPANTE**

Optou-se, no presente estudo, por, inicialmente, se recorrer ao método da observação direta não participante enquanto “*cliente mistério*”, onde o investigador se limitou a observar passivamente os comportamentos dos indivíduos e aspetos práticos do funcionamento das bibliotecas em estudo.

A deslocação às instalações das bibliotecas para realizar estas observações revelou-se essencial para uma melhor compreensão da realidade prática das bibliotecas em estudo. A observação foi feita de modo discreto, sem perturbar o normal funcionamento e os dados foram registados logo

---

<sup>99</sup> A observação direta é aquela em que o próprio investigador procede diretamente à recolha das informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados. Apela diretamente ao seu sentido de observação [...] e regista diretamente as observações. Os sujeitos observados não intervêm na produção da informação procurada. In QUIVY, Rymond, CAMPENHOUDT, L. V. (1998). Op. Cit., p. 164.



após a sua observação, numa grelha (ver Anexo 4) previamente elaborada e que incidu nos seguintes aspetos:

- análise ao exterior da biblioteca e a todo o meio envolvente (desde à sua localização, à existência de sinalética exterior vertical, tipo de edifício);
- análise ao interior da biblioteca (organização do espaço, sinalética, mobiliário, decoração, luminosidade, etc.).

Foram ainda analisados os materiais disponíveis para promoção da biblioteca, tais como agendas culturais (ver Anexos 15 e 16), *flyers* (ver Anexo 14), entre outros, bem como para a divulgação de atividades promovidas pela biblioteca, e ainda o número de utilizadores presentes no momento.

A realização de observações nas bibliotecas foi essencial para o presente estudo pois permitiram captar informações sobre a realidade das bibliotecas e dos acontecimentos tal como eles se produzem, permitindo completar as informações obtidas através das entrevistas e da pesquisa documental.

Não nos sendo possível, por uma questão geográfica, realizar todas estas observações no mesmo dia, tentou-se que fossem realizadas no menor espaço de tempo (janeiro e fevereiro de 2022) e sempre no mesmo período (na tarde de sexta-feira).

### **3.6 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS CLIENTES E RESPONSÁVEIS DAS BP**

O estudo empírico desenvolvido envolveu a elaboração de dois questionários, estruturados e direcionados para os respetivos públicos-alvo:

- O primeiro questionário teve como finalidade recolher a visão geral dos responsáveis por cada uma das 3 bibliotecas em análise, não só no que diz respeito à qualidade interna dos seus serviços de informação, bem como ao nível da satisfação sentida no exercício profissional, coadunando-o com o poder local.
- O segundo questionário, que se assumiu como o principal desta investigação, visou aferir a qualidade externa desses mesmos Serviços de informação, através da auscultação da opinião e do sentimento dos clientes não só sobre o equipamento e funcionamento da biblioteca, bem como o grau de reconhecimento destes serviços de informação para o desenvolvimento sustentado.

O propósito da elaboração destes dois questionários prendeu-se fundamentalmente com um objetivo concreto: confrontar a realidade descrita pelos responsáveis com a realidade vivenciada pelos clientes.

Considerou-se a aplicação do Inquérito por Questionário<sup>100</sup> como instrumento de recolha de dados, por nos apresentar algumas vantagens, nomeadamente:

- Alcançar de forma rápida e a baixo custo uma comunidade vasta e geograficamente dispersa,
- Possibilidade de recolha de dados de uma amostra consideravelmente maior e mais abrangente do que qualquer outra técnica.
- Confidencialidade ou anonimato que o processo permite nas abordagens, no caso do questionário realizado aos clientes.
- Taxa de resposta tendencialmente baixa ou mesmo nula, uma vez que qualquer dúvida é prontamente esclarecida no imediato.

Ambos os questionários foram elaborados com base em questões de natureza fechada e questões de natureza aberta, seguindo-se da respetiva estatística descritiva<sup>101</sup>. Maioritariamente, as perguntas que compunham os questionários foram de tipo fechado por esta tipologia se mostrar mais adequada ao tipo de investigação que se pretendia realizar.

## • INQUÉRITO AOS BIBLIOTECÁRIOS

O primeiro questionário é composto por 49 questões, das quais 33 questões são de natureza fechada são objetivas e de carácter nominal<sup>102</sup>, divididas em 3 grupo:

I - Caracterização da instituição, constituída por 3 subgrupos:

Enquadramento na comunidade

Serviço

---

<sup>100</sup> O Inquérito por Questionário é uma técnica de investigação que, através de um conjunto de perguntas, visa a recolha de respostas de sujeitos de uma forma individual e que, depois de interpretados, são agrupados em conjuntos mais vastos. Trata-se de uma técnica de observação não participante uma vez que não exige a participação do investigador e que se desenvolve através da realização de várias fases: planeamento e construção do questionário, principais enviesamentos decorrentes da forma das questões e das respostas, escolha da área para a realização dos questionários, recolha dos resultados, tratamento informático do inquérito por questionário, análise dos dados recolhidos e apresentação dos resultados. In DIAS, M. I. C. (1994). *O inquérito por questionário: problemas teóricos e metodológicos gerais*. [Master's thesis, Universidade do Porto]. Repositório Institucional da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/104265/2/193141.pdf>, p. 5.

<sup>101</sup> A estatística descritiva consiste na recolha, análise e interpretação de dados numéricos através da criação de instrumentos adequados: quadros, gráficos e indicadores numéricos, que à posteriori serão apresentados. Estes dados são o resultado final dos processos de observação e investigação. Na interpretação de dados devem de se produzir um resumo verbal ou numérico ou usar métodos gráficos para descrever as suas principais características. O método mais apropriado dependerá da natureza dos dados, em que se podem distinguir dois tipos fundamentais: dados qualitativos e dados quantitativos. In MORAIS; C. M. (2005). *Escalas de medida, estatística descritiva e inferência estatística*. Bragança, Escola Superior de Educação [do Instituto Politécnico de Bragança]. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7325/1/estdescr.pdf>, p. 8.

<sup>102</sup> As variáveis relativamente à escala de medida podem distribuir-se por escalas: nominais, ordinais, intervalares e proporcionais (ou de razão). Neste caso, as variáveis expressas na escala nominal podem ser comparadas utilizando, apenas, as relações de igualdade ou de diferença. Esta escala é aplicada em casos onde o alvo da pesquisa é colocar em ordem de qualidade ou satisfação. In MORAIS; C. M. (2005). Op. Cit., p. 5.

### Gestão interna

#### II - O marketing na instituição, constituída por 2 subgrupos:

Qualidade do serviço

Imagem da biblioteca

#### III - Enquadramento no meio político

O questionário foi enviado via correio eletrónico (ver Anexo 10), a 4 de Junho de 2022, com um prazo definido de entrega de, sensivelmente, um mês – 4 de Julho.

Findo o prazo determinado no início do processo de inquérito, e uma vez que ainda não tínhamos obtido resposta de duas das bibliotecas, devido à não receção do questionário, optamos por telefonar a uma das bibliotecas e deslocamo-nos à outra em falta. Em ambas, os responsáveis disseram que não tinham recebido o questionário<sup>103</sup>.

A Biblioteca da Guarda ultrapassou, em muito, o tempo para resposta<sup>104</sup>.

---

<sup>103</sup> O envio dos questionários aos bibliotecários correspondeu a um critério que julgávamos ser comum a todas as autarquias: o envio de qualquer pedido deverá ser expresso diretamente ao Presidente de Câmara do respetivo município, que, por sua vez, o encaminhará para o respetivo serviço ou setor. Assim se passou com a BMP. Mas relativamente às bibliotecas de Bragança e da Guarda, tal não aconteceu, pois, segundo nos foi indicado telefonicamente, os bibliotecários destas duas BM - Bragança e Guarda - tinham autonomia de resposta, pelo que o pedido para a realização deste questionário deveria ter sido direcionado diretamente para o e-mail das respetivas BM, o que atrasou este processo. Relativamente à BM de Bragança, assim que recebeu o e-mail da nossa parte, foi rápida na resposta, tendo reencaminhado o questionário devidamente preenchido no dia seguinte. Relativamente à BMEL, foi reenviado, de igual modo, o questionário diretamente para o e-mail da biblioteca. Apesar desta inicial autonomia evidenciada presencialmente, a resposta a este questionário ficou na “gaveta” por algum tempo. Só depois de muita persistência da nossa parte, nos foi indicado aquando de uma das muitas chamadas telefónicas para a BMEL, que o pedido para a realização do questionário tinha sido “*Indeferido*” pela Sr.<sup>a</sup> Vereadora da Cultura, segundo informação da Responsável da Biblioteca Dr.<sup>a</sup> Marta Costa. Face ao exposto, contactamos a Sr.<sup>a</sup> Vereadora da Cultura, por enviar e-mail, com a devida fundamentação do pedido, no sentido de conseguirmos inverter esta decisão. No decorrer de todo este tempo, e estamos a falar de cerca de 5 meses, foram enviados para o Município da Guarda 3 questionários a 3 pessoas diferentes: Presidente da Câmara (e-mail enviado a 6 de junho), Responsável da Biblioteca (e-mail enviado a 22 de julho) e Vereadora da Cultura (6 de outubro), dos quais não obtivemos qualquer resposta até ao passado dia 17 de novembro, dia em que recebemos um e-mail da BMEL a comunicar que o questionário se encontrava preenchido e a questionar de que forma pretendíamos recebê-lo. Um questionário que deu entrada no dia 7 de outubro (ofício nº 24129 de 07/10/2022) e que só foi disponibilizado no dia 17 de novembro, comparativamente ao tempo de resposta dos outros bibliotecários, leva-nos a interrogar sobre o papel dos profissionais da informação relativamente a outros profissionais da mesma área: o papel da (des)união?!?

<sup>104</sup> Uma notícia publicada pela Jornal O Interior, de 23 de Junho de 2022 dava conta que a Câmara Municipal da Guarda tinha feito uma reestruturação dos serviços, atribuindo novas chefias de divisão. A Divisão da Cultura ficou com Amélia Fernandes (atual vice-presidente da CMG) como responsável pela coordenação de toda a atividade cultural do município, Referia também que a Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço se encontrava sem diretor desde que Dulce Helena Borges se jubilou e que toda a programação e atividades culturais estavam a ser definidas à última da hora. Menciona o dito jornal que *esta será a divisão onde ainda reinam dúvidas e incertezas na nova orgânica definida por Sérgio Costa, presidente da CMG*. In *Jornal O Interior* (2022). *Câmara com novas chefias de divisão*. <https://ointerior.pt/sociedade/camara-com-novas-chefias-de-divisao/>. As bibliotecas públicas só encontrarão o devido reconhecimento na comunidade se apoiadas em pleno pelo poder local, com uma planificação e divulgação prévia das suas atividades e outros eventos, bem como com um investimento não só no equipamento com o reforço de materiais como também numa [FORTE] aposta nos seus RH em quantidade e qualidade.

O inquérito por questionário aplicado às bibliotecas em estudo veio no sentido de se complementar alguns aspetos fundamentais que não foi possível apurar no trabalho de observação anterior atrás abordado.

Este inquérito por questionário foi direcionado, de uma forma mais geral, para aspetos do funcionamento das bibliotecas, analisando dados quantitativos relativamente ao número de utilizadores e à coleção de cada uma das bibliotecas. De igual modo, procedeu-se a uma análise mais na vertente política da relação câmara-biblioteca.

As bibliotecas em estudo foram caracterizadas individualmente, tendo sido recolhidos dados importantes através da aplicação de dois instrumentos fundamentais de pesquisa já referidos: questionários e observação direta não participante, enquanto “*cliente mistério*”.

Nas BP em estudo foi elaborado um questionário ao respetivo bibliotecário e fizemos uma demorada observação direta não participante, enquanto “*cliente mistério*” (ver Anexo 5, 6 e 7), com recolha pormenorizada de dados e preenchimento de uma grelha (ver Anexo 4) elaborada para o efeito. Foram ainda tiradas fotografias dos locais e recolhidos diversos documentos e objetos produzidos e/ou disponibilizados nas respetivas bibliotecas.

É de ressaltar uma questão que surgiu no decurso da aplicação dos inquéritos por questionário aos responsáveis: cada Município tem o seu próprio funcionamento interno e como tal, não há uma uniformidade nos procedimentos formais. Isso refletiu-se depois na recuperação dos questionários entregues aos Responsáveis. Todos os questionários foram enviados os respetivos Presidentes de Câmara a solicitar a sua realização, partindo-se do pressuposto de que teriam de ser eles a deliberar e a encaminhar para o devido departamento. No entanto verificou-se que em duas das bibliotecas os procedimentos são no sentido inverso. Primeiro envia-se o pedido para a Biblioteca e só depois segue para aprovação superior, embora uma delas (Biblioteca Municipal de Bragança) tenha autonomia e capacidade para resposta sem ser necessário este procedimento. Todos estes procedimentos atrasaram na obtenção dos questionários.

### • INQUÉRITO AOS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

O questionário “*A importância da biblioteca pública na vida da comunidade*” (ver Anexo 11), é composto por duas páginas, e constituído por 7 perguntas de resposta múltipla e uma de resposta livre, perfazendo 8 perguntas.

De forma a proceder à recolha de informação para a sustentação do presente estudo, foram, numa primeira fase, aplicados pré-questionários a alguns cidadãos. O objetivo desta primeira abordagem visou o aprofundamento de algumas questões exploratórias que permitissem ao cidadão perceber, com clareza, o que era solicitado em cada questão.

Após a sua elaboração e retificação, foram definidos um conjunto de critérios, entre os quais:

- A idade: o questionário só seria realizado a cidadãos maiores de 18 anos;

- O público-alvo: aplicado a todos os cidadãos sem qualquer tipo de discriminação, escolhidos de uma forma aleatória, e residentes na área de intervenção (concelho) da BP;
- A quantidade: determinou-se a realização de 120 questionários, sendo 40 em cada município, na rua, numa abordagem direta com o público, explicando-se verbalmente o intuito do questionário.

Houve o cuidado de esclarecer os inquiridos de que os questionários não iriam ser identificados, assegurando-se o anonimato dos cidadãos, e desta forma, não comprometendo os resultados que se pretendiam.

O inquérito aos clientes não se apresenta com uma nota introdutória uma vez que a abordagem entre entrevistador-entrevistado foi direta, tendo o entrevistador feito verbalmente o enquadramento do trabalho. Pretendeu-se assim não só minimizar quaisquer dúvidas relacionadas com as questões, bem como diminuir o seu tempo de realização, e ainda, servir de incentivo a alguns cidadãos com aparente “falta de vontade” para a colaboração.

Todos os questionários foram identificados não só por um código que identificava a abreviatura do nome dos municípios onde se iriam aplicar, como também foram todos diferenciados pela cor do seu cabeçalho, conforme o município a que aludia.

Uma vez que a abordagem dos inquiridos foi feita na rua e de uma forma aleatória, houve o cuidado do questionário ser curto e objetivo, contendo apenas questões direcionadas para a obtenção da informação pretendida.

Desta forma, este questionário foi composto por 9 questões:

A questão I procura apurar qual a ideia que, presentemente, o cliente ou potencial cliente tem do que é uma Biblioteca Municipal<sup>105</sup>.

A questão II procura analisar o interesse do cliente relativamente à biblioteca, não só num aspeto “turístico” e/ou cultural, mas também enquanto cidadão atento às suas necessidades e que se vê neste equipamento cultural uma forma de as colmatar e ao qual recorre com alguma frequência.

A questão III destina-se apenas aos clientes que responderam de forma positiva na anterior, uma vez que já tinham, de uma forma ou de outra, experienciado um contato físico com o equipamento.

---

<sup>105</sup> Entendemos que fosse de extrema importância aprofundar a ideia global que a população tem do que é uma biblioteca nos dias de hoje, mediante a imagem que a biblioteca projeta de si para o exterior. Se continuar na mentalidade das pessoas que a biblioteca é “um local onde se vão requisitar livros gratuitamente”, algo não está bem. É evidente que esta opção apresentada no questionário também corresponde a um dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas, mas não será a “essência” de uma BP no presente momento, pelo que uma BP já não deve ser “vista” apenas como isso. A Biblioteca é apenas um espaço físico que alberga todo um mundo de informação, que se divide numa panóplia de serviços, e que deve de se preocupar em ir até ao seio da comunidade no sentido de apoiar, informar e democratizar. E na verdade uma biblioteca que é vista pelos seus clientes como “um local multidisciplinar” então estará de parabéns pois conseguiu transpor para a sua comunidade uma imagem do que deve ser uma biblioteca nos dias de hoje.

A questão IV destina-se apenas aos clientes que responderam de forma negativa na III questão, no sentido de se tentar apurar o motivo da ainda “*não ida*” à biblioteca. Das muitas opções que poderíamos ter selecionado para a composição deste grupo, optámos por colocar apenas cinco que foram as mais referenciadas pelos clientes aquando da realização dos pré-questionários.

A questão V, independentemente das respostas anteriores, procura apurar a importância da BM na vida quotidiana e social dos cidadãos, bem como avaliar a imagem que é projetada para a comunidade (e aqui é analisada concretamente cada BM correspondente à área de intervenção do questionário).

A questão VI procura analisar, de uma forma geral, o grau de satisfação dos cidadãos relativamente à política cultural implementada pelo município.<sup>106</sup>

A questão VII procura comparar o grau de interesse que se reflete na sua utilização, entre a BM e outros equipamentos municipais. Tentou-se fazer um levantamento geral de todos os equipamentos culturais que estariam sob a alçada dos municípios, correndo-se, no entanto, o risco de, eventualmente, se mencionar algum que não faria parte de alguma destas realidades.

A questão VIII, aberta, procurou recolher outras informações além das questionadas anteriormente.

Os inquéritos aplicados aos clientes e potenciais clientes foram, essencialmente, desenvolvidos em 5 passos:

1. Desenho e avaliação do questionário;
2. Elaboração da versão final do questionário;
3. Administração do questionário;
4. Recolha dos questionários;
5. Introdução dos dados no computador para análise;
6. Apresentação dos resultados da análise em quadros e gráficos.

Este foi um estudo muito moroso, pois a obtenção de dados junto dos cidadãos pressupôs entregar em mãos os questionários, explicar o contexto e auxiliar no seu preenchimento. Para além disso, o facto de ter sido feito na rua, aleatoriamente a quem passava, implicou uma abordagem que nem sempre foi aceite. A maioria das pessoas, quando abordadas, apresentavam uma postura de desconfiança e, alegando falta de tempo, nem paravam. Ainda foi necessário apresentar o cartão de estudante para fazer comprovar a veracidade e finalidade da abordagem.

---

<sup>106</sup> Para o “comum” dos munícipes ainda persiste aquela velha ideia de que uma câmara que governa bem é aquela que apresenta “obra feita”. Com a coesão social e territorial, abordadas no II capítulo, tem havido uma maior aposta na diversificação cultural que passa também pelo renascimento de velhas culturas, tradições e saberes que se encontravam culturalmente esquecidas. Isto veio trazer, como é evidente, muitos benefícios não só a nível económico como turístico com toda a dinamização que lhe é inerente. Face ao exposto, a grande diferença reside na mudança de mentalidades, onde as “obras de betão” expressamente visíveis deram lugar a “obras de memórias” que apenas ficam guardadas dentro de cada um. Até que ponto isso já é visível e aceite pela comunidade, só os anos saberão dar resposta.

### **3.7 ANÁLISE DOS DADOS**

Os dados foram recolhidos e processados através do *Microsoft Excel* e do *software Survey Monkey*.

## CAPÍTULO IV

### ESTUDO EMPÍRICO ESTUDO PRÁTICO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO INTERIOR NORTE E CENTRO

*A biblioteca é um problema da escola, do município, do Estado. É um problema de civilização e nós não nos apercebemos até que ponto o instrumento biblioteca continua a ser uma coisa desconhecida para a maioria das pessoas.*<sup>107</sup>

#### 4.1 BREVE CARATERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DE BRAGANÇA, GUARDA E PORTALEGRE

##### • BIBLIOTECA MUNICIPAL DE BRAGANÇA

Bragança é uma cidade raiana portuguesa, capital de distrito, que se localiza na zona Interior Norte de Portugal, na região de Trás-os-Montes e Alto Douro. Faz fronteira a norte e a leste com Espanha e os com os concelhos de Vinhais, Macedo de Cavaleiros e Vimioso.

O Município de Bragança que é o oitavo maior município português em área, com 1 173,57 km<sup>2</sup> de área, 39 freguesias com 34 582 habitantes.<sup>108</sup>

Embora se verifique um acréscimo de serviços no setor terciário, a agricultura continua a ser a principal atividade do concelho, sendo a principal região produtora de centeio do país. Também o castanheiro é uma cultura importante na região, quer pela produção da madeira, quer pela produção do fruto. A área total dos castanheiros, a nível nacional, corresponde a mais de 8,5% da área mundial.



**Figura 5:** Mapa da localização do município de Bragança  
**Fonte:** GEE<sup>109</sup>

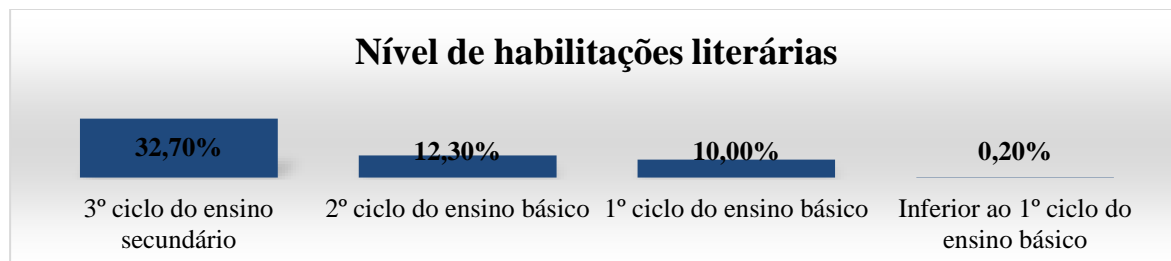
<sup>107</sup> ECO, U. (1983). *A biblioteca*. (1<sup>a</sup> ed.). Difel, p. 41.

<sup>108</sup> WIKIPÉDIA (2022). *Bragança*. [https://pt.wikipedia.org/wiki/Bragan%C3%A7a\\_\(Portugal\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Bragan%C3%A7a_(Portugal)), s/p.

<sup>109</sup> Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município de Bragança]* do Ministério da Economia e do Mar. (2022).



Numa zona predominantemente rural e agrícola, onde a “força de braços” é o recurso principal de trabalho, os estudos são relegados para segundo plano na vida destas gentes. E esta realidade está bem presente nos dados publicados pelo Gabinete de Estratégia e Estudos (GEE), atualizados em 2022. Na avaliação do nível de instrução da população residente empregada no concelho, verifica-se que apenas 32,70% dos trabalhadores por conta de outrem são detentores do 12<sup>o</sup> ano.



**Quadro 2:** Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Bragança. <sup>110</sup>

**Fonte:** GEE.GOV – Gabinete de Estratégia e Estudos

Destacamos aqui que 20% da população tem o seu nível de habilitações literárias inferior ao 1<sup>o</sup> ciclo de ensino básico, o que poderá traduzir-se na probabilidade de apenas saberem ler e escrever ou de serem analfabetos.

O nível de conhecimentos e de cultura nesta zona do interior apresenta-se inferior aos verificados a nível nacional, denotando-se na incapacidade e/ou desinteresse dos seus habitantes de se qualificarem, o que poderá traduzir-se num grande desafio para os meios culturais, neste caso a BM.

## PASSADO E PRESENTE

A BMB encontra-se instalada num edifício com mais de 450 anos de história.

A construção inicial deste edifício remonta aos meados do século XVI. Foi construído com o propósito de aí se instalar um Mosteiro de Freiras de Santa Clara. Porém, este objetivo não foi alcançado e em 1562 este edifício foi cedido para aí nascer um Colégio Jesuíta que esteve ligado à Companhia de Jesus até à sua expulsão de Portugal, em 1759. Aquando da transferência da sede de Bispado de Miranda para Bragança, em 1764, o edifício acolheu o Seminário Diocesano até este se transferir para as instalações da avenida Cidade de Zamora, onde ainda hoje se mantém.

---

[www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file](http://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file)

<sup>110</sup> PORTUGAL. Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). Op. Cit., s/ p.. Apenas foram disponibilizados estes dados, não perfazendo os 100%, o que poderemos concluir que outros níveis de escolaridade não tenham sido referidos.

Nos anos 60, da centúria de oitocentos, albergou o Liceu Nacional de Bragança até 1969, data em que foi ocupado pela Escola Preparatória Augusto Moreno. Depois da saída desta última instituição escolar, o edifício encontrou-se devoluto por alguns anos, tendo sido adquirido pela autarquia de Bragança ao Estado, e em 10 de junho de 2004, depois de grandes obras de requalificação e adaptação, foi inaugurado como Centro Cultural Municipal.

Em 5 de outubro de 2010 foi atribuído o nome do Professor Adriano Moreira ao Centro Cultural Municipal.

Neste Centro Cultural Municipal encontram-se integrados dois espaços distintos que se harmonizam – a Biblioteca Municipal de Bragança e a Biblioteca Adriano Moreira. Enquanto a primeira é herdeira dos projetos de dinamização cultural da Fundação Calouste Gulbenkian, a segunda é fruto da doação benemérita do Professor Adriano Moreira.<sup>111</sup>

É uma biblioteca de tipologia tipo BM2.

### • BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO LOURENÇO

Guarda é uma cidade portuguesa com 1 056 metros de altitude máxima, sendo a mais alta cidade do país, que se localiza na zona Interior Centro de Portugal, na região da Beira Alta. Faz fronteira com Celorico da Beira, Pinhel, Almeida, Sabugal, Belmonte, Covilhã, Manteigas e Gouveia.

O Município da Guarda tem 712,1 km<sup>2</sup> de área, subdividido desde a reorganização administrativa de 2012/2013 em 43 freguesias.

Com 26 446 habitantes (2021) no seu perímetro urbano, é a capital do Distrito da Guarda, estando situada na região estatística do Centro e sub-região das Beiras e Serra da Estrela.<sup>112</sup>



**Figura 6:** Mapa da localização do município da Guarda<sup>113</sup>

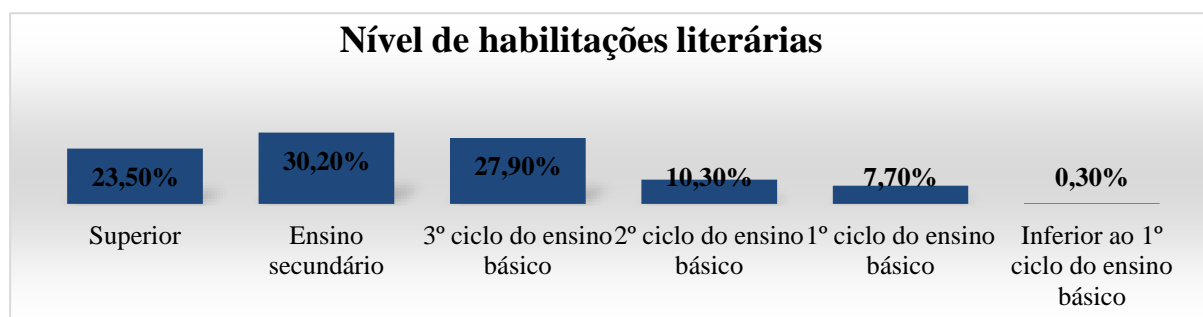
**Fonte:** GEE

<sup>111</sup> BIBLIOTECA MUNICIPAL DE BRAGANÇA (2015). *História. Bragança, Município de Bragança*. [Em linha] [Consult. 10 jun. 2022]. Disponível em <https://bibliotecamunicipal.cm-braganca.pt/pages/110>.

<sup>112</sup> WIKIPÉDIA (2022). *Guarda*. [Em linha] [Consult. 24 maio 2022]. Disponível em <https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>, s/p.

<sup>113</sup> Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município da Guarda]* do Ministério da Economia e do Mar (2022). <https://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/guarda/guarda-1/3137-guarda/file>

Predomina no concelho o setor terciário e na avaliação do nível de instrução da população residente empregada no concelho que apresentamos, verifica-se que 23,50% possui o ensino superior e 30,20% o ensino secundário, o que se traduz num fator importante de competitividade económica do concelho.



**Quadro 3:** Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Guarda.<sup>114</sup>

**Fonte:** GEE.GOV – Gabinete de Estratégia

Apesar destes resultados, em 2011, o município tinha 42 541 habitantes, tendo na última década sofrido um decréscimo populacional, apresentando-se em 2021 com 40 126 habitantes.<sup>115</sup> E é face a estes últimos números que a BMEL tem feito o seu plano de intervenção.

## PASSADO E PRESENTE

A Biblioteca Municipal da Guarda foi fundada a 4 de Novembro de 1880, *pela respetiva Câmara [Municipal da Guarda], com o auxílio da Junta Geral que, naquela data, contribuiu com um conto de réis – verba considerável para o tempo – e destinada unicamente para compra de livros.*<sup>116</sup>

O primeiro espaço que ocupou, provavelmente no ano seguinte ao da sua criação, situava-se no edifício do Governo Civil da Guarda. De acordo com a Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira “nesse ano, o movimento de leitores foi de 2.090”.

Em 1963 a biblioteca muda, pela primeira vez, de edifício, ao instalar-se na Praça Velha, na casa que foi sede da Cruz Vermelha, ao lado da Casa do Bom Café e que atualmente pertence à Fundação José Carlos Godinho Ferreira de Almeida.

No ano de 1974 dá-se a segunda mudança, desta vez para o ginásio da antiga Escola do Magistério Primário, atual Escola do 1º CEB Augusto Gil, separando-se fisicamente os dois acervos: de um lado o fundo documental da Biblioteca Municipal e do outro o fundo documental da Biblioteca Fixa n° 41 da Fundação Calouste Gulbenkian.

<sup>114</sup> PORTUGAL. Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). Op. Cit., s/p.

<sup>115</sup> INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2021). *Resultados provisórios sobre a população do município da Guarda*. [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html).

<sup>116</sup> GRANDE ENCICLOPÉDIA PORTUGUESA E BRASILEIRA (19??). *Biblioteca Municipal da Guarda*. (1ª ed.). Editorial Enciclopédia. Vol. IV, p. 660.

Em 1986 volta a mudar de instalações para o Solar Teles de Vasconcelos, uma casa adquirida pela Câmara Municipal e adaptada para o efeito. Funcionaria aqui a Biblioteca Municipal até à inauguração da Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço, a 27 de Novembro de 2008, a qual se insere na Rede Nacional de Bibliotecas Públicas da Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas e que se situa num edifício construído de raiz.

A biblioteca dá apoio às Bibliotecas Escolares do concelho, desde a sua criação em 2001, e dispõe de uma Biblioteca Itinerante, cedida pela Fundação Calouste Gulbenkian à Câmara Municipal, em 1993.<sup>117</sup>

Esta foi uma BM2 criada de raiz.

### • BIBLIOTECA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

Portalegre é uma cidade raiana portuguesa, capital do distrito, que se localiza na zona Interior Sul de Portugal, na região do Alto Alentejo. Faz fronteira com Espanha, Marvão, Castelo de Vide, Crato, Monforte e Arronches.

O município de Portalegre tem uma área de 447,14 km<sup>2</sup> e está subdividido em 7 freguesias.

É a capital de distrito com menos população em Portugal, tendo apenas 14 335 habitantes, em 2021, no seu núcleo urbano.<sup>118</sup>

Predomina no concelho os setores secundário, com um tecido empresarial representativo, e o terciário.

Em 2011 tinha 24 930 habitantes, tendo na última década sofrido um decréscimo populacional, apresentando-se em 2021 com 22 368 habitantes, tendo a sua taxa de crescimento médio anual da população (2011/2022) apresentado o valor negativo de -1,3%.



**Figura 7** : Mapa da localização do município de Portalegre<sup>119</sup>  
**Fonte:** GEE

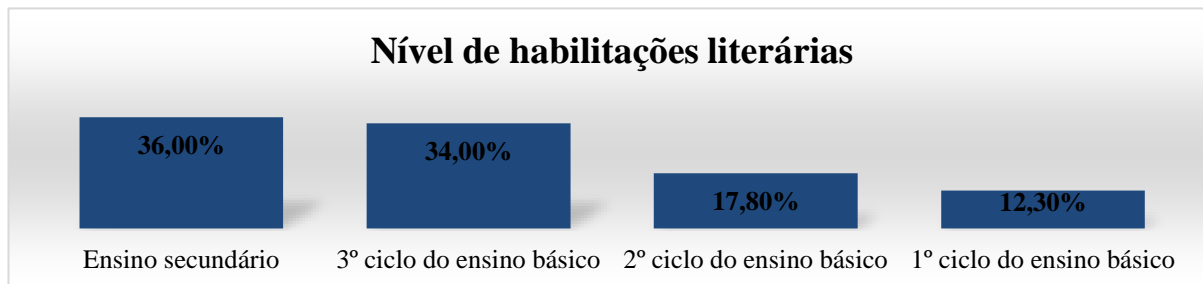
<sup>117</sup> BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO LOURENÇO (2021). *Breve história da biblioteca*. <https://www.bmel.pt/biblioteca/>, s/ p.

<sup>118</sup> WIKIPÉDIA (2022). *Portalegre*. [https://pt.wikipedia.org/wiki/Portalegre\\_\(Portugal\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Portalegre_(Portugal)), s/ p.

<sup>119</sup> Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município de Bragança]* do Ministério da Economia e do Mar. (2022). [www.gee.gov.pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file](http://www.gee.gov.pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file)

Disponível em <https://www.gee.gov.pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/portalegre/portalegre-1/3231-portalegre/file>, s/ p.

Na avaliação do nível de instrução da população residente no concelho, verifica-se que 36% da população é detentora do ensino secundário e 34% detentora do 3º ciclo do ensino básico, correspondendo ao 9º ano. Assim, da análise desta Fig., verifica-se que os ensinos básico e secundário assumem ainda valores predominantes na escolaridade da população empregada no concelho.



**Quadro 4:** Dados referentes a trabalhadores por conta de outrem a tempo completo com remuneração completa, nos estabelecimentos da região de Portalegre.<sup>120</sup>

**Fonte:** GEE.GOV – Gabinete de Estratégia

## PASSADO E PRESENTE

A biblioteca Municipal de Portalegre encontra-se albergada no Convento de Santa Clara, um monumento de arquitetura religiosa, gótica, renascentista e barroca.

Este convento foi fundado em 1317 pela Rainha D. Leonor Teles. A primeira igreja foi concluída em 1389, tendo sido posteriormente alvo de uma renovação significativa. No século XVII foram colocados azulejos na Sacristia. Mantém no piso térreo do claustro dois tramos completos de arcádia gótica sobre colunelos geminados. No 2º piso, existem oito janelas com molduras de feição setecentista.

Foi Convento das Clarissas, de fundação gótica. Sofreu alterações estruturais e decorativas nos séculos XVI, XVIII e XX.

No século XIX foi transformado em recolhimento de Senhoras Pobres. Na década de 60 do séc. XX foi ocupado pela Associação de Proteção e Amparo de Nossa Senhora das Dores. Posteriormente, neste local esteve instalado o Internato de Santo António.

Em 1971, o Convento passou a ser propriedade da Câmara Municipal de Portalegre, onde funcionaram associações culturais e serviços municipais.

Na década de 90, este monumento foi alvo de uma reabilitação geral para adaptação a Biblioteca Municipal, tendo sido inaugurada pelo então Ministro da Cultura, Prof. Dr. Manuel Maria Carrilho, em 20 de Maio de 1999.

Uma vez que a Biblioteca Municipal se encontra no Convento de Santa Clara, este vem mencionado no roteiro turístico promovido pela Câmara Municipal sobre os edifícios religiosos a visitar na cidade.

<sup>120</sup> PORTUGAL. Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). Op. Cit., s/ p.

É uma biblioteca de tipologia tipo BM2.

## **4.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE**

### **• EXTERIOR DAS BIBLIOTECAS**

A relação com a envolvente urbana é sempre de extrema importância para qualquer que seja o equipamento cultural. Mais ainda em se tratando das BM que, tal como já foi mencionado anteriormente, não são relevadas da mesma importância para o cidadão comum quando comparadas com serviços considerados “obrigatórios” como seja, por exemplo, uma Repartição de Finanças.

De forma a destacá-las e, até mesmo a evidenciá-las no tecido urbano, devem possuir uma imagem bem identificada, não só do ponto de vista arquitetónico como volumétrico, quer se trate de construção de raiz ou de adaptação de edifício existente.

As BM em estudo são beneficiadas pela sua localização, uma vez que se encontram nas imediações de locais muito frequentados pela população.

Ao longo das várias artérias rodoviárias que antecedem a localização física das bibliotecas foram surgindo sinaléticas facultando a devida localização. Ainda assim, em menor número do que seria expectável quando se compara esta sinalética com a de outros equipamentos culturais.

Um edifício que se projete com uma imagem arquitetónica voluptuosa será, com certeza, mais apelativo em despertar interesse nos clientes e potenciais clientes a visitá-lo.

A BMEL e a BMB têm, na sua envolvência, jardins e espaços de lazer que se traduzem em espaços “frescos” e muito agradáveis em dias quentes. A BMP encontra-se instalada num edifício histórico e emblemático da cidade, pelo que é incluído num roteiro turístico de passagem obrigatória.

A BMEL foi a única biblioteca criada de raiz, e como tal, pode comprovar-se que a escolha do local de construção foi de uma grande estratégia, não só para a sua própria visibilidade como, de uma forma indireta, para a captação de clientes, uma vez que se encontra praticamente no núcleo histórico da cidade. A sinalética interior encaminha os utilizadores para o acesso via escadaria ou elevador.

### **• INTERIOR DAS BIBLIOTECAS**

São bibliotecas que funcionam em dois pisos.

Todos os edifícios sofreram obras de reabilitação ou de construção de raiz, pelo que estas estruturas tiveram de obedecer a parâmetros de construção e delineamento adequados à sua finalidade.

De uma forma geral, os seus interiores apresentam-se como espaçosos, bem definidos na disposição de serviços e de mobiliário, dando-se preferência a espaços bem iluminados com luz natural.

A sinalética interior variou um pouco em cada biblioteca, uma vez que, não havendo um regulamento fixo a ser implementado por todas as bibliotecas, cada uma adaptou a sinalética à sua realidade e necessidade.

Relativamente ao horário de funcionamento das bibliotecas, estes encontravam-se visíveis na entrada dos edifícios.

Na qualidade de atendimento, apenas numa das bibliotecas, o “cliente mistério” foi abordado por um funcionário se pretendia ajuda. É importante esta forma de acolhimento não só para o cliente que se sente acolhido num espaço que para ele é novo, como também revela que os funcionários estão atentos a quem chega, que mostram disponibilidade imediata, simpatia e interesse em ajudar/orientar/encaminhar o utilizador nesse mesmo espaço.

É de realçar a importância deste primeiro contacto com o utilizador. As diretrizes da *Reference and User Services Association* (RUSA)<sup>121</sup> publicadas em 2013 afirmam que, independentemente do tipo de Serviço de Referência, o sucesso deste serviço verifica-se *não apenas pela qualidade da informação disponibilizada, mas também pelo impacto positivo ou negativo da interação entre utilizador e bibliotecário*<sup>122</sup>, e que a conduta e a atitude do bibliotecário de referência, nomeadamente a cortesia, interesse e disponibilidade, têm uma influência marcante neste sucesso”.

O número de utilizadores presentes no momento de cada observação em cada BM não ultrapassou os 10.

### **4.3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS ADMINISTRADOS AOS RESPONSÁVEIS PELAS BIBLIOTECAS**

Neste capítulo iremos fazer uma análise aos questionários dos responsáveis das bibliotecas integradas no presente estudo.

Esta análise está assente, tal como já foi dito anteriormente, essencialmente em três grandes grupos que compõem este questionário:

I – a caracterização da instituição

II - o marketing na instituição

---

<sup>121</sup> RUSA-ALA (2010). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Reference & User Services Quarterly. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2541214](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2541214), s/p.

<sup>122</sup> CARVALHO, E. N. S. (2014). *O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais*. [Master's thesis, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro]. Repositório Institucional da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. [http://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/tccs-2014.2/TCC\\_ElieteCarvalho.pdf](http://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/tccs-2014.2/TCC_ElieteCarvalho.pdf), p. 27.

### III - o seu enquadramento no meio político.

No I grupo irá ser feito um enquadramento da biblioteca na comunidade, uma análise aos seus serviços e à sua gestão interna.

No II irá ser feita uma análise à qualidade do serviço e à imagem da biblioteca.

E no III, irá ser feita uma análise ao comportamento dos autarcas e a sua posição em relação a estes equipamentos culturais.

As bibliotecas em estudo - Guarda, Bragança e Portalegre - serão identificadas por BMB (Bragança), BMEL (Guarda) e BMP (Portalegre). Através desta amostra simples iremos proceder a uma análise de como estas bibliotecas se apresentam à comunidade e qual o contributo dos seus autarcas para a sua valorização enquanto equipamentos culturais essenciais. Apurando estas duas realidades, cremos que iremos obter de que maneira e de que modo isso se reflete no grau de sucesso do cumprimento da sua missão no seio da comunidade onde se inserem.

Iremos analisar cada questão em particular, referindo, caso seja esse o caso, as declarações de cada responsável relativamente à sua opinião.

### **\*CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

Este ponto contempla informações relativamente à localização geográfica da BM na sua área de intervenção, tentando-se de apurar que outros serviços públicos, culturais ou desportivos se encontram nas suas imediações. De igual modo, analisam-se as condições de acesso com principal foco à existência de espaços de lazer bem como locais de estacionamento.

#### **➤ ENQUADRAMENTO NA COMUNIDADE<sup>123</sup>**

Relativamente às questões se “a BM é beneficiada pela sua localização e se se encontram perto de outros serviços públicos”, os Responsáveis foram unânimes respondendo “Sim”

As bibliotecas em estudo encontram-se implementadas nas imediações de locais habitualmente frequentados pela população.

A BMB encontra-se no Centro Cívico, dentro da envolvente do centro histórico, junto ao “*Centro de Arte, Museus e Teatro*”.

A BMEL encontra-se integrada num jardim público mesmo ao lado do Hospital da Guarda, entre outros serviços. Segundo informações fornecidas no questionário, a BMEL encontra-se perto da “*CMG, Hospital, Centro de Estudos Ibéricos, Tribunal, Estádio Municipal, Teatro*”;

---

<sup>123</sup> Na relação com a envolvente urbana é importante ter em conta que as bibliotecas municipais, enquanto unidades de equipamento coletivo/edifícios públicos, devem ser consideradas como elementos simbólicos estruturantes do tecido urbano, e possuir uma imagem bem identificada sob o ponto de vista arquitetónico e volumétrico, quer se trate de construção de raiz ou de adaptação de edifício existente. In DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2009). Op. Cit., p. 4.



*Municipal, Escola Superior de Saúde, Agrup. de Escolas Afonso de Albuquerque, Escola EB de Santa Clara e PSP”.*

A BMP encontra-se ao lado do edifício da CGD, Instituto Politécnico da Guarda e Câmara Municipal. Esta BM encontra-se instalada num edifício histórico considerado património arquitetónico de interesse e consta num roteiro criado pelo município criado para o efeito de divulgação do mesmo. Segundo o Responsável, e reforçando o que foi mencionado, a BMP encontra-se junto da “CGD, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Serviços Centrais do IPP, IMT”.

Quando questionados sobre se “*na envolvência da BM existem espaço de lazer e estacionamento*”, os Responsáveis responderam “Sim”.

Tanto a BMB e a BMEL têm nas suas proximidades estacionamento gratuito e pago. Nesta última, o município da Guarda instituiu o Parque de Estacionamento da BMEL, como forma de dinamizar aquele equipamento municipal e, simultaneamente, de otimizar a gestão dos seus lugares de estacionamento.<sup>124</sup>

Relativamente à BMP, apenas dispõe de estacionamento pago e escasso dada a concentração de serviços na área.

Abordando agora sobre a sinalética exterior, é de referir a sua extrema importância na identificação e promoção do respetivo equipamento cultural, não só no local, mas em toda a cidade. Na verdade, a nível exterior, *a sinalização exterior da biblioteca não apenas identifica a função do edifício, como também constitui a sua forma mais elementar de publicidade.*<sup>125</sup>

Na cidade de Bragança “*existe sinalética vertical em vários pontos de tráfego da cidade*”.

No caso da Guarda, a “*sinalética referente à biblioteca é quase inexistente e insuficiente*”, pelo que será necessário recorrer a outros instrumentos de localização.

Em Portalegre, praticamente não existe sinalética indicando a BM, pois, segundo o bibliotecário, tal indicação “*dilui-se com informação em excesso*”. Provavelmente estará a referir-se não só ao Flyer relativo ao Convento de Santa Clara – Biblioteca, como também ao Flyer turístico elaborado pelo município, dois folhetos diferentes e muito bem elaborados, em que um deles numa forma individual, aposta na sua própria promoção e divulgação (em Anexo 13 e 14).

## ➤ SERVIÇO

Centremos agora a nossa atenção nos serviços prestados pelas Bibliotecas em estudo.

Tal como já foi mencionado e justificado, quanto à *sua tipologia*, as Bibliotecas Municipais são BM2<sup>126</sup>.

---

<sup>124</sup> Aviso n.º 2432/2011, do Município da Guarda. Diário da República: II série, n.º 239. <https://files.dre.pt/2s/2011/12/239000000/4883948842.pdf>

<sup>125</sup> KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). Op. Cit., p. 53.

<sup>126</sup> Segundo documentação facultada pela DGLAB, quando do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais, em 2007, para serem consideradas BM2, as bibliotecas em si teriam de reunir vários requisitos de diversas ordens. O

▪ TOTAL DE LEITORES INSCRITOS

Relativamente ao *nº total de leitores inscritos na BM desde a sua abertura até ao final de 2021*, a BMB tem 5889 leitores; a BMEL tem 6548 leitores; e a BMP tem 7888 leitores.

Se for feita uma análise à relação entre o número de leitores inscritos face ao impacto da biblioteca na população servida, veremos que, no caso da BMB é de 15%, no caso da BMEL é de 13% e no caso da BMP é de 26%. Embora este valor seja o mais alto em termos percentuais, contudo só se apresenta por a população servida ser muito inferior em relação aos municípios das outras bibliotecas - 14335 habitantes face aos 40126 habitantes do município da Guarda ou aos 34589 habitantes do município de Bragança.

Para melhor analisarmos estes dados, segue o seguinte quadro:

Relação entre o número de utilizadores inscritos na biblioteca e o número total de habitantes do município				
Biblioteca	Tipologia	Habitantes	Utilizadores	%
BMB	BM2	34589	5889	17%
BMEL	BM2	24446	6548	27%
BMP	BM2	14335	7888	30%

**Quadro 5:** Relação entre o número de utilizadores inscritos na biblioteca e o número total de habitantes do município

**Fonte:** Elaboração própria

Quanto ao *nº de utilizadores inscritos na BM*, foi solicitado a cada Responsável que facultasse os valores correspondentes aos anos 2017-2021. Isto porque, com estes dados teríamos a possibilidade de analisar a realidade destas bibliotecas antes, durante e após o confinamento a que todas foram obrigadas.

---

mais importante, a nosso ver, refere-se à população à qual a biblioteca irá prestar funções. Para que alcance a tipologia 2, a biblioteca deverá ser implementada em concelhos com população entre os 20 000 e os 50 000 habitantes. In DGLAB (2022). *Documentação da DGLAB*. [Em linha] [Consult. 11 nov. 2022]. Disponível em <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Paginas/DocumentacaoDGLAB.aspx>.

Assim, e segundo a tabela, estes são os valores:

Últimos 5 anos	BMB	BMEL	BMP
2017	-	338	147
2018	172	293	Encerrada <sup>127</sup>
2019	171	176	131
2020	80	133	54
2021	103	104	201

**Quadro 6:** Número de utilizadores inscritos na BM entre 2017 e 2021

**Fonte:** Elaboração própria

O confinamento devido à COVID-19 impôs restrições muito severas no que diz respeito ao contacto físico entre pessoas e no acesso a equipamentos culturais, como foi o caso das bibliotecas. Ainda assim, este quadro apresenta-nos dados muito expressivos na forma de atuação das bibliotecas face à pandemia. E no caso da BMEL, realçamos os valores apresentados em 2019, com 176 novos eleitores e em 2022 com 133, quase o dobro das inscrições efetuadas pelas outras duas bibliotecas. As políticas internas da BMEL<sup>128</sup>, que não “baixou os braços” face a um momento tão conturbado poderão ter estado na causa deste resultado que se apresenta como muito positivo.

#### ▪ UTILIZADORES INSCRITOS E NÃO INSCRITOS

Últimos 5 anos	BMB	BMEL	BMP
2017	32 472	41 487	-
2018	32 893	41 743	Encerrada <sup>129</sup>
2019	32 872	17 599	-
2020	1 255	26 575	-
2021	7 716	23 807	-

Relativamente ao valor aproximado de utilizadores, inscritos e não inscritos, que frequentaram as BM entre 2017-2021, os valores também alteram significativamente, principalmente entre 2019 e 2021 – período pandémico.

**Quadro 7:** Utilizadores inscritos e não inscritos nas bibliotecas BMB, BMEL e BMP.

**Fonte:** Elaboração própria

<sup>127</sup> Segundo informação do Responsável, em 2018, a BMP esteve encerrada para obras de requalificação.

<sup>128</sup> A 26 de janeiro de 2021, o Jornal Beira.pt dava conta da seguinte notícia: “COVID-19: Biblioteca Municipal da Guarda com novo serviço de ‘BookAway’. Embora de portas fechadas, devido à atual situação pandémica, a BMEL continua a incentivar o gosto pela leitura, ao oferecer à comunidade um novo serviço que permite receber ou entregar livros sem entrar na biblioteca”. A entrega dos livros poderia ser feita ao domicílio ou junto da entrada deste equipamento municipal. In JORNAL BEIRA.PT (2021). Covid-19: Biblioteca Municipal da Guarda com novo serviço de ‘BookAway’. <https://beira.pt/portal/noticias/covid-19-biblioteca-municipal-da-guarda-com-novo-servico-de-bookaway/>

<sup>129</sup> Segundo informação do Responsável, em 2018, a BMP esteve encerrada para obras de requalificação.

Devido às restrições impostas pela DGS, verificamos, contudo, que a BMEL apresenta valores muito altos e que, no nosso entender, poderão não ter sido devidamente calculados<sup>130</sup>. Até porque, e segundo indicações da Responsável, a BMEL *encontrou-se encerrada de julho a dezembro de 2019 por causa do Covid-19 e em 2020/2021 o número de leitores foi limitado ao espaço*, também pelo mesmo motivo. A BMP não é detentora desta informação.

#### ▪ RELAÇÃO Nº DE LEITORES / Nº DE HABITANTES

Observemos agora o quadro seguinte com os *utilizadores ativos em 2021, face ao número total de habitantes de cada município*. Foram considerados como o número de utilizadores ativos todos os utilizadores titulares de cartão de leitor que tenham recorrido aos serviços de empréstimo da biblioteca pelo menos uma vez durante o ano. Face aos resultados apresentados, poderemos dizer que a BMB é a que apresenta melhor valor - 3,42% -, correspondendo a uma parcela significativa em comparação com os restantes resultados.

Relação entre o número de utilizadores ativos em 2021 e o número total de habitantes do município				
Biblioteca	Tipologia	Habitantes	Utilizadores ativos	%
BMB	BM2	34589	1182	3,42%
BMEL	BM2	24446	486	1,99%
BMP	BM2	26368	229	0,87%

**Quadro 8:** Nº de utilizadores ativos em 2021

**Fonte:** Elaboração própria

#### ▪ HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Falando agora do *horário de funcionamento das bibliotecas em estudo*. Diz Mota (2016)<sup>131</sup>, recorrendo à IFLA que, *a definição do horário de disponibilização do serviço, bem como a gestão do horário dos técnicos a ele afetos, deverá ter em consideração a realidade da biblioteca, o montante de trabalho e, principalmente, as horas que melhor preenchem as necessidades e as expectativas dos utilizadores. A avaliação e monitorização do horário será*

<sup>130</sup> Uma das formas que algumas bibliotecas “*dispõem*” para fazer este levantamento é o de contabilizar as vezes de abertura da porta, no caso destas serem automáticas. Estas portas dispõem de um automatismo que, não só lhes permite a abertura e o encerramento, como contabiliza todas as vezes que a porta é aberta. Como é óbvio, o valor apurado irá sempre induzir em erro mesmo que se retire metade do valor total como alguns responsáveis ainda teimam em fazer. Diríamos que esta é uma forma fácil de se contabilizar um valor tão importante, para não dizermos fundamental, na vida das bibliotecas. Na verdade, o que importa é apresentar números mesmo sabendo-se à partida que são números que não correspondem à realidade. Ainda assim, não é o caso da BMEL cujas portas de entrada são manuais.

<sup>131</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). Op. Cit., p. 111.

*um método aconselhável no sentido de alterações necessárias, garantindo um serviço consonante com as necessidades do utilizador.*

Mediante os dados recolhidos, o horário de funcionamento foi determinado pelas bibliotecas em estudo segundo alguns critérios.

A BMB referiu pelas “*necessidades da comunidade local*”.

A BMEL referiu que os critérios foram definidos com base “*nos horários escolares, horários de funcionários, as pausas para almoço. Este horário foi realizado a pensar nas famílias que queiram usufruir da biblioteca e restantes leitores.*”

A BMP indicou que “*foi realizado um estudo relacionado com a procura da biblioteca em vários períodos do dia, e chegou-se à conclusão que o horário agora praticado é o mais viável*”.

A BMB não respondeu à questão em que se solicitava a opinião sobre se o horário de funcionamento da BM era o mais adequado para a prestação de um serviço de informação de qualidade à comunidade.

A BMEL e a BMP responderam ambas que o horário era “muito adequado” à realidade do município.

Os horários praticados no presente momento são diferentes nas três bibliotecas em estudo. Assim, apresentam-se com os seguintes horários:

BMB	Secção Infantil – 10h às 12h30 e das 14h30 às 19h Secção Adultos – 9h às 12h30 e das 14h às 19h (segunda a sexta) Biblioteca Adriano Moreira <sup>132</sup> – 9h às 12h30 e das 14h às 17h30 <sup>133</sup>
BMEL	9h às 19h (segunda a sexta). Sábados das 14h às 19h.
BMP	10h às 13h e das 14h às 18h (segunda a sexta). Sábados das 15h às 18h.

A BMB apenas funciona durante a semana; as BMEL e BMP funcionam durante a semana e ao fim de semana.

---

<sup>132</sup> A Biblioteca Adriano Moreira foi inaugurada pelo Presidente da República, Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva e foi instalada numa ala do edifício onde se encontra a BMB, com espaço próprio preenchido pelo espólio doado pelo Mestre Adriano Moreira, composto não só pelos dezassete mil livros doados como também pelas suas condecorações, vários diplomas e vestes académicas. Sendo o Prof. Doutor Adriano Moreira natural de Grijó de Vale-Benfeito, concelho de Macedo de Cavaleiros decidiu que o seu espólio ficaria em terra transmontana que tanto ama e que se orgulha de ser seu berço. O Mestre, ao agradecer a homenagem que lhe prestou o Presidente da República, sublinhou que aquele ato representa igualmente “a luta contra os políticos que são altamente responsáveis pela interioridade”. In BIBLIOTECA ADRIANO MOREIRA (2015). *Inauguração*. <https://bibliotecaadrianomoreira.cm-braganca.pt/pages/235>. Bom conhecedor da realidade do interior do nosso país, atribui aos políticos a responsabilidade pela situação em que vivem estes territórios fracamente populacionais e que se encontram numa luta permanente pela sua “sobrevivência”. Faleceu a 23 de Outubro do presente ano.

<sup>133</sup> A BAM encontra-se no mesmo edifício e no mesmo piso da Secção Adultos da BMB (piso 1). Embora não faça parte, de uma forma direta, do nosso estudo, teremos, no entanto, de a mencionar quando abordarmos os RH da BMB. Isto porque, embora ocupando espaços diferentes, a BMB e a BAM coadunam-se entre si.

Das três apenas a BMEL funciona em horário contínuo desde a abertura ao encerramento dos seus serviços, estando durante a semana, a funcionar 10 horas consecutivas.

O dia de encerramento destas bibliotecas é ao domingo.

Ainda sobre o horário de funcionamento, tanto a BMEL como a BMP mencionaram que a biblioteca é habitualmente mais frequentada no período da tarde. A BMB mencionou que não tem um período específico.

- TIPOLOGIA DOS UTILIZADORES (sexo, idade, etc.)

Quando questionadas sobre *se a tipologia dos utilizadores (idade, profissão, etc) variava ao longo do dia*, tanto a BMB como a BMP responderam que “não”. A BMEL respondeu “sim”, justificando que “*no período da manhã as pessoas que frequentam a biblioteca são aquelas que não estão no ativo, pessoas com idade superior a 50/60 anos, investigadores, grupos que visitam a biblioteca, desempregados, leitores de publicações periódicas*<sup>134</sup>. *No período da tarde, normalmente são jovens, utilizadores do serviço de divulgação do livro e da leitura. Embora a predominância de leitores sejam jovens, temos leitores e utilizadores de todas as faixas etárias*<sup>135</sup>.

- O ACERVO DAS BIBLIOTECAS

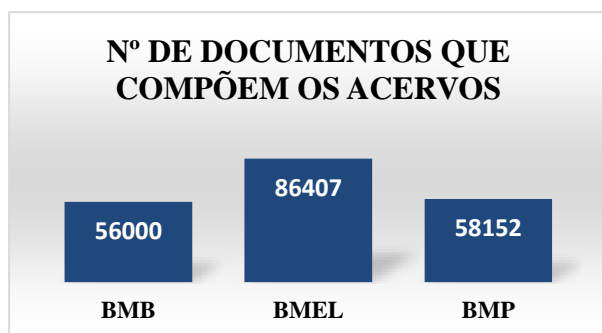
Foi solicitado aos Responsáveis das Bibliotecas que indicassem o *nº de documentos que compõem o acervo* de cada biblioteca em estudo<sup>136</sup>. Importa salientar que, para se formarem bibliotecas com esta tipologia, também têm de cumprir com requisitos quanto ao seu fundo documental. O Quadro 9 apresenta os resultados disponibilizados. A BMB e a BMP apresentam valores próximos, mas relativamente à BMEL, esse valor é substancialmente mais elevado, provavelmente devido à doação do escritor que lhe faz jus ao nome.

---

<sup>134</sup> É de referir, e até enaltecer, que a BMEL foi a única que apresentou no seu escaparate para PP, uma maior diversidade de títulos não só portugueses como espanhóis, desde os mais comuns, como p. ex., “*Maria*”, “*Visão*”, “*Sábado*” até a “*Hola*”, uma revista espanhola. Talvez este seja, também, um dos motivos pelo qual a BMEL apresenta uma afluência anual de utilizadores à biblioteca superior às demais em estudo (Ver “Valor aproximado de utilizadores (inscritos e não inscritos) que frequentaram a BM de 2018 a 2021”, num tópico analisado anteriormente), inclusive em período pandémico onde as restrições de acesso eram extremamente limitadoras e exigentes.

<sup>135</sup> Mencionamos na íntegra e a itálico as respostas dadas pela responsável da BMEL.

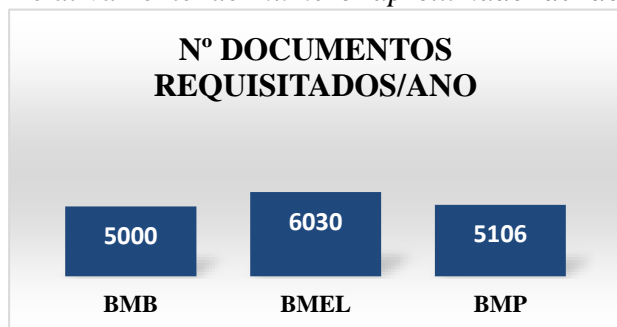
<sup>136</sup> É de mencionar, no entanto, aquando da inauguração da BMEL, a 28 de novembro de 2008, Dia da Cidade da Guarda, a DGLAB, na sua área das bibliotecas, noticiava que *biblioteca iria dispor de um fundo documental com cerca de 100 000 volumes, 3 000 dos quais da coleção do escritor, provenientes da sua biblioteca particular*. In DGLAB (2008). *Nova biblioteca da Guarda homenageia Eduardo Lourenço*. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas%20de%20Arquivo/NovaBibliotecadaGuarda.aspx>.



**Gráfico 1:** N° de documentos que compõem o acervo<sup>137</sup> de cada biblioteca em estudo  
**Fonte:** Elaboração própria

#### ▪ REQUISIÇÕES DE DOCUMENTOS/ANO

Relativamente ao *número aproximado de documentos que são requisitados anualmente*,



novamente a BMB e a BMP apresentam valores muito próximos, em que a BMEL se destaca num valor superior de cerca de 6030 documentos requisitados anualmente.

**Gráfico 2:** Número de documentos requisitados anualmente

**Fonte:** Elaboração própria

#### ▪ SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS BIBLIOTECÁRIOS FACE AO ORÇAMENTO ANUAL ATRIBUÍDO ÀS BM

<sup>137</sup> Um *acervo* é um conjunto de bens culturais, que fazem parte de um património público, e que foram acumulados ao longo dos anos, através de doações, ofertas ou aquisições, com a finalidade de servirem a comunidade onde se encontram sediadas. Um acervo é composto por diversas coleções perfazendo a *totalidade dos documentos que são colocados à disposição dos utilizadores*. In FARIA & PERICÃO (2008). Op. Cit., p. 28 e 276. É composto, maioritariamente por monografias, publicações periódicas, material multimédia (CDs e DVDs que, embora ainda estejam presentes nas prateleiras das bibliotecas, na verdade, já estão a cair em desuso dado o avanço tecnológico e a disponibilização dos mesmos conteúdos on-line) e de outros materiais/documentos que, embora possam não fazer “sentido” em pertencerem a acervo das BM (no caso de pinturas, p. ex.), provavelmente algumas das doações assim o exigiram. *A cultura da comunidade e da sociedade deve estar refletida na coleção de recursos. As BP devem estar a par de novos formatos e de novos métodos de aceder à informação*. In KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). Op. Cit., p. 58. Para um Programa Tipo BM2, o fundo mínimo inicial de documentos (da Biblioteca Central, caso haja bibliotecas anexas ou Bibliotecas Itinerantes) deverá ser de: na secção de adultos: 25 000 monografias, 2 000 sonoros, audiovisuais e eletrónicos; e na secção infantil de 9 000 monografias, 1 000 sonoros, audiovisuais e eletrónicos. Anualmente, as aquisições (que podem ser consideradas como compras, ofertas ou doações) deverão ser de 3 000 monografias e de 400 documentos não livro.

Quanto à análise ao orçamento anual atribuído a cada BM, importa referir que o financiamento não é apenas necessário no momento da criação de um BP, devendo ser sustentado garantida e regularmente.<sup>138</sup>

Nesta questão foi solicitado aos Responsáveis Bibliotecários que se pronunciassem sobre “em que medida está satisfeito(a) com o Orçamento anual atribuído à BM para fazer face às exigências documentais/lúdicas bem como para a prestação de um serviço de qualidade?” Numa escala de 0 a 5, sendo que 0 era “Nada satisfeito(a)” e 5 – “Muito satisfeito(a), os Responsáveis pelas bibliotecas de Bragança e da Guarda consideram-se “Satisfeitos(a)”, face ao Responsável da Biblioteca de Portalegre que se considerou “Pouco satisfeito(a)”.

Dependentes hierarquicamente e financeiramente das respetivas câmaras municipais, as BM estão à mercê das vontades e sensibilidades políticas dos respetivos órgãos tutelares, relativamente às suas linhas de orientação estratégicas e à autonomia e poder de decisão do bibliotecário.<sup>139</sup> Um dos Responsáveis foi mais longe, ao mencionar uma grande dificuldade com que se deparava: *sempre que havia uma mudança de Executivo, era como se voltasse tudo à “estaca zero”, ao início de uma luta onde teria de mostrar aos novos elementos camarários da importância da biblioteca. Face a uma situação económica difícil, é-lhes pedido, por vezes, o impossível.*<sup>140</sup>

Podemos reafirmar que se tem verificado uma política de investimento satisfatória nas BM por parte dos órgãos do poder central e local. São notórios o desinvestimento e o decréscimo de

	BMB	BMEL	BMP
Nada satisfeito(a)			
Muito pouco satisfeito(a)			
Pouco satisfeito(a)			X
Satisfeito(a)	X	X	
Muito satisfeito(a)			

recursos aplicados à valorização e ao desenvolvimento destes serviços.

**Quadro 9:** Satisfação dos Responsáveis Bibliotecários face ao orçamento anual atribuído às BM

**Fonte:** Elaboração própria

## ➤ GESTÃO INTERNA

### FUNCIÓNÁRIOS

Segundo as Diretrizes da IFLA sobre os Serviços da BP<sup>141</sup>, nas BP podem ser encontradas as seguintes categorias profissionais: *bibliotecários qualificados, assistentes de biblioteca, pessoal especializado e pessoal de apoio*. O atual regime de carreiras, significativamente inferior ao existente anteriormente, qualifica as carreiras como gerais<sup>142</sup> e especiais. Fazem

<sup>138</sup> In KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). Op. Cit., p. 30.

<sup>139</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). Op. Cit., p. 169.

<sup>140</sup> MOTA, A. S. S. M. (2016). Op. Cit., p. 169.

<sup>141</sup> KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). Op. Cit., p. 67

<sup>142</sup> São consideradas carreiras gerais aquelas cujos conteúdos funcionais caracterizam postos de trabalho de que a generalidade dos órgãos ou serviços carece para o desenvolvimento das respetivas atividades. In DGAEP (2021). *Carreiras*. [Em linha] [Consult. 10 out. 2022]. Disponível em <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=A4A8DA07-CE7D-4CE4-BBF9-EBDA380FCCCC>, s/ p.



parte das carreiras gerais, as categorias de Técnico Superior, Assistente Técnico e Assistente Operacional. Independentemente da área onde exercem funções, os técnicos (superior e assistentes) poderão ou não ter formação nessa área. O que se tem verificado é que alguns funcionários pertencentes a estas categorias não são detentores de formação para exercerem funções com qualidade nos serviços onde se encontram a desempenhar funções.

Segue o quadro relativamente ao n<sup>o</sup> de *Funcionários atualmente a exercer funções na BM*, bem como as respostas dos Responsáveis.

Mediante os dados apresentados, verificou-se que em duas das bibliotecas – BMB e BMP -, o n<sup>o</sup> de funcionários era inferior ao que seria expectável face ao indicado no quadro de pessoal do organigrama da instituição câmara. Estas BM funcionam apenas com um Técnico Superior e relativamente aos Assistentes Técnicos, o número também fica muito aquém do desejável e realce-se que a BMB se apresenta apenas a funcionar com 2 quando na realidade deveria funcionar com oito.

É de enaltecer, no entanto, que todos os funcionários, ou a sua maioria, são detentores de formação na área da biblioteconomia. De igual modo, *estes profissionais costumam ter, com regularidade, ações de formação por forma a atualizarem/melhorarem conhecimentos.*

		BMB <sup>143</sup>	BMEL <sup>144</sup>	BMP
Pessoal em funções nas BM's	Técnicos Superiores	1	7	1
	Assistentes Técnicos	2	6	6
	Assistentes Operacionais	1	2	2
O quadro de pessoal comporta mais lugares do que os ocupados atualmente?		Sim	Sim	Não
Quantas áreas tem a BM para atendimento ao público?		3	3	6
Os funcionários que fazem este atendimento são detentores de formação na área das bibliotecas?		Sim, todos (3 funcionários)	Alguns (3 funcionários)	Alguns (5 funcionários)
Atendendo às necessidades da comunidade, considera que os funcionários da Biblioteca são suficientes para a prestação de um Serviço de Informação de qualidade?		Não	Não	Sim

<sup>143</sup> Tal como foi mencionado anteriormente aquando da análise aos horários de funcionamento das bibliotecas em estudo, a BMB funciona em paralelo com a BAM, sendo que ambas são “geridas” pelos funcionários da câmara municipal que compõem o quadro de pessoal da BM. Neste caso, existem três balcões de atendimento, sendo um deles no espaço da BAM. No Mapa de Pessoal do Município de Bragança para o ano 2022, verifica-se o mencionado anteriormente no Quadro de Pessoal das Bibliotecas em estudo. In MUNICÍPIO DE BRAGANÇA (2022). *Grandes Opções do Plano 2022..* [https://www.cm-braganca.pt/cmbraganca2020/uploads/document/file/4581/mapa\\_de\\_pessoal\\_2022.pdf](https://www.cm-braganca.pt/cmbraganca2020/uploads/document/file/4581/mapa_de_pessoal_2022.pdf), p. 265 e 267

<sup>144</sup> Dados que constam no Mapa de Pessoal do Município da Guarda para o ano 2022 aprovado por unanimidade, em Sessão Ordinária da Assembleia Municipal da Guarda, realizada a 20 de dezembro de 2021. In MUNICÍPIO DA GUARDA (2020). *Recursos humanos.* <https://www.mun-guarda.pt/municipio/organizacao/recursos-humanos>, no item “Gestão de Bibliotecas e promoção da leitura”.

Os profissionais costumam ter, com regularidade, ações de formação para atualização/melhoria de conhecimentos? <sup>145</sup>	Sim <sup>146</sup>	Sim	Não
---	--------------------	-----	-----

**Quadro 10:** Número de funcionários de cada uma das bibliotecas.

**Fonte:** Elaboração própria

Já nos debruçamos sobre os horários de funcionamento de cada BM. Queremos, entretanto, acrescentar que a BMEL funciona em jornada contínua (art.º 114, Lei n.º 35/2014), o que permite fazer um horário contínuo e mais alargado (10 horas de segunda a sexta), e isto só é possível dado o número de funcionários de que a biblioteca dispõe. Ainda assim, quando questionada sobre se, “*atendendo às necessidades da comunidade, considera que os funcionários da Biblioteca são suficientes para a prestação de um Serviços de Informação de qualidade*”, a Responsável pela BMEL respondeu “Não”. De igual modo respondeu a Responsável pela BMB. Apenas o Responsável da BMP deu resposta positiva.

O desenvolvimento das Bibliotecas exige recursos humanos cada vez mais e melhor qualificados para responder eficazmente às solicitações e exigências da Sociedade da Informação. É evidente que duas das Bibliotecas em estudo – BMB e BMP - não têm condições para cumprirem tal desiderato de modo eficiente. Se falta um funcionário, por ex., na BMB, tem implicações imediatas na prestação de serviço, refletindo-se depois na sua qualidade e satisfação do cliente.

### **\*O MARKETING NA INSTITUIÇÃO<sup>147</sup>**

Um dos aspetos mais significativos deste estudo foi investigar a amplitude e extensão da oferta de serviços de informação virtual destas bibliotecas. Constatou-se que as três bibliotecas têm o cuidado de divulgar as suas atividades nas redes sociais mais comuns aos utilizadores, bem como as mantêm com informação atualizada. Mencionaram ainda que, regularmente, recorrem aos órgãos de comunicação social para a divulgação ser mais abrangente a toda a comunidade.

<sup>145</sup> Para além das atividades internas de formação, devem ser proporcionadas oportunidades ao pessoal de frequentar cursos de curta duração e participar em conferências relevantes para o desenvolvimento das competências necessárias para o desempenho das tarefas que lhe competem. In SAUR, H. G. (2003). Op. Cit., p. 95.

<sup>146</sup> Segundo nos foi indicado pela Bibliotecária da BMB, os funcionários costumam ter ações de formação, não só por sua iniciativa, como sugeridas ou determinadas pelo serviço. O mesmo também foi mencionado pela responsável da BMEL.

<sup>147</sup> O marketing é uma atividade que consiste, de uma forma muito resumida, na identificação e gestão das necessidades, bem como desejos dos clientes de uma organização, determina qual o seu melhor alvo de mercado e direciona produtos, serviços apropriados para servir esse mesmo mercado. No fundo, o marketing baseia-se na satisfação das necessidades dos seus clientes. É importante que as bibliotecas saibam aplicar o marketing uma vez que é de extrema necessidade estar-se atento não só às necessidades dos utilizadores reais e dos potenciais utilizadores. Se souberem entender as necessidades dos seus clientes, as bibliotecas ganham posição e visibilidade na comunidade onde se encontram inseridas.

## ➤ QUALIDADE DO SERVIÇO

A qualidade de serviço é fundamental em qualquer entidade ou instituição e atualmente é uma das principais formas de um organismo se diferenciar e alcançar o sucesso entre os seus concorrentes. No caso das BP, e uma vez que se tratam de organismos sem fins lucrativos, a qualidade de serviço reflete-se na posição que a própria biblioteca adota para se integrar no meio da comunidade. E neste caso o “lucro” não será visto numa perspetiva monetária, mas sim numa perspetiva de “retorno” aquando do feedback dos seus clientes e potenciais clientes aos serviços disponibilizados pela biblioteca.

Neste sentido, tanto a BMB, a BMEL e a BMP têm feito um esforço para dar continuidade ao seu serviço “fora de portas”. Quando questionadas sobre *se têm página Web*, *se esta página é atualizada com regularidade*, *se têm catálogo on-line* e *se utilizam as redes sociais* para divulgarem as suas atividades, todas são unânimes em afirmar que “Sim”. Também são unânimes ao dizer que *fazem promoção/divulgação das atividades previstas*.

Quando questionadas sobre se têm algum plano de Marketing, os Responsáveis pelas bibliotecas em estudo responderam que “Não”. E quando questionadas se no quadro de pessoal *existia algum técnico especializado na área de Marketing e/ou Animação Cultural*, apenas a BMEL respondeu “Sim”.

Estas Bibliotecas também *definem um plano anual de atividades*, sendo *responsável pela elaboração do plano*, no caso da BMB a Técnica Superior; no caso da BMEL uma Técnica com a restante equipa de animação da biblioteca e, no caso da BMP, o Responsável pela BM e Vereadora da Pelouro da Cultura. São também unânimes em referir que os materiais de divulgação utilizados para dar a conhecer as atividades da biblioteca são as Agendas Culturais, Jornais locais, flyers, entre outros. Há ainda o cuidado de *contactarem os órgãos de comunicação social para divulgação das atividades promovidas pela BM*.

Relativamente ao serviço de Biblioteca Itinerante, a única BM que dispõe deste serviço é a BMEL<sup>148</sup>, que mensalmente, em horários ajustados às necessidades dessas populações, percorre todas as freguesias do concelho.

---

<sup>148</sup> Uma notícia do Jornal *O Interior*, de 2 de junho de 2011 informava que a *biblioteca itinerante da Guarda se fazia novamente à estrada, levando os livros e a leitura às freguesias do concelho*. Dizia ainda que o serviço, da responsabilidade da BMEL, tinha sido interrompido durante cerca de três anos e meio para permitir a sua organização e reestruturação. JORNAL DO INTERIOR (2011). *Biblioteca itinerante da Guarda regressa à estrada*. <https://ointerior.pt/arquivo/biblioteca-itinerante-da-guarda-regressa-a-estrada/>. Num Interior que luta permanentemente contra muitas e diversas adversidades, das quais algumas foram abordadas no Capítulo II, a biblioteca móvel é um serviço de importância crescente, que tem a capacidade de penetração no interior das comunidades locais, maioritariamente rurais, podendo ser um agente coadjuvante de mudanças e fator de estabilização nos espaços socialmente mais deprimidos ou problemáticos do concelho. As bibliotecas itinerantes vêm quebrar vazios e estreitar laços com uma (re)aproximação física das populações. De igual modo, e através delas, *os poderes locais podem recolher informação sobre a realidade do concelho e sobre os potenciais leitores da BP*, permitindo, desta forma, conhecer mais de perto a realidade destas populações que, na maioria das vezes, só é conhecida numa vertente política. MORAIS, M. S. (2012). *As bibliotecas itinerantes como veículo de aproximação às comunidades de meio rural. O caso da Biblioteca Andarilha*. [Master's thesis, Universidade de Lisboa]. Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/12277>, p. 39 e 41.

Dentro do Plano Anual de Atividades, as Bibliotecas disponibilizam ainda a Hora do Conto, exposições, apresentação de livros, colóquios e conferências e oficinas temáticas. Relativamente a pesquisas nos seus Catálogos, a BMEL e a BMP permitem a possibilidade de reserva ou de empréstimo, e a BMB apenas permite a consulta.

### ➤ IMAGEM DA BIBLIOTECA

*Os serviços bibliotecários não estão confinados pelas paredes da biblioteca. Podem ser prestados ou acedidos em locais estratégicos em toda a comunidade. Disponibilizar serviços onde as pessoas se reúnem permite à biblioteca relacionar-se com aqueles que não podem facilmente visitar a biblioteca.*<sup>149</sup>

Quando questionados sobre se a *BM participa em eventos públicos organizados por outras entidades*, todos os Responsáveis responderam “Sim”. Mas quando questionados se os órgãos de comunicação social costumam, por sua iniciativa, fazer referência à biblioteca, apenas a BMP respondeu que “Sim”. Ainda assim, apesar de todos os esforços no sentido de projetar o nome da biblioteca para o exterior, na verdade, os Responsáveis têm a sua opinião e, quando questionados sobre a qualidade total do serviço prestado bem como a imagem que consideram que a comunidade em geral tem da BM, as opiniões divergem.

Para o apuramento dos dados que a seguir indicaremos no quadro 13, foram dadas como opções de avaliação “muito má”, “má”, “razoável”, “boa” e “muito boa”. As escolhas dos responsáveis recaíram nas seguintes opções indicadas no quadro a seguir:

IMAGEM DA BIBLIOTECA	BMB	BMEL	BMP
Atendendo à missão das Bibliotecas de Leitura Pública, como classifica a qualidade total do serviço prestado pela BM?	Boa	Muito boa <sup>150</sup>	Razoável
Qual a imagem que considera que a comunidade em geral tem da BM? <sup>1</sup>	Razoável	Boa	Boa

**Quadro 11:** Imagem da biblioteca

**Fonte:** Elaboração própria

A BMEL classifica a qualidade do serviço, no seu global, como “Muito boa”, enquanto que a BMP se posiciona num plano “Razoável”.

<sup>149</sup> KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). Op. Cit., p. 43.

<sup>150</sup> Na verdade, a BMEL tem desenvolvido um trabalho intensivo e de muito esmero junto da comunidade. A fazer jus a esta constatação, temos, entre outras notícias, uma que, no nosso parecer mais se destacou, tendo em conta o período em que se desenrolou: em plena pandemia COVID-19. No Jornal Terras da Beira, numa notícia publicada a 26-01-2021 com o título “Biblioteca Municipal da Guarda com novo serviço “BookAway”. <https://terrasdabeira.gmpress.pt/biblioteca-municipal-da-guarda-com-novo-servico-bookaway/>

Na opinião dos Responsáveis, quando questionados *que imagem consideram que a comunidade em geral tem das BM, BMEL e BMP* responderam que era “Boa”, enquanto a imagem da BMB seria “Razoável”.

Apesar desta avaliação ter sido feita apenas com base opinião dos Responsáveis, queremos referir que o “assumir” estas respostas, na nossa opinião, é um ponto muito importante. Na verdade, os Responsáveis têm consciência da realidade das suas bibliotecas e assumem-na. No caso da BMB, é justo realçar todo e qualquer tipo de trabalho que seja desenvolvido pela mesma, tendo em conta que funciona com tão poucos funcionários – apenas 3 – como já foi referido anteriormente.

No que respeita à BMP, importa salientar que o Responsável manifesta que algo não está bem. É importante esta consciência de que algo não está bem e saber assumir que, efetivamente, existe aqui uma lacuna que tem de ser trabalhada e invertida.

Quanto à resposta obtida pelo Responsável da BMB, no que respeita à imagem que considera que a comunidade tem da BM, interessa acentuar a posição “Razoável”. Não há dúvida que tão poucos “funcionários” permitem temer algum descontentamento nos serviços por parte dos utilizadores.

### **\*ENQUADRAMENTO POLÍTICO<sup>151</sup>**

Quando um funcionário trabalha sob a alçada de um Executivo, sabe, à partida que toda e qualquer atitude que possa interferir contra o posicionamento político da autarquia poderá reverter-se contra o mesmo. Como se sabe, o Executivo Camarário é um órgão eleito pela maioria que nem sempre é do agrado de todos os funcionários. Ainda assim, os funcionários devem cumprir, entre outros deveres e obrigações, com a sua ética profissional.

Quando questionadas sobre se *os autarcas têm incluído referências à biblioteca nos seus discursos e intervenções públicas*, a BMEL e a BMP responderam que “Não”. De igual modo, também, quando questionados sobre se *os autarcas costumam frequentar a biblioteca enquanto utilizadores*, a BMEL e a BMP também responderam que “Não”.

De todo o grupo de questões colocadas aos Responsáveis, apenas numa resposta as três bibliotecas coincidiram: *a autarquia costuma aprovar as propostas para promoção e divulgação da Biblioteca apresentadas pelo Bibliotecário Responsável*.

Na questão sobre se *os autarcas consideram que a Biblioteca lhes pode conferir prestígio/visibilidade política*, apenas a BMEL respondeu que “Não”.

Todo e qualquer equipamento que esteja sob a alçada da câmara municipal e que funcione bem, demonstrando qualidade e quantidade de serviço, conferirá, certamente prestígio ou visibilidade política, muito embora não de uma forma direta. Mas o cidadão sabe que se tudo corre bem, é pelo facto de a câmara municipal estar atenta, apoiar e intervir quando necessário para que tudo

---

<sup>151</sup> Importa salientar que consideraremos o termo “Autarca” referido neste grupo, como um termo que se refere apenas a cargos ocupados por Presidentes de Câmara e respetiva vereação, embora possa ser extensível a outros que, não tendo sido eleitos, tenham sido nomeados para desempenhar cargos de igual importância.

funcione bem. Ora, a BMEL respondeu “Não”. Detentores que somos da realidade desta biblioteca, provavelmente esta resposta incidirá no que já foi dito anteriormente acerca da transição e tomada de posse deste novo Executivo<sup>152</sup>. Ainda assim, não sendo estes os motivos receamos que se trate de um Executivo que tem delineada uma estratégia cultural que não passa por uma forte aposta na biblioteca.

Até porque, e relativamente à questão sobre se *considera que os autarcas se têm mostrado interessados pelas necessidades deste equipamento cultural*, mais uma vez a resposta da BMEL foi “Não”.

De igual resposta foi a BMP. Quanto a esta Biblioteca, sabemos que tem travado, ao longo dos anos, “duras batalhas” com os diversos Executivos por estes não valorizarem este equipamento como um dos equipamentos fundamentais na vida da cidade. Quando se tem um Executivo que entende que a Biblioteca tem funcionários a mais, e relembramos que, pelos valores apresentados anteriormente, apenas tem 8 funcionários, traduzindo-se num número muito aquém do desejável, algo não está bem...

Ainda assim, no geral, todos os Responsáveis consideraram como “Positiva” a *imagem que o poder político tem das Bibliotecas*.

Segue o quadro, esquematizado, para melhor clarificação deste assunto:

ENQUADRAMENTO NO MEIO POLÍTICO	BMB	BMEL	BMP
Os Autarcas têm incluído referências à Biblioteca nos seus discursos e intervenções públicas?	Sim	Não	Não
Os Autarcas costumam frequentar a Biblioteca enquanto utilizadores?	Sim	Não	Não
A Autarquia costuma aprovar as propostas/sugestões/ideias para promoção e divulgação da Biblioteca apresentadas pelo Bibliotecário Responsável?	Sim	Sim	Sim
Os Autarcas consideram que a Biblioteca lhes pode conferir prestígio/visibilidade política?	Sim	Não	Sim
Considera que os Autarcas se têm mostrado sensíveis e interessados pelas necessidades deste equipamento cultural?	Sim	Não	Não
Qual é a imagem que considera que o poder político (Autarcas) tem desta Biblioteca?	Muito positiva <sup>153</sup>	Positiva	Positiva

**Quadro 12:** Opinião dos Responsáveis sobre a imagem que o poder político tem das Bibliotecas

**Fonte:** Elaboração própria

<sup>152</sup> Relembramos a notícia publicada pelo Jornal O Interior, de 23 de Junho de 2022, que dava conta que a Câmara Municipal da Guarda tinha feito uma reestruturação dos serviços, atribuindo novas chefias de divisão. VER: nota de rodapé número 107.

<sup>153</sup> Embora possa considerar que a imagem que o poder político tem da biblioteca seja “Muito positiva”, na realidade isso depois não se reflete num eventual investimento que seria notório e evidente num normal funcionamento da Biblioteca, a começar por colmatar a falta de Recursos Humanos.

#### 4.4 SÍNTESE DA ANÁLISE AOS RESULTADOS APURADOS DOS QUESTIONÁRIOS AOS BIBLIOTECÁRIOS

A análise descritiva efetuada, permitiu-nos obter as seguintes respostas para as questões inicialmente formuladas:

1. Todas as bibliotecas em estudo encontram-se fisicamente a ocupar espaços centrais de grande destaque (no centro de jardins, praças públicas), com o Acréscimo de que também são lugares de passagem de grande parte da sua população. Portanto, são equipamentos que estão bem visíveis aos olhos dos cidadãos.
2. Tiveram o cuidado de, aquando da sua construção ou da sua requalificação, criarem espaços de estacionamento (pagos e gratuitos) que permitissem ao cidadão poder usufruir da biblioteca com maior comodidade.
3. Relativamente à sinalética exterior vertical, ainda há municípios que não apostam nesse tipo de informação. Na verdade, não será propriamente um equipamento prioritário para a sua população, mas o facto de ter sinalética em maior quantidade, também se poderá refletir numa maior publicidade a este equipamento, o que poderá traduzir-se em mais visitas, mesmo por quem apenas está de passagem turística. Este é um tipo de informação/promoção que deveria ser tido em conta pelas Autarquias. Infelizmente, ainda não o é. Faz-se jus ao GPS e ao velho ditado de “quem tem boca vai a Roma” e acaba por se chegar...
4. Relativamente ao serviço prestado pelas Bibliotecas, é evidente o esforço de todas elas quando analisados o nº total de leitores inscritos. Embora, em termos percentuais, estejamos a falar de valores muito baixos quando comparativamente com o nº total de habitantes do município com a BMB a alcançar apenas 17%. Na verdade, também é o município com mais habitantes face aos outros dois – Guarda e Portalegre.
5. Anualmente são inscritos leitores em números que consideramos muito positivos face a tudo o que já foi mencionado anteriormente – são cidades cuja população se encontra com valores de escolaridade muito aquém do ideal nos dias de hoje. São cidades urbanas, mas assentes numa realidade rural (Bragança) ou industrializada (no caso de Portalegre) e que lutam contra mentalidades muito características do interior – fechadas e ainda muito resistentes a mudanças e a novos conhecimentos, principalmente na camada mais idosa.
6. Foram-nos apresentados, também, valores aproximados de utilizadores inscritos e não inscritos que frequentaram a Biblioteca no período definido no questionário. E os números foram surpreendentes. Tirando a BMP que não tem forma de contabilizar estes números, tanto a BMB como a BMEL apresentaram valores que, no nosso entender, são muito positivos. Ainda mais quando alguns desses valores atravessaram a restrição, limitação e resistência de uma pandemia que nos afetou a todos. Em 2020, a BMEL conseguiu apresentar resultados na ordem das 2600 presenças na sua biblioteca.
7. Apesar destes números serem muito positivos, há que contrabalançá-los com os números que, efetivamente, vêm justificar uma aposta nos fundos da biblioteca. É mediante estes valores que a biblioteca deve equacionar e direcionar as aquisições a serem feitas no futuro, não só analisando a vertente informacional mais procurada como trabalhar no sentido de haver uma maior promoção da leitura. Não basta adquirir obras apenas para “número”. Estas aquisições deverão ser apostas fidelização de clientes e na cativação de potenciais clientes.
8. Um dos pontos principais neste estudo diz respeito aos horários praticados pelas Bibliotecas. De facto, um horário mais alargado e com funcionamento aos fins de semana será o ideal para a sua comunidade porque conseguirá dar uma maior amplitude

de resposta a um misto de necessidades da sua comunidade. Desde ao leitor que gosta de se levantar cedo para ir ler o seu jornal, ao estudante que gosta de procurar o espaço de tarde para desenvolver os seus trabalhos académicos, até àquela mãe que vai numa fugida ao final da tarde, depois de sair do seu trabalho, buscar um livro para ler à noite ao filho. Pelo intermeio temos todos os outros que sabem que podem procurar livremente a biblioteca, em qualquer horário do dia. Quem se encontra a trabalhar na biblioteca no período da manhã, terá de interromper o seu trabalho e esperar pela sua reabertura no período da tarde. Este é só um exemplo no meio de muitos. Poderão dizer os Responsáveis pelas bibliotecas que os horários que praticam são os mais ajustados às necessidades da sua comunidade, mas será que são mesmo!?! Se a biblioteca apresentar um horário contínuo, como é o caso da BMEL, a não vinda de clientes não será um problema direto da biblioteca: a biblioteca está de portas abertas, só não vem quem não quer. Embora esta vertente do problema também possa ser analisada noutras perspetivas, sobre isso teríamos de abordar outros assuntos e iríamos dispersar-nos do ponto em questão.

9. Analisando agora o número de documentos que compõem os acervos das bibliotecas, face ao número de documentos requisitados ao ano em cada uma delas e ao número de utilizadores ativos, verificamos que são números relativamente baixos. No caso da BMB, que tem 1182 utilizadores ativos<sup>154</sup>, apenas apresenta cerca 5000 documentos requisitados por ano. Implementar políticas para combater a falta de hábitos de leitura da comunidade onde a biblioteca se encontra inserida torna-se imperativo. Felizmente, e daí o valor apresentado pela BMEL – 6030 documentos requisitados – as bibliotecas começam a apresentar alternativas investindo em serviços que estejam em contacto de maior proximidade com toda a população do município, como seja o caso da criação de bibliotecas itinerantes. Como diz o velho ditado, “se Maomé não vai à montanha, vai a montanha a Maomé”. E nisto a BMEL está de parabéns.
10. Mas para que todo este trabalho seja desenvolvido, é necessário que seja atribuída a cada biblioteca um orçamento anual e com o qual possam fazer face a todas as exigências documentais/lúdicas bem como, e esse deveria ser o propósito principal, o de prestarem um serviço de qualidade junto da comunidade. Infelizmente, esta é uma realidade que ainda assola muitas das nossas bibliotecas portuguesas, onde chegam ao ponto de serem os próprios funcionários a adquirir materiais do “seu bolso” para poderem desenvolver as suas atividades. Este drama reflete o posicionamento das bibliotecas junto do poder local: são o chamado “parente pobre” e quando existem cortes orçamentais, estas são as primeiras a ressentirem-se. Tudo isto deve-se apenas e tão só a isto: o poder local não sabe, ou não quer saber, da verdadeira capacidade cultural de uma biblioteca. Se partir do princípio de que uma biblioteca é apenas um depósito de livros à espera que venha alguém buscá-los às prateleiras, então todo e qualquer valor orçamentado será suficiente para colmatar as despesas fixas. Agora se pretender uma biblioteca dinâmica, é preciso uma forte aposta orçamental para conseguirem movimentarem esta máquina cultural.
11. Relativamente à gestão interna, a posição do poder local também se encontra perfeitamente refletida neste parâmetro. Este equipamento cultural só funciona com qualidade se houver uma forte aposta nos seus Recursos Humanos. Não queremos com isto dizer que se deva “encher” as bibliotecas de funcionários, mas que estas devam ser dotadas de funcionários em número suficiente para que o seu serviço, bem como a imagem da própria biblioteca, sejam passados para exterior como sendo de qualidade e

---

<sup>154</sup> Relembramos que havemos considerado utilizadores ativos todos os utilizadores titulares de cartão de leitor e que tenham recorrido ao serviço de empréstimo da biblioteca pelo menos uma vez durante o ano.



variedade. Para isso a DGLAB sugeriu uma tabela com o número de funcionários adequado à realidade das bibliotecas. Relembramos que no caso destas bibliotecas em estudo – BM2 – o ideal seria de 18 funcionários. Ora, temos estas bibliotecas em estudo com um número bastante inferior ao apresentado, sendo que a BMB é a que se apresenta em menor número – apenas com 4 funcionários – e com 3 balcões de atendimento. Como já foi dito anteriormente, o “quererem fazer omeletes sem ovos” ainda é uma questão bem presente na realidade das bibliotecas, em que, o que é preciso é manter a porta aberta, não se olhando ao que isso custa em termos humanos, com funcionários a desdobrarem-se em múltiplas tarefas, com toda a implicação inerente à prestação de um serviço deficiente e desenquadrado das exigências atuais dos seus clientes.

12. Apesar de todas estas adversidades, as bibliotecas continuam a insistir em dizer à comunidade que elas existem, apostando nos vários meios on-line: sites, redes sociais, etc., mas parece-nos haver um pormenor bastante importante e que poderá estar a ser descurado. A maioria dos clientes e/ou potenciais clientes que poderão estar mais atentos e até interessados nos seus serviços, são clientes já de uma certa idade e com dificuldades de integração informacional nas novas tecnologias. É importante conhecer-se a realidade da comunidade, e munirem-se de todos os esforços para que a divulgação de tudo o que se pretende realizar alcance a maior parte dos clientes e potenciais clientes. Nas comunidades rurais ainda é prática corrente pedir ao pároco que nas suas homilias transmita recados aos seus paroquianos. Porque não? A biblioteca era promovida e o recado ficava entregue.
13. Chegamos ao ponto da análise dos próprios Responsáveis sobre a imagem das BP no seio da sua comunidade, e na verdade, não há muito mais a acrescentar ao que já foi dito anteriormente. Tendo-se consciência da visão que a comunidade detém sobre a biblioteca, a missão do Responsável é de a inverter, e esta inversão tem de começar pela sua postura fincada, determinada e resiliente junto ao poder local. Ele sabe qual é o caminho a seguir, só tem de saber transmiti-lo, com audácia e determinação, a quem devido. Ninguém melhor do que ele, conhecedor que é do mundo das bibliotecas, para fazê-lo!

## **4.5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS ADMINISTRADOS AOS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES**

Neste capítulo iremos proceder à análise dos questionários dirigidos aos sujeitos das amostras contemplados neste estudo, enquanto clientes<sup>155</sup> das BM estudadas.

Esta análise está assente, tal como já foi dito anteriormente, essencialmente em 7 questões que compõem este questionário, e para as quais, através da análise descritiva, pretendemos encontrar respostas. São elas:

---

<sup>155</sup> No âmbito do nosso estudo, entendemos por “cliente” todas a pessoas com mais de 18 anos, residentes nos municípios da área de intervenção da BP.

- I. Em relação à questão *O que é para si uma Biblioteca Municipal?*, pretendemos apurar qual é a Imagem que os clientes e potenciais clientes têm do que é *uma* BM. Não focamos esta questão na BM existente no município, mas em todas as Bibliotecas no geral.
- II. Relativamente à questão colocada se *Já visitou/frequentou a BM?*, o nosso objetivo será apurar o interesse ou necessidade do cliente nos serviços da biblioteca.
- III. Na questão *qual é o seu grau de satisfação com a BM?*, pretendemos apurar qual o Valor apercebido pelos clientes em relação ao serviço prestado pela BM.
- IV. Na questão *caso ainda NÃO tenha visitado/frequentado a BM, indique o motivo*, pretendíamos apurar quais as principais razões mencionadas pelos clientes que determinaram a sua “*não ida*” à BM.
- V. Este ponto coloca ao cliente 5 opções de resposta, todas elas de resposta obrigatória onde seria analisada a Imagem que é projetada na comunidade pela BM.
- VI. Também este grupo apresenta dois itens de resposta obrigatória com o intuito de se apurar o grau de satisfação do cliente relativamente à política cultural desenvolvida pelo município. Esta análise recai no trabalho desenvolvido pelo atual Executivo uma vez que é este que se encontra em plena execução das suas funções.
- VII. E por fim, com a questão *que equipamento cultural/desportivo costuma frequentar com mais frequência durante o ano?*, pretendíamos apurar qual o valor atribuído pelos clientes sobre a BM em relação a outros equipamentos culturais existentes no município. As escolhas recairão sobre aqueles com os quais os clientes se sentem mais atraídos ou que, de certa forma, lhes colmatem necessidades de cariz lúdico/social.

Tal como os questionários aos Responsáveis das Bibliotecas, também os questionários aos Clientes em estudo foram elaborados nos municípios de Bragança, Guarda e Portalegre.

Com este questionário procuramos recolher informação sobre a posição dos clientes face aos diversos equipamentos culturais existentes nos seus municípios, principalmente no referente à BM, sendo esta o alvo do nosso estudo. Pretendemos também apurar a projeção da própria biblioteca no seio da comunidade no sentido de analisar até que ponto é reconhecido pelo Cliente o valor cultural que lhe é inerente.

Pretendemos também confrontar os resultados obtidos neste questionário com os obtidos no questionário dos Responsáveis.

#### • CARATERIZAÇÃO DAS AMOSTRAS

Antes de passarmos à descrição e análise dos resultados dos questionários administrados aos clientes, e tal como foram abordadas anteriormente, na escolha das amostras para a realização do questionário “*A importância da BP na vida da comunidade*”, foram definidos um conjunto de critérios, entre os quais: a idade (o questionário só seria realizado a cidadãos maiores de 18 anos); o público-alvo (aplicado a todos os cidadãos sem qualquer tipo de discriminação, escolhidos de uma forma aleatória, e residentes na área de intervenção (concelho) da BP); e a

quantidade (determinou-se a realização de 120 questionários, sendo 40 em cada município, na rua, numa abordagem direta com o público, explicando-se verbalmente o intuito do questionário).

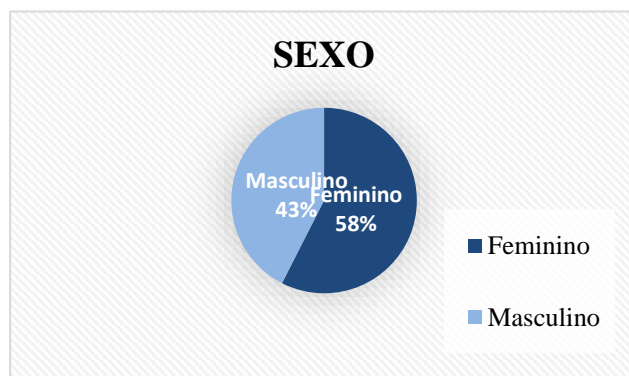
Houve o cuidado de esclarecer os inquiridos de que os questionários não iriam ser identificados, assegurando-se o anonimato dos cidadãos, e desta forma, não comprometendo os resultados que se pretendiam.

Este inquérito foi apresentado verbalmente, numa abordagem aleatória e direta entre entrevistador-entrevistado. Pretendeu-se assim não só minimizar quaisquer dúvidas relacionadas com as questões, bem como diminuir o seu tempo de realização, e ainda, servir de incentivo a alguns cidadãos com aparente “falta de vontade” para a colaboração.

A abordagem dos inquiridos foi realizada na rua ao longo do dia determinado para o efeito. A recolha dos mesmos era imediata uma vez que o entrevistador auxiliava o entrevistado no preenchimento do inquérito.

#### ▪ GÉNERO

A amostragem obtida é constituída por 120 indivíduos (40 de cada município) de ambos os sexos.



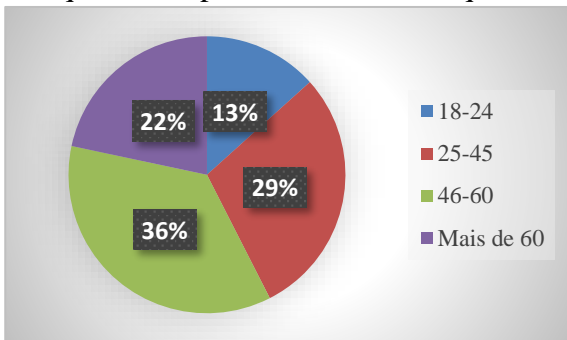
**Figura 8:** Classificação dos inquiridos por sexo  
**Fonte:** Elaboração própria

Verificámos, através da análise das frequências dos 120 inquéritos válidos, que a maioria dos inquiridos são mulheres – 69 clientes do sexo feminino, contra 51 do sexo masculino, sendo esta diferença significativa<sup>156</sup>, passível de ser verificada percentualmente através da Figura 8.

<sup>156</sup> Quando da nossa abordagem para a realização dos questionários, os clientes foram maioritariamente mulheres uma vez que se mostraram mais curiosas e disponíveis para a realização do mesmo.

## IDADE

No que diz respeito à idade dos inquiridos, 13% dos indivíduos inquiridos têm entre 18 e 24 anos; 29% têm entre 25 e 45 anos; 36% têm entre 46 e 60 anos e 22% têm mais de 60 anos. Verificamos que o grupo populacional estudado se situa predominantemente acima dos 46 anos de idade, com um total de 58% total dos inquiridos acima dessa idade.

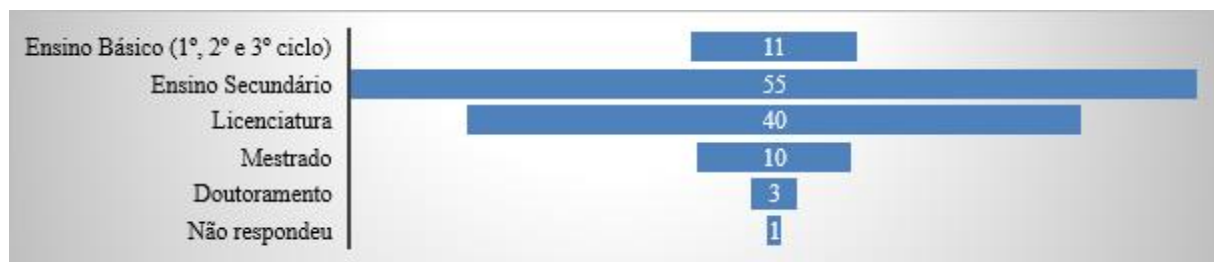


**Gráfico 3:** Classificação dos inquiridos por faixa etária (idade em anos)

**Fonte:** Elaboração própria

## HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

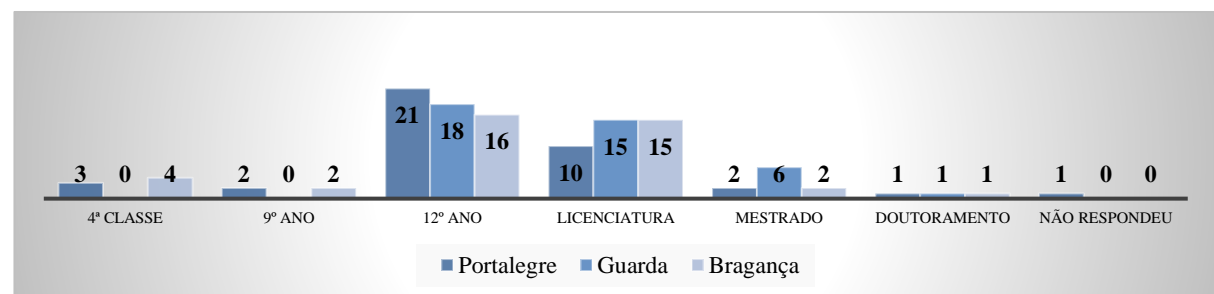
Quanto ao nível de habilitações literárias dos indivíduos inquiridos, verifica-se que 46% possuem o ensino secundário; 33% possuem o ensino superior; 8% são detentores de Mestrado; 6% possuem o primeiro ciclo do ensino básico e 3% possuem o Grau de Doutoramento.



**Gráfico 4:** Classificação das habilitações literárias dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Relativamente ao nível de escolaridade, o Ensino Básico é composto por 3 Ciclos que correspondem ao 4º ano, 6º ano e 9º ano. Quando inquiridos sobre as suas habilitações literárias, as respostas incidiram pela forma como sempre foram identificados estes ciclos: “4ª classe”, “9º ano” e “12º ano”. Assim, iremos apresentar o seguinte quadro com os valores referentes a estes Ciclos:



**Gráfico 5:** Número de inquiridos correspondente a cada grau de ensino

**Fonte:** Elaboração própria

Numa análise global, e tal como foi mencionado inicialmente, o interior enfrenta dinâmicas demográficas regressivas, entre o quais, os níveis de instrução da população que ainda se mantêm aquém dos nacionais.<sup>157</sup> E como podemos constatar pelos valores recolhidos, a maioria dos inquiridos têm apenas o 12º ano de escolaridade.

Os baixos níveis de escolaridade da população ativa no interior são, também, fatores que condicionam o desenvolvimento equilibrado destas regiões.

- **A IMAGEM DA BIBLIOTECA**

- **O QUE É PARA SI UMA BM?**

Esta questão tinha como objetivo integrar o sujeito de investigação no objeto de investigação, e dessa forma, depreender a ideia que tem relativamente ao que é uma BM.

Pedi-se nesta questão que os inquiridos classificassem a visão que têm de uma BM, tendo liberdade de escolher a(s) questão(ões) que mais se adequassem ao seu próprio conceito.

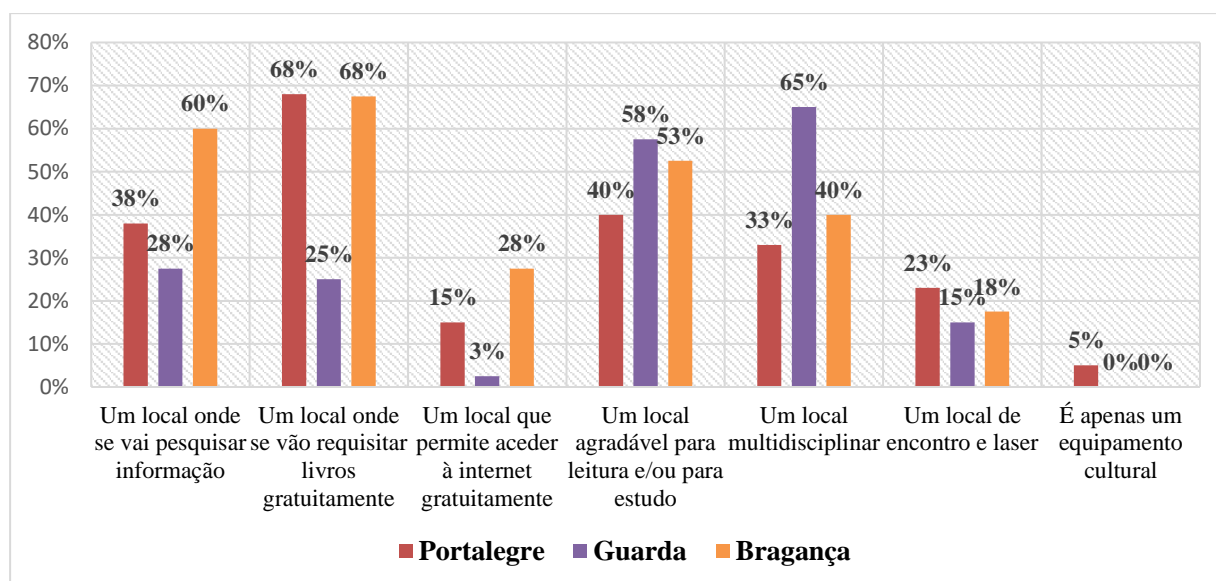
E na verdade, a ideia de que a biblioteca “*é um local onde se vão requisitar livros gratuitamente*” ainda está muito presente na mentalidade dos clientes com 68% das respostas dos inquiridos em Portalegre e em Bragança. Embora também seja uma realidade, a tomada de consciência da importância relativamente ao leque de serviços disponibilizados presentemente pelas bibliotecas reflete-se na percentagem das respostas dadas pelos inquiridos na Guarda, em que 68% respondeu que a biblioteca é “*um local multidisciplinar*”.

De igual modo, realça-se também o conforto e comodidade que estes novos equipamentos culturais dispõem à comunidade para ler e/ou estudar. E estas características refletem-se nos 58% dos inquiridos na Guarda que consideram a biblioteca “*um local agradável para a leitura e/ou estudo*”. O facto de a biblioteca da Guarda ser um espaço criado de raiz com a implementação de normas vigentes também contribuirá, certamente, para a escolha desta opção.

Assim, e para melhor perceção, apresentamos os valores mais altos e os mais baixos apurados:

---

<sup>157</sup> GEOGRAFIA, SOCIEDADE E NATUREZA (2019). *Do PNCT, um mini-atlas de Portugal (5)*. [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html), s/ p.



**Gráfico 6:** O que é para si uma Biblioteca Municipal?

**Fonte:** Elaboração própria

68% dos inquiridos responderam que é “*um local onde se vão requisitar livros gratuitamente*” (Bragança e Portalegre) e 65% responderam que é “*um local multidisciplinar*” (Guarda); 60% responderam que é “*um local onde se vai pesquisar informação*” (Bragança); 58% (Guarda) e 53% (Bragança) responderam que é “*um local agradável para leitura e/ou estudo*”.

Do apuramento destas respostas, podemos desde já evidenciar uma realidade, e que muito nos apraz: o apurado pelos clientes da Guarda que consideraram a biblioteca como “*um local multidisciplinar*” é o reflexo evidente de todo um trabalho que é desenvolvido por esta em diversas áreas e para um público muito diversificado.

E, na verdade, numa biblioteca onde existe mais dinamismo e interação com a população, os clientes começam a “vê-la” como um local multidisciplinar e onde, entretanto, “descobriram” o espaço, também como um local agradável para leitura.

Já verificámos anteriormente que a BMEL é uma biblioteca fortemente implementada na comunidade. E a razão pela qual a sua posição se traduz nestes valores recolhidos, deve-se, sobretudo, a todo um conjunto de Recursos Humanos existente em número considerável (mas ainda não suficiente) nesta biblioteca e que permitem desenvolver todas estas interações, de maneira a formatar e alavancar este novo conceito na mentalidade dos seus clientes.

Apenas em Portalegre houve 5% dos clientes que responderam que para si, a BM “*é apenas um equipamento cultural*”. Para estes clientes a imagem que têm da sua BM está longe de corresponder ao que se pretende que seja uma BM.

Tal posicionamento poderá ter várias leituras, no nosso parecer:

- Desconhecimento do que é, de facto, uma BM;
- Falta de interesse por parte do cliente
- Falta de estímulo por parte da própria BM que deveria pugnar por inverter esta situação.

Nas bibliotecas com menos funcionários e menos dinamismo, a biblioteca continua agarrada a velhos conceitos de que é “*um local onde se vai pesquisar*” e/ou “*um local onde se vão requisitar livros*”.

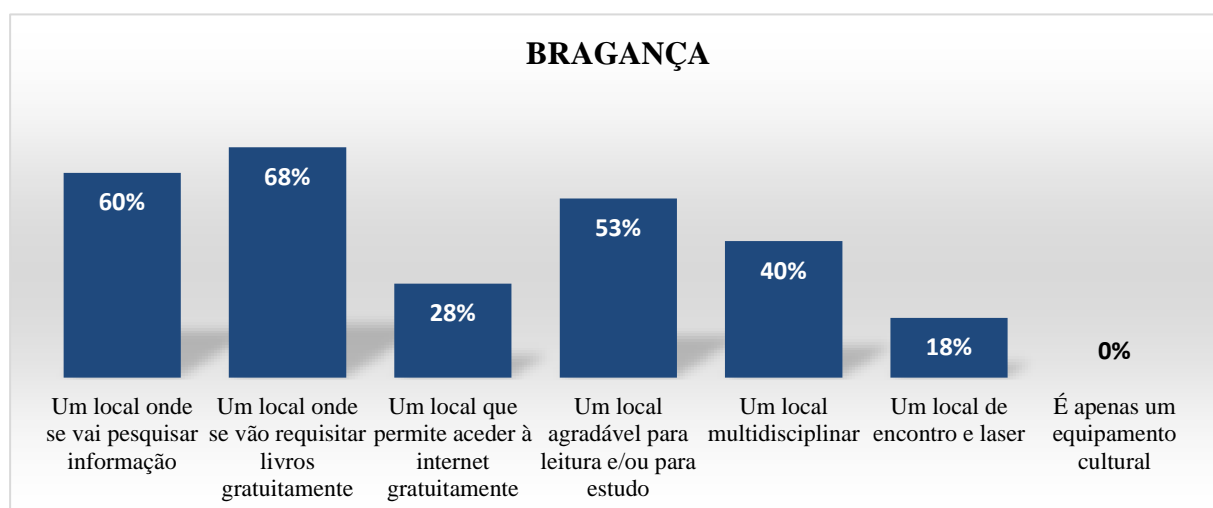
Esta ideia que foi generalizada há algumas décadas atrás acerca do que era uma biblioteca e que hoje ainda se mantém muito presente na mente das pessoas, tal como no caso de Portalegre e Bragança onde a maioria dos inquiridos respondeu que “*é um local onde se vão requisitar livros gratuitamente*”.

No caso de Portalegre parece-nos haver falta de interação/divulgação com a comunidade até porque, e é do nosso conhecimento, esta BM disponibiliza um serviço que consideramos ser inovador e que se denomina por “Espaço da DECO – Defesa do Consumidor” onde as pessoas se podem dirigir para tirar dúvidas sobre assuntos do seu interesse pessoal.

Em oposto, na Guarda, os clientes consideram a biblioteca um “*local multidisciplinar*” acrescentando ainda às suas opções de escolha, que a biblioteca é “*um local agradável para leitura e/ou estudo*”.

Apresentamos, de seguida, para melhor compreensão, estes valores em esquemas isolados por municípios:

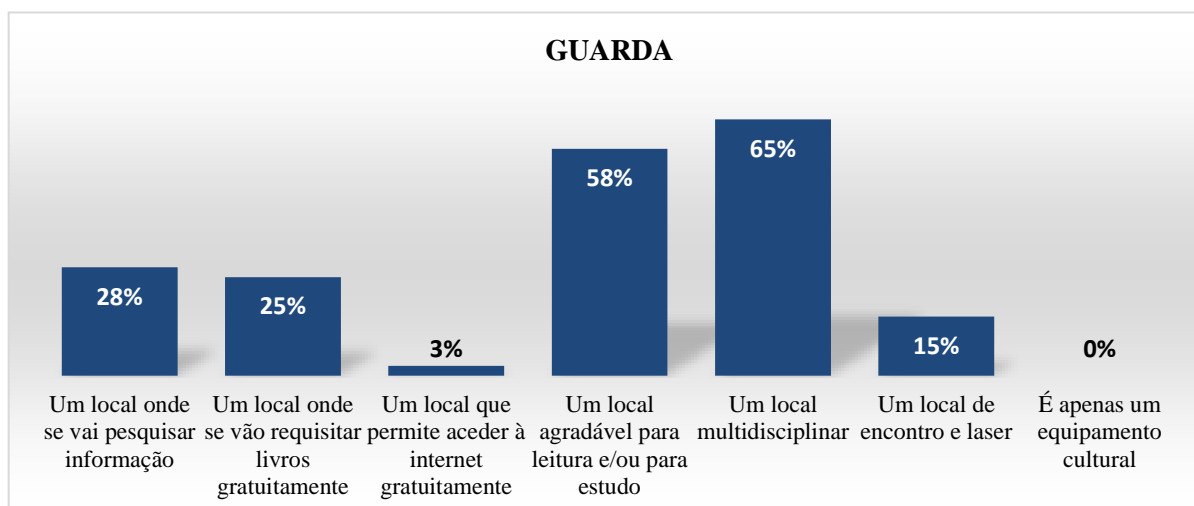
● **Município de Bragança**



**Gráfico 7:** Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, em Bragança

**Fonte:** Elaboração própria

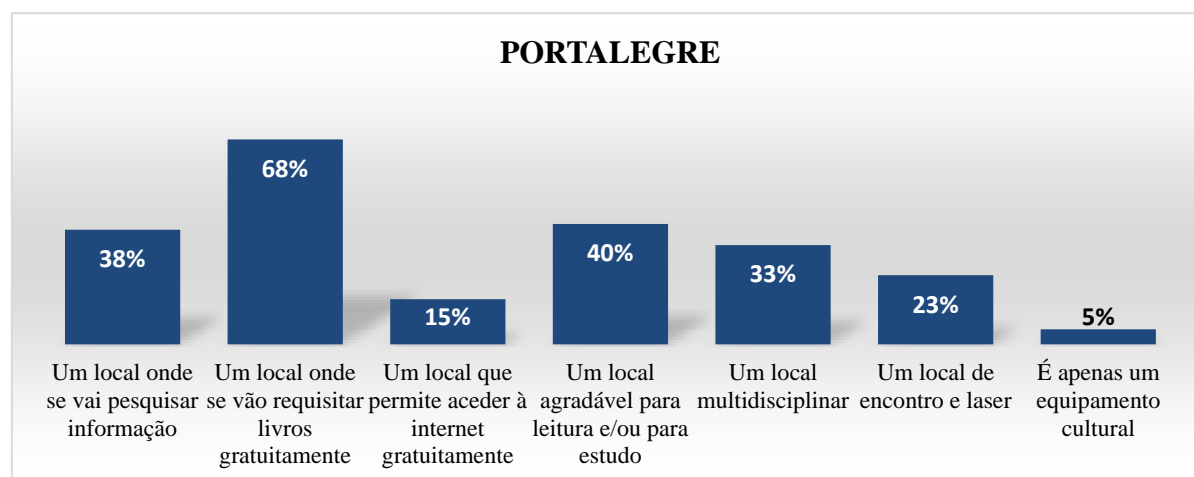
### • Município da Guarda



**Gráfico 8:** Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, na Guarda

**Fonte:** Elaboração própria

### • Município de Portalegre



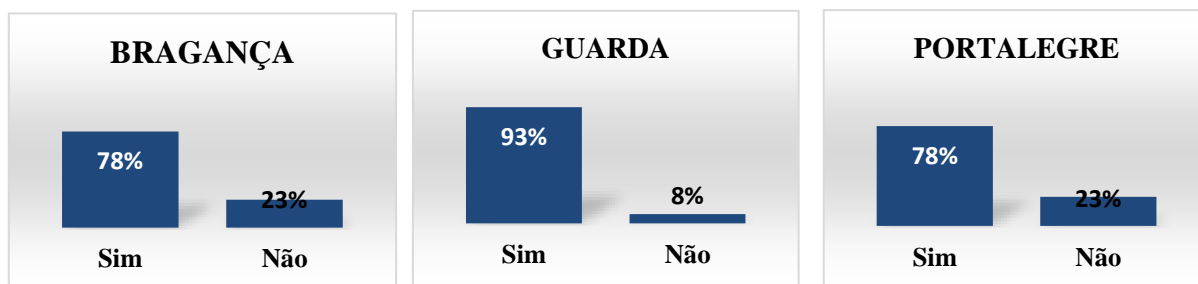
**Gráfico 9:** Relação entre equipamento cultural e a importância reconhecida, em Portalegre

**Fonte:** Elaboração própria

### ➤ FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

Quando questionados sobre se *já visitou/frequentou a BM*, a maioria dos inquiridos respondeu afirmativamente. Nesta questão, a BMEL foi quem obteve mais presenças, com 93% dos inquiridos a responder que já estiveram ou visitaram a biblioteca, quer tenha sido para assistir a apresentações de livros, exposições, colóquios ou simplesmente enquanto leitores da biblioteca, face aos 8% que disseram nunca terem estado.





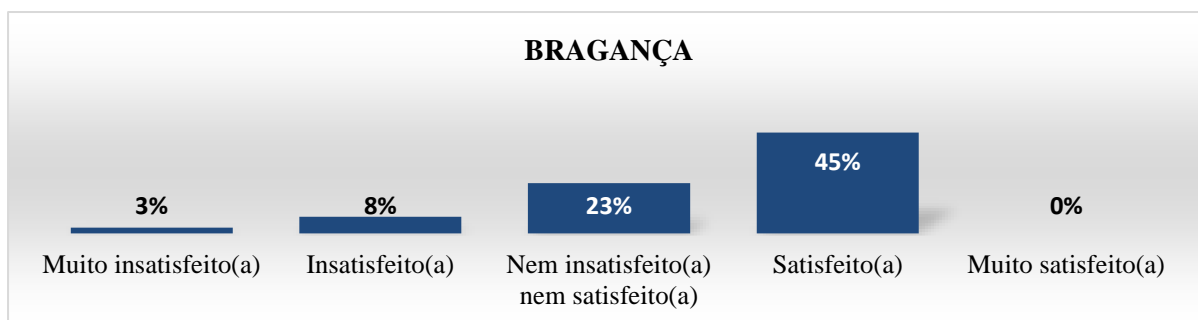
**Gráfico 10:** Frequência de utilização da BM nos respetivos Municípios

**Fonte:** Elaboração própria

Relativamente às bibliotecas de Bragança e Portalegre, em ambas, 78% dos inquiridos responderam “Sim”, face aos 23% que responderam nunca terem lá estado. Alguns dos inquiridos disseram até que *sabiam onde ficava [a biblioteca] mas que nunca tinham tido curiosidade de lá irem. Não gostam de ler e por isso não vão lá.*

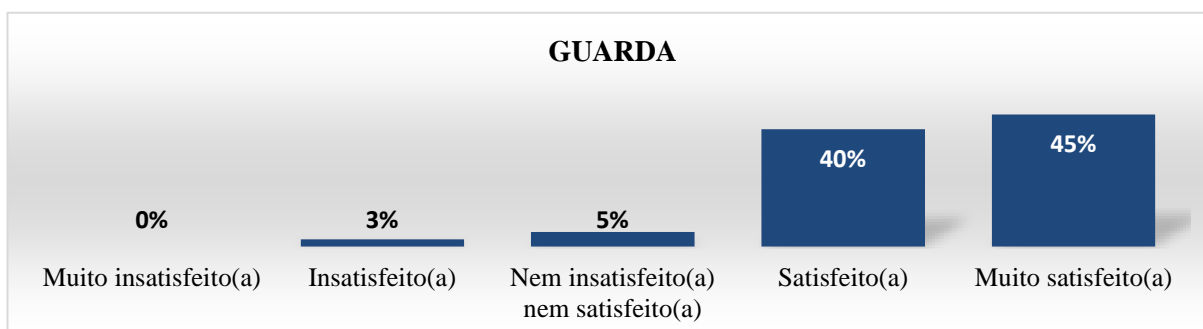
### ➤ GRAU DE SATISFAÇÃO PARA COM A BM

Relativamente ao *grau de satisfação para com a Biblioteca Municipal*, a maioria dos inquiridos respondeu que se encontrava “Satisfeito”. É notório que nos três municípios, o município da Guarda foi o que mais se evidenciou com 40% dos inquiridos a sentirem-se “Satisfeitos” e 45% a sentirem-se “Muito satisfeitos”.



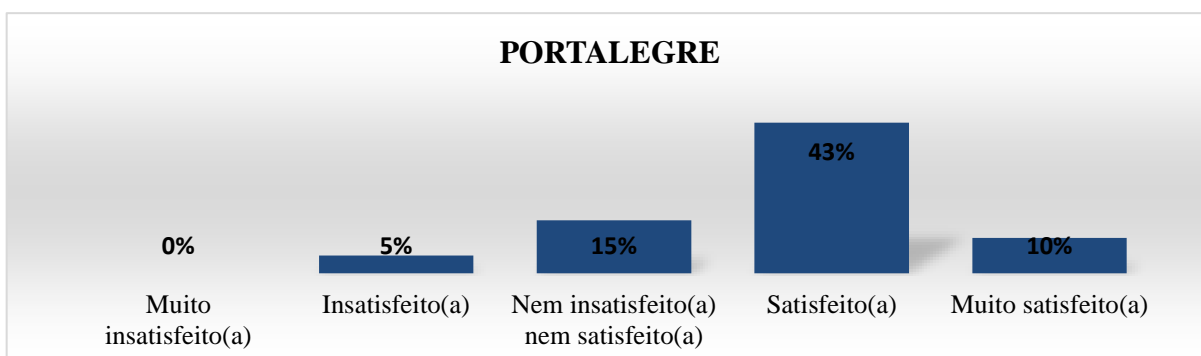
**Gráfico 11:** Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM de Bragança

**Fonte:** Elaboração própria



**Gráfico 12:** Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM da Guarda

**Fonte:** Elaboração própria

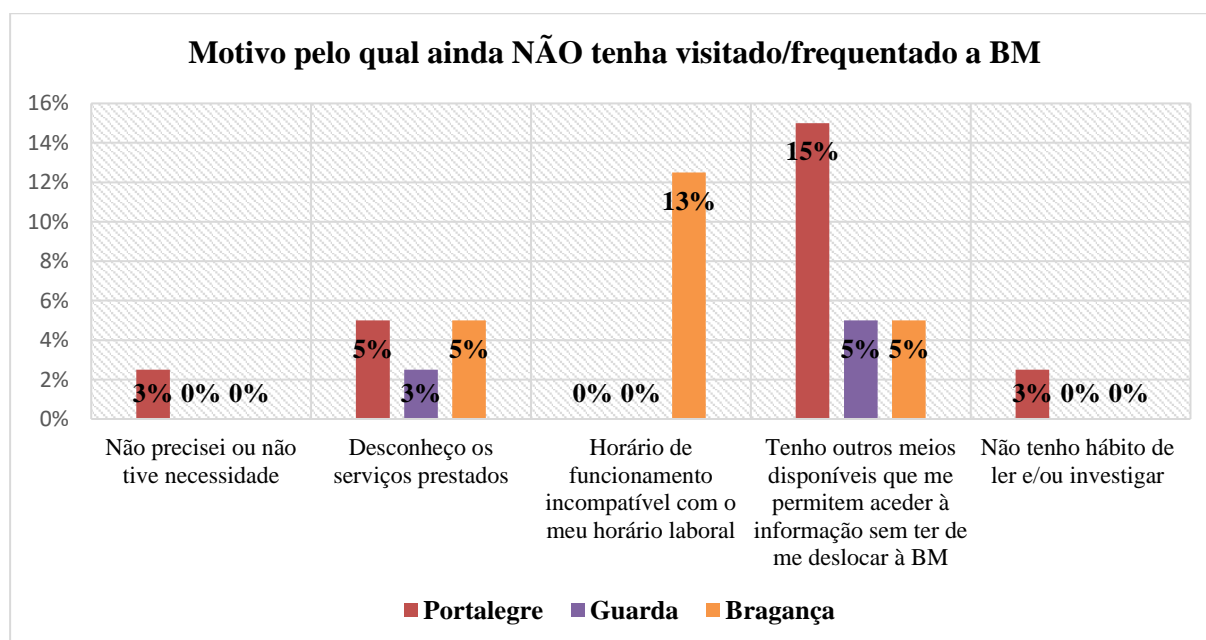


**Gráfico 13:** Grau de satisfação dos inquiridos em relação à BM de Portalegre  
**Fonte:** Elaboração própria

### ➤ RAZÕES QUE DETERMINARAM A “NÃO IDA” À BM

Sobre a questão “*qual o motivo de ainda não ter visitado/frequentado a BM?*”, a maioria das respostas recai na opção “*tenho outros meios disponíveis (tais como internet, bibliotecas escolares e universitárias) que me permitem aceder à informação sem ter de me deslocar à BM*”. Isto reflete cidadãos cada vez mais autónomos na busca de informação parecendo a web ser a solução para todas as dúvidas e a fonte privilegiada de acesso à informação.

No caso do município de Bragança, 13% dos inquiridos respondeu que o “*horário de funcionamento incompatível com o meu horário laboral*”. Ora o horário de funcionamento desta BM é de segunda a sexta, das 9h-12h30 e das 14h-19h. Neste estudo, é a única BM que não funciona aos fins-de-semana. Este facto é evidenciado nas respostas do Clientes.



**Gráfico 14:** Motivo pelo qual ainda NÃO tenha visitado/frequentado a Biblioteca Municipal  
**Fonte:** Elaboração própria

Este gráfico apresenta-nos algumas realidades que nos dão conta de eventuais “lacunas” que precisam de ser aprofundadas. Quando há um cliente que diz que “*desconhece os serviços prestados*” isso significa que o trabalho desempenhado por essa biblioteca não está a ser suficientemente claro e objetivo para conseguir alcançar o público em geral, provavelmente devido a uma fraca divulgação ou a uma divulgação feita pelos canais indevidos (não quer dizer que pela internet não seja um canal devido, apenas limitativo uma vez que nem todos têm a possibilidade, capacidade e formação para acederem).

### ➤ A BM AOS “OLHOS” DOS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES

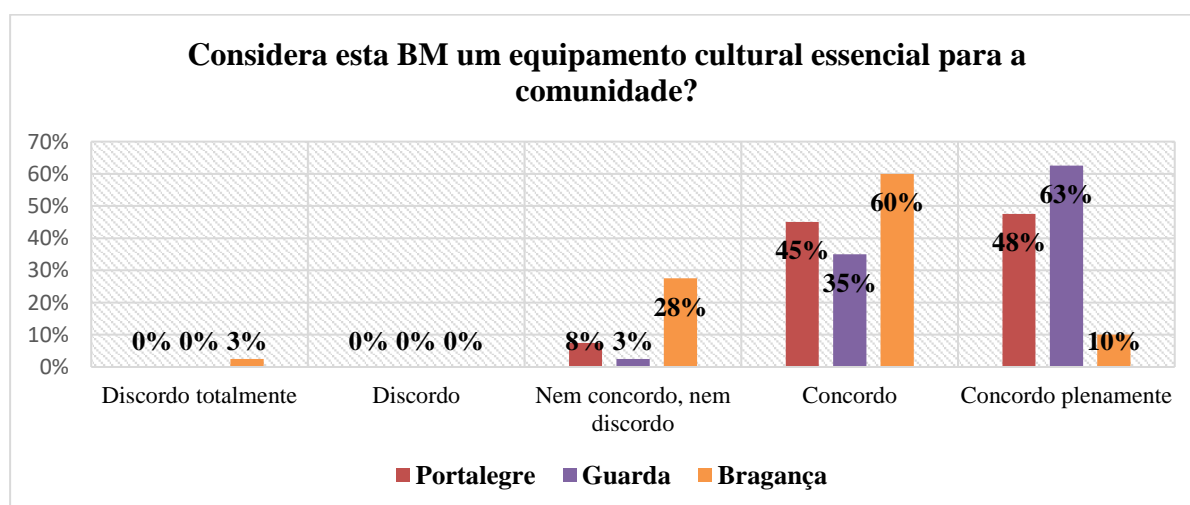
Neste grupo iremos analisar qual a imagem que a BM projeta de si mesma junto da comunidade, pelas respostas apuradas pelos clientes mediante a sua observação.

Neste grupo, foi solicitado aos clientes que contribuíssem com um grau de concordância, entre concordo totalmente e discordo totalmente, sobre diversos fatores que podem caracterizar a BM dentro do seu ponto de vista.

Introduzimos este grupo de cinco questões, de natureza aberta, para determinar as razões para o estado de discordância/concordância dos inquiridos com a relação estabelecida com as BM do seu município.

### ▪ A BM COMO UM EQUIPAMENTO CULTURAL ESSENCIAL PARA A COMUNIDADE

Quando questionados sobre a relevância/importância da BM para a comunidade, a maioria dos inquiridos não hesita em “*concordar*” ou “*concordar plenamente*” que a BM é um equipamento cultural essencial para a comunidade. Na verdade, e regra geral, é-lhe reconhecido o valor que lhe é devido enquanto pilar fundamental do conhecimento e da cultura.



**Gráfico 15:** A Biblioteca Municipal como um equipamento cultural essencial para a comunidade  
**Fonte:** Elaboração própria

Verifica-se assim que a maioria dos inquiridos (60% de Bragança e 63% da Guarda) entende a biblioteca como um equipamento cultural essencial para a comunidade.

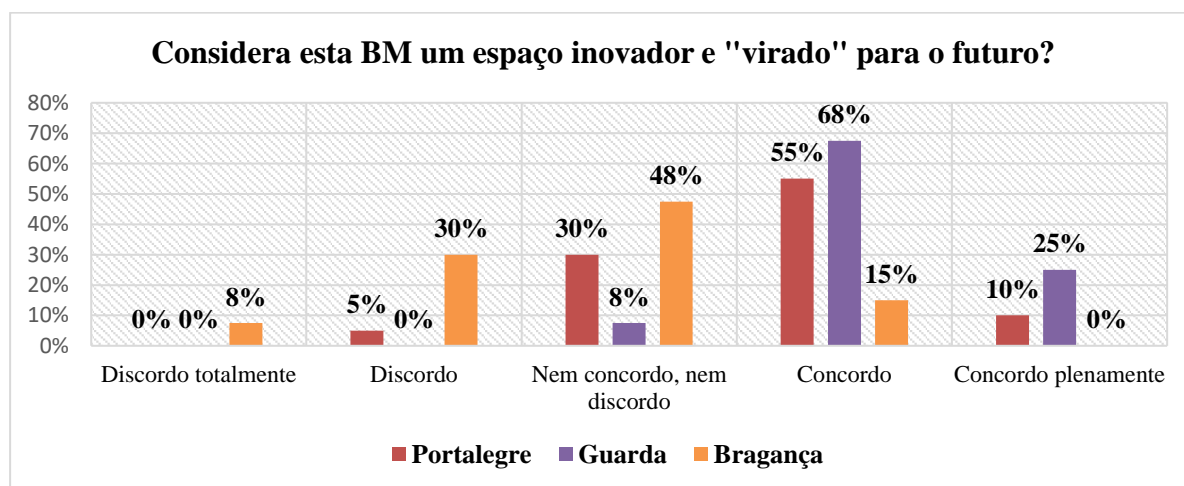
Isso também traduz valores que refletem toda a dinamização e toda a envolvência da própria biblioteca com a sua comunidade, e também aqui a BMEL se destaca com 68% dos clientes a mostrar a sua concordância total.

#### ▪ A BM COMO UM ESPAÇO INOVADOR E “VIRADO” PARA O FUTURO

Destacamos, mais uma vez, com base nos dados recolhidos junto da população, que é na Guarda que a BM mais se destaca, com 68% dos clientes a “concordar” que realmente a BMEL é um espaço inovador e “virado”<sup>158</sup> para o futuro. Também de destacar os 55% de Portalegre cujos clientes também “concordam” face aos 30% que “não concordam nem discordam”.

Perante estes valores, iremos justificar os 55% dos que “concordam” que a BM de Portalegre é uma biblioteca “virada” para o futuro. De facto, esta é uma biblioteca muito dinâmica que se apresenta à comunidade regularmente com novidades. Exposições, apresentações de livros e outros eventos fazem parte da rotina mensal desta biblioteca. Quando o cliente entra na BMP, “cheira” cultura! E apesar de todos os esforços do Responsável para trazer clientes à biblioteca, a verdade é que a mentalidade das pessoas ainda é “limitada” e este tipo de informação não lhes desperta curiosidade.

25% dos clientes da Guarda consideram, sem dúvida, a sua biblioteca um espaço “virado” para o futuro ao “concordarem plenamente”.



**Gráfico 16:** Considera esta Biblioteca Municipal um espaço inovador e “virado” para o futuro?

**Fonte:** Elaboração própria

<sup>158</sup> Aqui o termo utilizado “virado” é no sentido de se considerar uma biblioteca direcionada para o futuro, em que há um cuidado de estar sempre a par das novidades, com uma atualização permanente do que é desenvolvido dentro do âmbito das bibliotecas, e que depois o canaliza e aplica o que apreende na sua própria comunidade. É fundamental uma biblioteca saber acompanhar o que é apresentado e desenvolvido, não só por outras bibliotecas, como por outras entidades envolvidas nesta área, por forma a que todos sigam o mesmo ritmo e o mesmo rumo neste mundo da Informação.

### ▪ A BM IMPLEMENTADA NA COMUNIDADE

Quando questionados os clientes sobre se *consideram a BM uma biblioteca fortemente implementada na comunidade*, destacam-se os 58% dos clientes da Guarda responderam que “*concordam*” e 23% “*concordam plenamente*”.

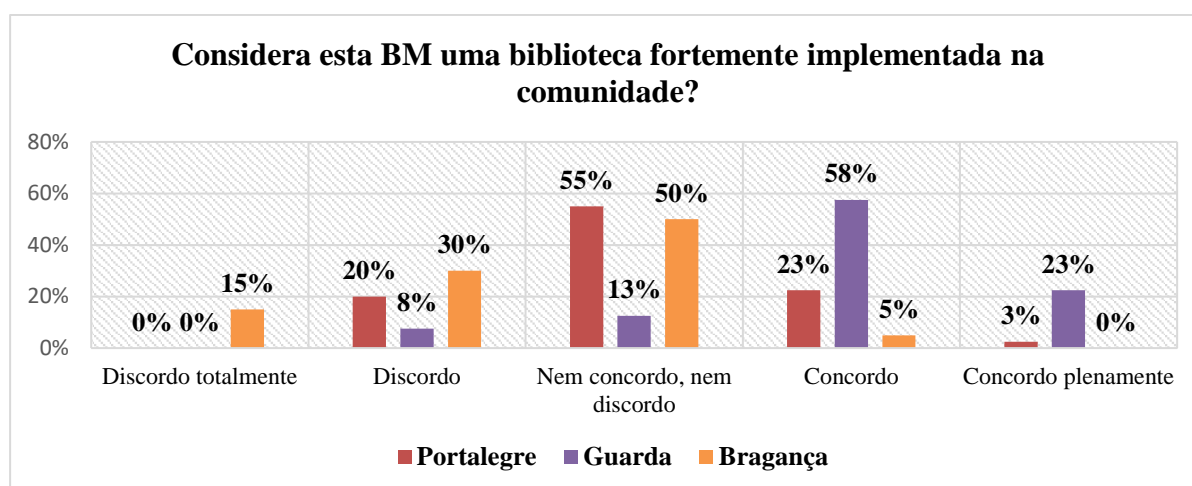
55% dos clientes de Portalegre responderam que “*não concordam nem discordam*” e de igual resposta os 50% dos clientes de Bragança.

Realçamos aqui ainda dois valores que consideramos negativos:

30% dos clientes de Bragança responderam que “*discordam*” e 15% que “*discordam totalmente*”. De igual modo, também 20% dos clientes de Portalegre responderam “*discordam*”. Estes valores, provavelmente, refletem uma biblioteca que não “*exterioriza*” na comunidade todo o seu trabalho desenvolvido nas diversas vertentes educativo/culturais, ou a fazê-lo, não consegue atingir as diversas camadas populacionais nem desempenhar devidamente o seu papel de inclusão social.

Como resultados positivos apresentados, apenas a Guarda regista esses valores de uma forma muito clara, já justificados anteriormente por todo o trabalho prestado à comunidade.

Mais uma vez aqui está refletido na opinião dos clientes todo o trabalho desenvolvido pela BMEL junto da comunidade.

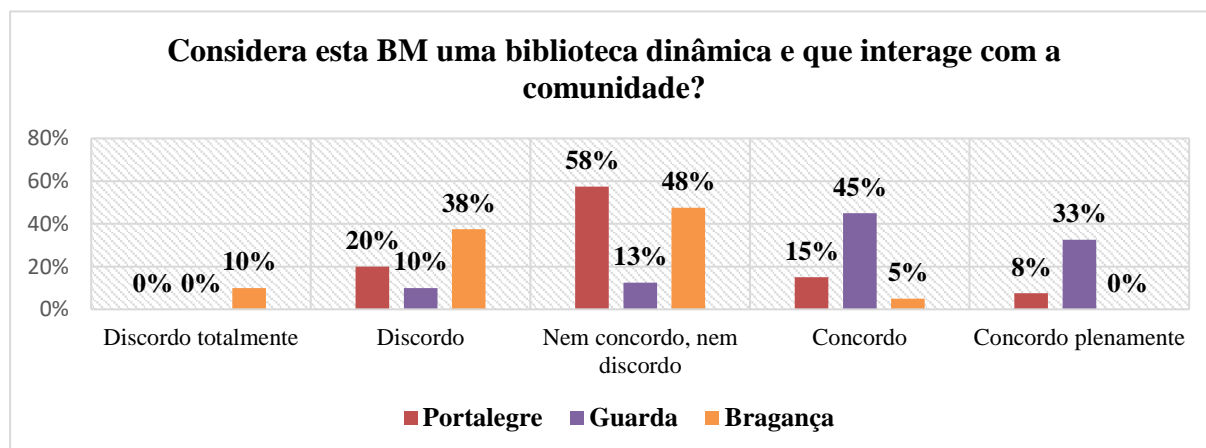


**Gráfico 17:** Considera esta BM uma biblioteca fortemente implementada na comunidade?

**Fonte:** Elaboração própria

### ▪ O DINAMISMO E A INTERAÇÃO DA BM COM A COMUNIDADE

Hoje em dia, a interação biblioteca/comunidade é fundamental. Tal como já foi dito anteriormente no Capítulo III deste trabalho, a biblioteca já não é aquele espaço físico que alberga documentos. Ela é muito mais do que isso e o seu trabalho deve desenrolar-se fora de portas. Quando questionados sobre se consideravam esta BM uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade, 45% dos clientes da Guarda “Concordam” e 33% “Concordam plenamente”, face aos 15% que “Concordam” e apenas 8% que “Concordam plenamente” dos clientes de Portalegre. O maior valor apurado situa-se nos 58% dos clientes de Portalegre e nos 48% dos clientes de Bragança, que quando questionados, responderam “Nem concordar, nem discordar”.



**Gráfico 18:** Considera esta BM uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade?

**Fonte:** Elaboração própria

#### ▪ A BME O PODER LOCAL

Partindo do conhecimento que adquirem diariamente na interação com outras pessoas e órgãos de comunicação social, os clientes foram inquiridos sobre se esta biblioteca costuma ser referida/mencionada pelos Autarcas do presente Executivo em discursos, eventos ou outros?

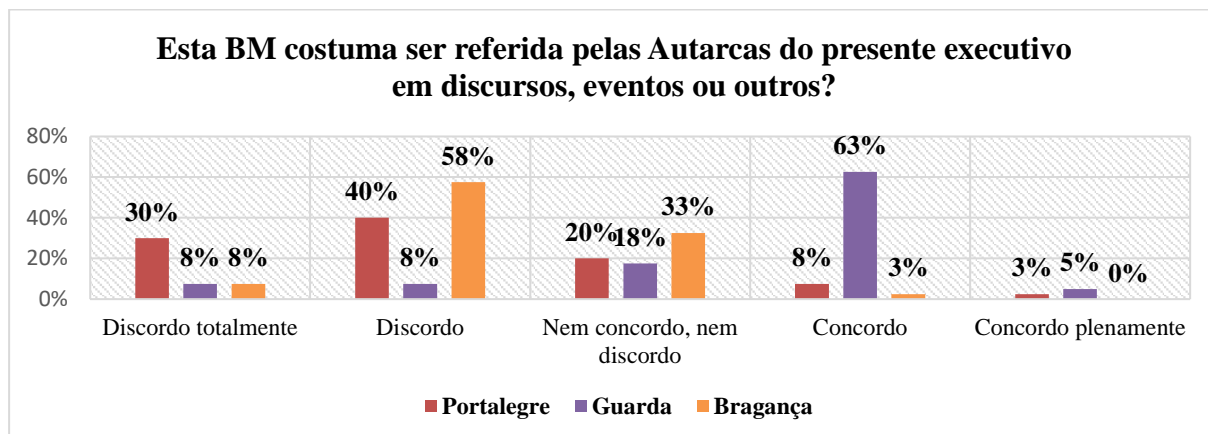
Quando comparados estes resultados com os mencionados pelos Responsáveis<sup>159</sup>, as respostas divergem. A BMB refere que os autarcas têm incluído referências à Biblioteca nos seus discursos e intervenções políticas, porém apenas 8% dos clientes “concorda” com esta referência. Na verdade, relativamente a esta questão, os valores apresentam-se muito opostos, considerados até como negativos, em que 58% dos clientes de Bragança “discorda” e 8% “discorda totalmente”.

A BMP refere que os Autarcas “não” têm incluído referências à Biblioteca nos seus discursos e intervenções políticas, e a prova disso são os 40% dos clientes a pronunciarem-se com um “discordo” e 30% “discorda totalmente”.

Apesar da BMEL ter respondido que os Autarcas “não” têm incluído referências à Biblioteca nos seus discursos e intervenções políticas, a verdade é que 63% dos inquiridos “concordam” que efetivamente são feitas, juntamente com os 5% que dizem “concordar plenamente”. O facto de, regularmente a BMEL lançar na comunicação social notícias sobre a sua agenda cultural

<sup>159</sup> VER “Enquadramento Político”, do ponto 4.8 “Descrição e análise dos resultados dos questionários administrados aos Responsáveis pelas bibliotecas”.

(ver Anexo 15), poderá indiciar os seus clientes como algo que inclui o Executivo, o que não deixa de ser verdade, embora de uma forma indireta.

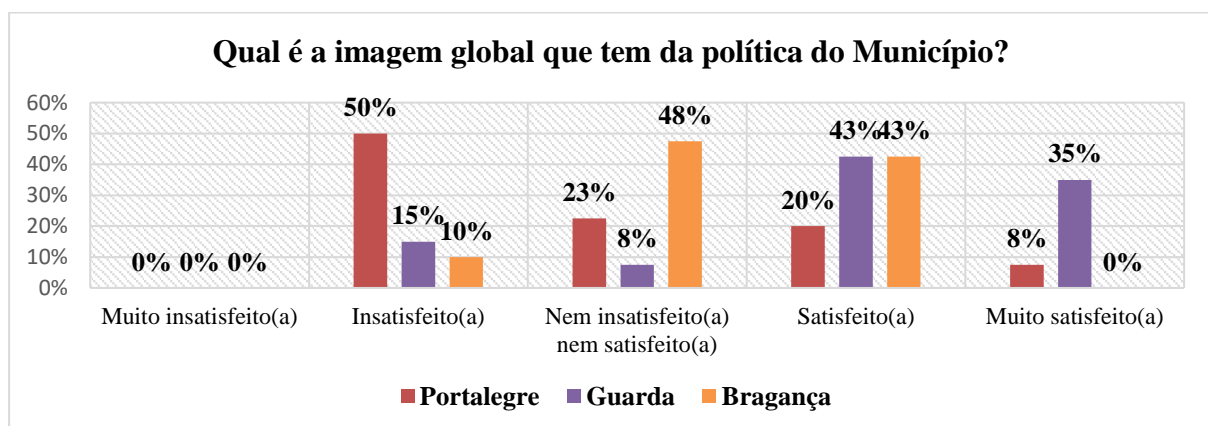


**Gráfico 19:** Referências feitas à BM pelos Autarcas em discursos e outros eventos, e as quais sejam do conhecimento dos clientes

**Fonte:** Elaboração própria

### ➤ POLÍTICA CULTURAL DO MUNICÍPIO

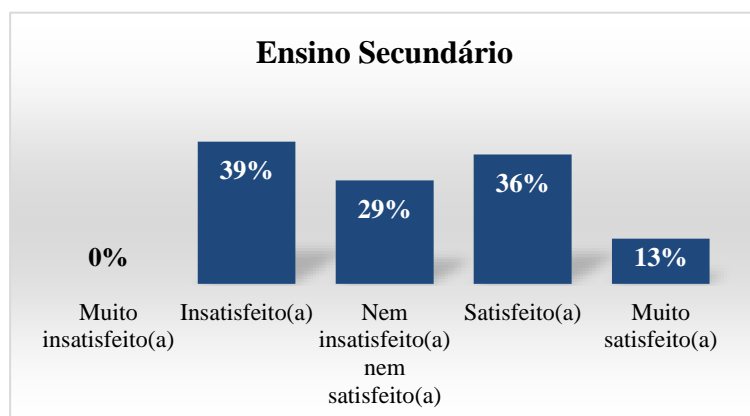
Em relação à imagem global que os inquiridos têm da política dos seus municípios, os dados do gráfico 14 permitem-nos verificar duas realidades distintas. Por um lado, Portalegre apresenta-se com uma percentagem muito elevada (50%) de inquiridos que se mostram “insatisfeitos” com a política local e sua gestão face aos 20% que dizem estar “satisfeitos”. Por outro lado, verificamos que na Guarda 43% dos inquiridos se encontram “satisfeitos” e 35% “muito satisfeitos”. Estes são indicadores da intervenção, desenvolvimento e interação do município com os seus munícipes através das políticas implementadas, refletindo-se isso no grau de satisfação dos inquiridos. Em Bragança, 48% dos inquiridos encontram-se “nem insatisfeito, nem satisfeito” e 43% “satisfeitos”.



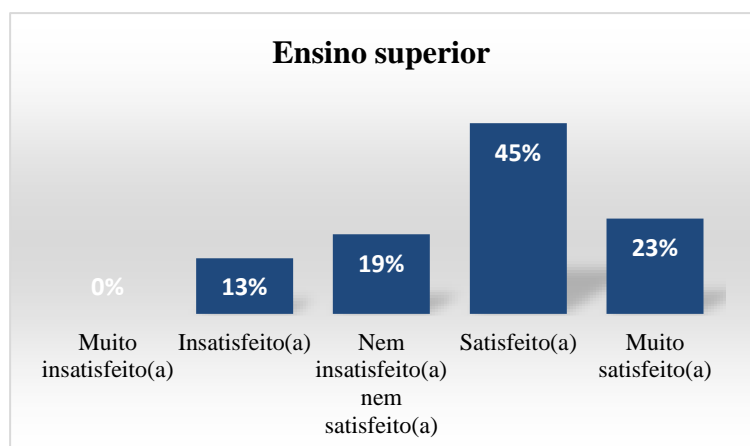
**Gráfico 20:** A imagem que o cliente tem da política cultural do Município

**Fonte:** Elaboração própria

Numa análise mais pormenorizada, verificamos que é nos indivíduos inquiridos detentores de licenciatura ou habilitações mais elevadas que se encontra o grau de maior satisfação no que diz respeito à imagem global da política cultural implementada nos seus municípios em relação aos indivíduos inquiridos detentores do nível de escolaridade obrigatório (12<sup>o</sup> ano) ou inferior. Estes valores poderão ser indicadores do desconhecimento geral em relação às políticas locais desenvolvidas, com dificuldade no acesso à informação (digital) e/ou com fraca divulgação dada pelo município aos seus munícipes. Os baixos níveis de escolaridade poderão ser um reflexo de pouca cultura.



**Gráfico 21:** Indivíduos com a escolaridade obrigatória  
**Fonte:** Elaboração própria

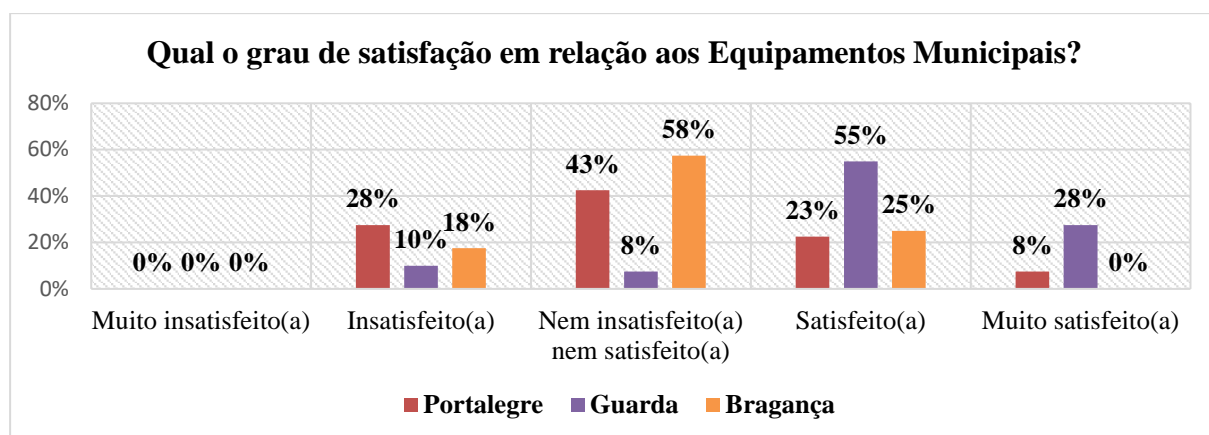


**Gráfico 22:** Indivíduos com o ensino superior  
**Fonte:** Elaboração própria

### ➤ SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS EQUIPAMENTOS MUNICIPAIS

Relativamente aos equipamentos municipais, 55% dos clientes da Guarda que dizem estar “*satisfeitos*” em relação aos equipamentos disponibilizados pela autarquia para que a população ocupe os seus momentos de lazer, face aos clientes de Bragança (58%) e Portalegre (43%), que dizem estar “*nem insatisfeito(a), nem satisfeito(a)*”.





**Gráfico 23:** Qual o grau de satisfação em relação aos Equipamentos Municipais?  
**Fonte:** Elaboração própria

*Enquanto não existirem políticas direcionadas para estes territórios, vai ser muito complicado contrariar o problema geral de despovoamento.*<sup>160</sup>

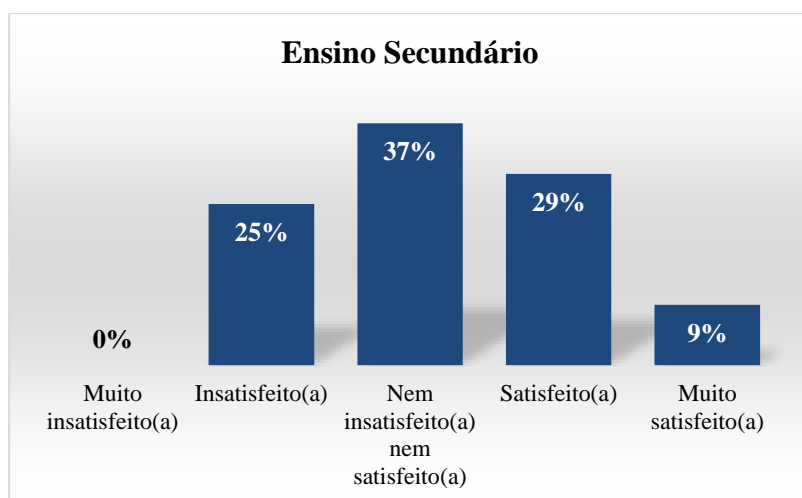
E a verdade é que, em relação ao município de Portalegre, parte dos inquiridos ressaltam que “*Portalegre é uma cidade esquecida pelo Governo*”, reforçando esta ideia com a expressão “*a cidade parou no tempo*”.

Não nos cabe a nós fazer uma avaliação do desempenho político a nível local, mas afirmações como “*os nossos jovens estão a ir-se embora*”, “*a nossa cidade está demasiado envelhecida*”, “*a Câmara deveria de implementar medidas para reter cá os jovens.*”, “*a cidade está a perder estudantes*”, “*a autarquia não implementa medidas que “segurem” os jovens no concelho*”, “*estamos velhos*”, ou ainda “*a cidade tem muitas qualidades, mas não está virada para os jovens*” são constatações preocupantes e que refletem o descontentamento da população do município de Portalegre. Provavelmente esta percentagem considerável (43% nem insatisfeito(a), nem satisfeito(a)”, recai sobre esse sentimento que permanece na população.

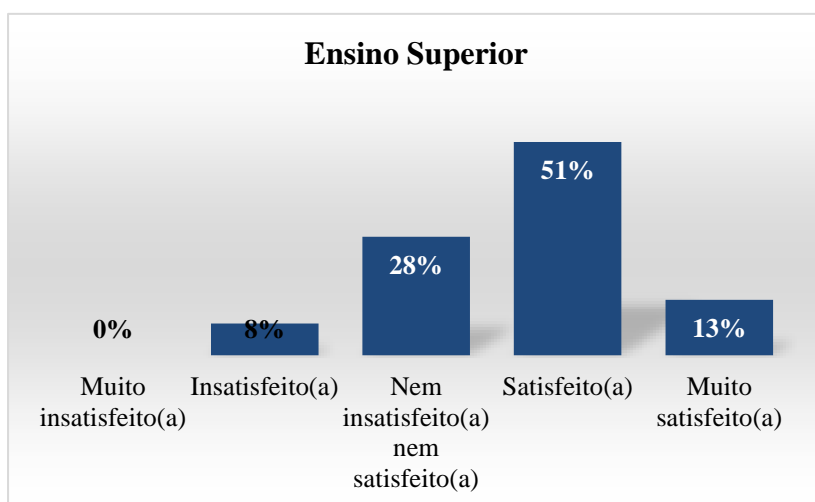
Verificamos que é nos indivíduos inquiridos detentores de licenciatura ou habilitações mais elevadas que se encontra o grau de maior satisfação (51%) no que diz respeito aos equipamentos municipais colocados à disposição da população em relação aos indivíduos inquiridos detentores do nível de escolaridade obrigatório (12º ano) ou inferior (com 37% a responder “nem insatisfeito(a) nem satisfeito(a)”.

Tal como foi dito anteriormente, também estes valores poderão ser indicadores do desconhecimento geral da maioria da população em relação às políticas locais desenvolvidas, com parte desta a ter dificuldade no acesso à informação (digital) e/ou devido à escassa divulgação fornecida pelo município aos seus munícipes. Os baixos níveis de escolaridade poderão ser um reflexo de pouca cultura.

<sup>160</sup> PINTO, E. (2019). Op. Cit., s/ p.



**Gráfico 24:** Indivíduos com a escolaridade obrigatória  
**Fonte:** Elaboração própria



**Gráfico 25:** Indivíduos com o ensino superior  
**Fonte:** Elaboração própria

## ➤ EQUIPAMENTOS DESPORTIVOS/CULTURAIS DO MUNICÍPIO

### AS PREFERÊNCIAS DOS SEUS CLIENTES AO LONGO DO ANO

Pretende-se verificar a *frequência* com que o cliente frequenta a BM comparativamente a outros equipamentos culturais/desportivos e espaços de lazer que tem ao seu dispor na sua área de residência.

Assim, foram indicados alguns equipamentos culturais/desportivos, que nos pareceram ser comuns aos três municípios em estudo, onde o inquirido teria a opção de escolher entre “*nunca ter frequentado*”, “*frequentado muito pouco*”, “*frequentado pouco*”, “*frequentado algumas vezes*” ou “*frequentado muitas vezes*”.

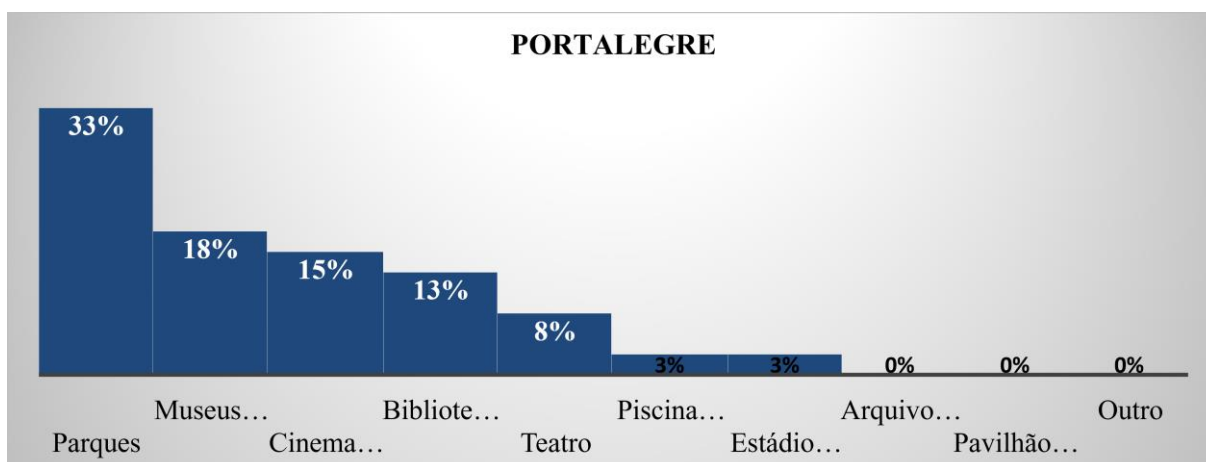
Embora não sendo objetos de estudo, mencionamos equipamentos desportivos – estádio de futebol, piscina municipal e parques – para uma melhor perceção das preferências dos clientes. Para além da análise a ser elaborada, os resultados apurados poderão servir de suporte a eventuais trabalhos realizados futuramente sobre este assunto.

#### ▪ PORTALEGRE

Numa análise geral aos questionários, relativamente à “preferência” de uso dos vários equipamentos colocados à disposição dos clientes de Portalegre, optamos por avaliar apenas as respostas dos clientes que indicaram frequentar “*muitas vezes*”. Desta forma, verificamos que, em:

- 1º - 33% escolheu parques
- 2º - 18% escolheu Museus/Centros de Interpretação
- 3º - 15% escolheu o cinema
- 4º - 13% escolheu a Biblioteca Municipal

Segundos estes dados, foi elaborado o seguinte quadro, para melhor perceção dos elementos recolhidos:



**Gráfico 26:** Grau de preferência dos clientes de Portalegre face aos diversos equipamentos

**Fonte:** Elaboração própria

Elaborando agora um quadro com os dados recolhidos referentes ao mais escolhido – Parques – face aos dados recolhidos relativos à Biblioteca.

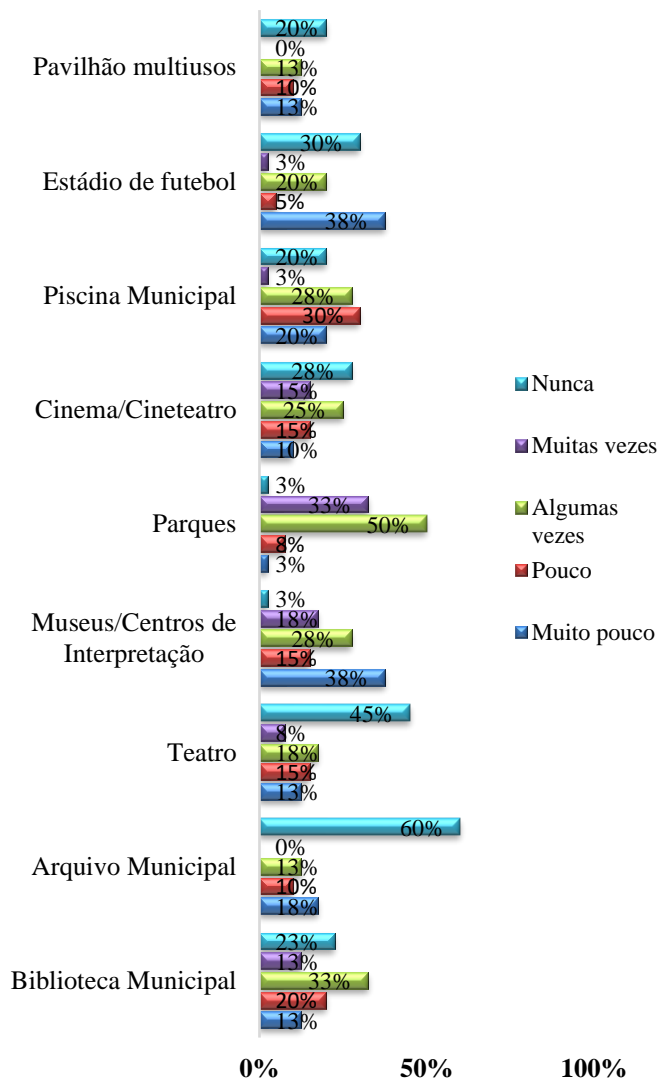
Assim temos:

	<b>BM</b>	<b>PARQUES</b>
Nunca ter frequentado	23%	3%
Frequenta muito pouco	13%	3%
Frequenta pouco	20%	8%
Frequenta algumas vezes	33%	50%
Frequenta muitas vezes	18%	33%

**Quadro 13:** Quadro comparativo dos resultados da BM de Portalegre face à opção mais escolhida - “Parques”

**Fonte:** Elaboração própria

Verificamos que, no global, os inquiridos optaram por escolher os parques em vez da biblioteca. Aliás, em todos os valores apresentados, os Parques apresentam-se como a opção menos “penalizada” nas escolhas. Por exemplo, 13% dos inquiridos respondeu “frequentar muito pouco” a biblioteca, enquanto apenas 3% respondeu “frequentar muito pouco” os parques da sua cidade.



**Gráfico 27:** Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes de Portalegre relativamente aos equipamentos mencionados

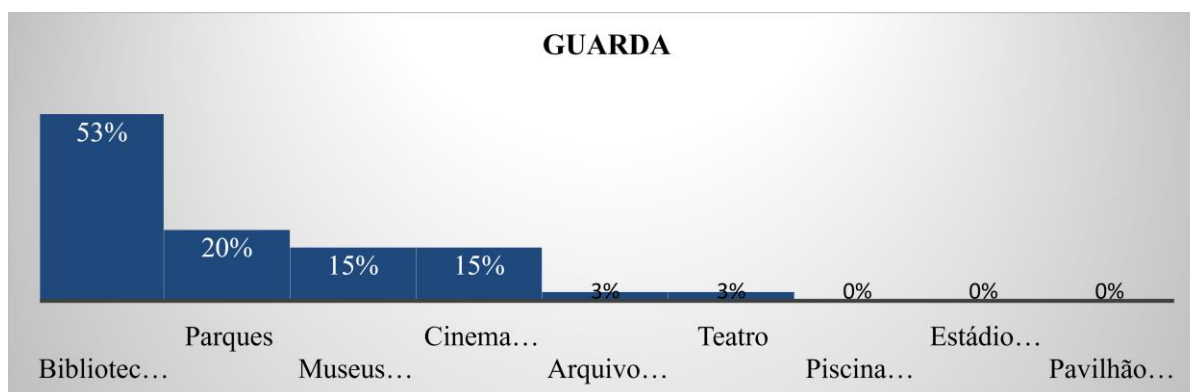
**Fonte:** Elaboração própria

## ▪ GUARDA

Numa análise geral aos questionários, relativamente à “preferência” de uso dos vários equipamentos colocados à disposição dos clientes de Portalegre, optamos por avaliar apenas as respostas dos clientes que indicaram frequentar “*muitas vezes*”. Desta forma, verificamos que, em:

- 1º - 53% escolheu a Biblioteca Municipal
- 2º - 20% escolheu parques
- 3º - 15% escolheu Museus/Centros de Interpretação
- 4º - 15% escolheu o cinema

Segundos estes dados, foi elaborado o seguinte quadro, para melhor perceção dos elementos recolhidos:

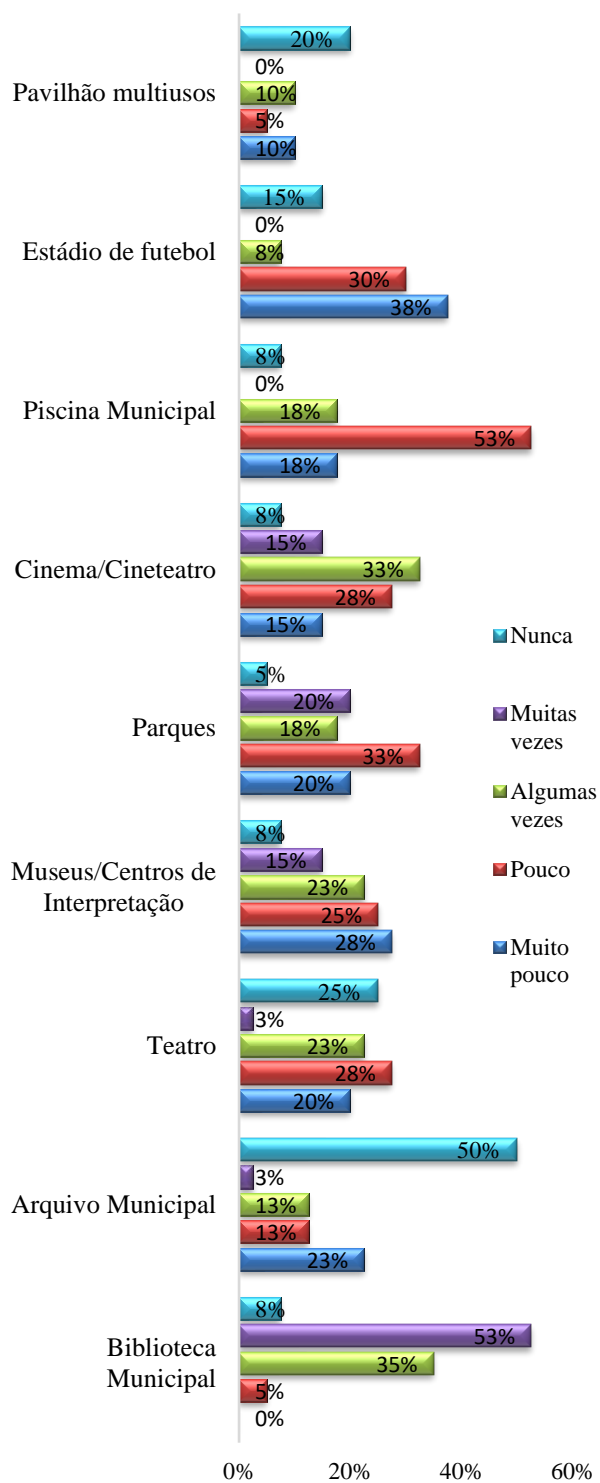


**Gráfico 28:** Grau de preferência dos clientes da Guarda face aos diversos equipamentos

**Fonte:** Elaboração própria

Neste caso, a maioria dos inquiridos escolheu como equipamento mais frequentado a biblioteca, pelo que não iremos fazer comparação com qualquer outro apresentado na tabela.

Como poderemos ver no Gráfico 30, 53% dos inquiridos mencionaram frequentar “muitas vezes” este equipamento cultural.



**Gráfico 29:** Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes da Guarda relativamente aos equipamentos mencionados  
**Fonte:** Elaboração própria

## ▪ BRAGANÇA

Numa análise geral aos questionários, relativamente à “preferência” de uso dos vários equipamentos colocados à disposição dos clientes de Portalegre, optamos por avaliar apenas as respostas dos clientes que indicaram frequentar “muitas vezes”. Desta forma, verificamos que, em:

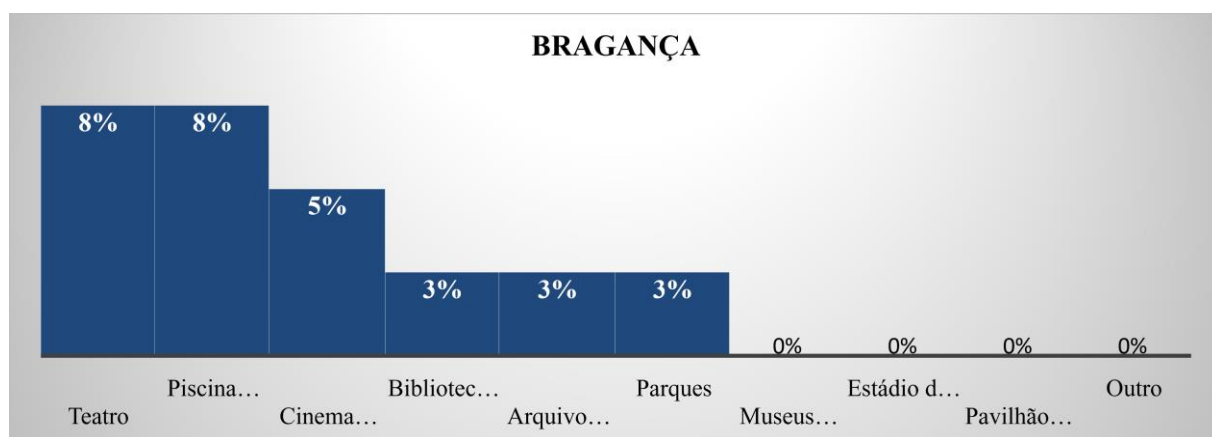
1º - 8% escolheu o Teatro

2º - 8% escolheu a piscina municipal

3º - 5% escolheu o cinema/Cineteatro

4º - 3% escolheu a Biblioteca Municipal

Segundos estes dados, foi elaborado o seguinte quadro, para melhor perceção dos elementos recolhidos:



**Gráfico 30:** Grau de preferência dos clientes de Bragança face aos diversos equipamentos

**Fonte:** Elaboração própria

Elaborando agora um quadro com os dados recolhidos referentes ao mais escolhido – Teatro – face aos dados recolhidos relativos à Biblioteca.

Assim temos:

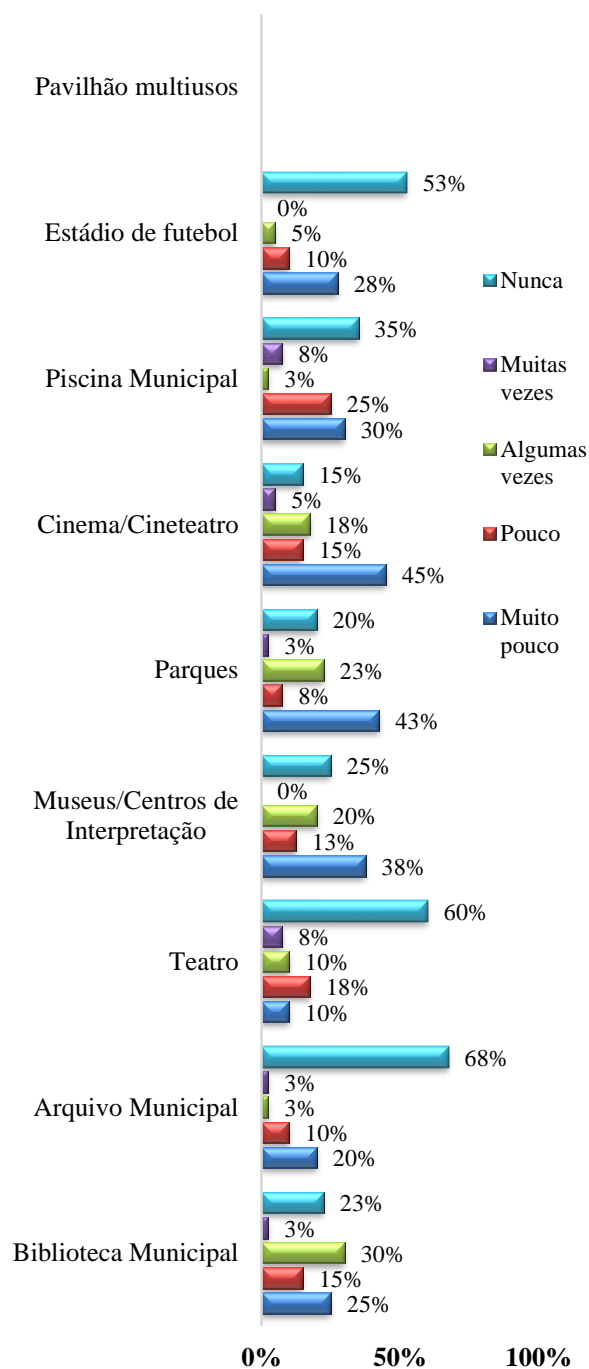
	<b>BM</b>	<b>TEATRO</b>
Nunca ter frequentado	23%	60%
Frequenta muito pouco	25%	10%
Frequenta pouco	15%	18%
Frequenta algumas vezes	30%	10%
Frequenta muitas vezes	3%	8%

**Quadro 14:** Quadro comparativo dos resultados da BM face à opção mais escolhida - “Teatro”

**Fonte:** Elaboração própria

Verificamos que, no global, os inquiridos optaram por escolher o teatro em vez da biblioteca.

Se olharmos para o quadro geral, verificamos que, de uma forma global, todos os equipamentos culturais/desportivos se apresentam com valores muito altos relativamente à resposta “nunca ter frequentado”.



**Gráfico 31:** Apresentação dos valores percentuais das escolhas dos clientes de Portalegre relativamente aos equipamentos mencionados  
**Fonte:** Elaboração própria



• **ANÁLISE SÍNTESE AOS RESULTADOS APURADOS DOS QUESTIONÁRIOS AOS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES**

1. Em relação à questão *O que é para si uma Biblioteca Municipal?* pretendíamos apurar qual é a Imagem que os clientes e potenciais clientes têm do que é *uma* BM. Não focamos esta questão na BM existente no município, mas Nas Bibliotecas no geral.

Foi evidente que para a maioria dos clientes e potenciais clientes de Bragança e de Portalegre, a biblioteca ainda é um local onde se vão requisitar livros gratuitamente e onde se vai pesquisar informação, ao contrário da Guarda, onde a maioria dos inquiridos considerou a biblioteca como um local multidisciplinar e agradável para leitura e/ou estudo.

Quando se projeta na mente de cada um a imagem do que é uma biblioteca, regra geral, iremos tomar como referência aquela com a qual temos mais contato, embora com isto não queira dizer que seja um contato presencial. Basta sabermos que ela existe na cidade para ser uma referência “mental”.

Os clientes de Bragança e Portalegre foram, em grande escala, unânimes ao mencionarem que a biblioteca “*é um local onde se vão requisitar livros gratuitamente*”. Se uma biblioteca se apresentar com “pouca interação” com a comunidade, não apostando numa promoção com atividades de índole diversificado, e conseqüentemente, não dando a conhecer outros serviços além dos tradicionais e dos expectáveis, essa realidade continuará a persistir na mentalidade das pessoas.

Neste aspeto, a BMEL tem desenvolvido todo um trabalho junto da comunidade que a evidencia e projeta na comunidade, e isso refletiu-se na escolha da maioria dos seus clientes em que 53% dos inquiridos tem nos seus hábitos/preferências o uso da biblioteca municipal. De igual modo, os seus clientes e potenciais clientes veem esta biblioteca como *um local multidisciplinar e um local agradável para leitura e/ou estudo*. De facto, esta é a única biblioteca em estudo que, inclusive, disponibiliza uma diversidade de publicações periódicas diárias e semanárias, e que abrange um maior leque de clientes.

Também o projeto da biblioteca itinerante levado a cabo por esta biblioteca poderá ser objeto “influenciador” deste resultado.

2. Relativamente à frequência de utilização da biblioteca, quando questionados sobre *se já tinha visitado ou frequentado a BM do seu município*, a maioria dos inquiridos respondeu afirmativamente, destacando-se novamente a BMEL com 93% que já visitaram face aos 8% que ainda não o fizeram. Bragança e Portalegre tiveram 78% dos clientes a responder que já visitaram face aos 23% que ainda não o fizeram.

Mais uma vez realçamos a importância de dar a conhecer o verdadeiro trabalho que se realiza no interior das bibliotecas e exterioriza-los, não só através dos canais de informação tradicionais, como é o caso dos jornais locais, como por via da internet nos canais próprios para o efeito. Da mesma forma, devem tentar uma aproximação mais individual com cada leitor inscrito, através de e-mail ou de mensagem escrita via

telemóvel. Uma simples mensagem de aniversário seria um lembrar ao leitor que “nós existimos por si, eis que nos lembramos do seu aniversário”. Pequenos gestos que, felizmente nos são possíveis com o avanço dos programas informáticos e que, provavelmente, serão vistos e sentidos como “miminhos” pelos leitores.

Com tais modos de agir, certamente que a biblioteca irá conseguir criar no leitor um “compromisso emocional” para com a biblioteca.

3. Na questão *qual é o seu grau de satisfação com a BM?*, pretendíamos apurar qual o Valor apercebido pelos clientes em relação ao serviço prestado pela BM. Nos três municípios o grau de satisfação foi praticamente uniforme com 45% dos clientes de Bragança, 40% da Guarda e 43% de Portalegre a considerarem-se “satisfeitos” com as suas BM. Realçamos aqui ainda outro valor relativamente aos clientes que se consideram “muitos satisfeitos”. Em Bragança o valor foi de 0%, Portalegre foi de 10% e Guarda foi de 45% dos clientes a considerarem-se muito satisfeitos pelo trabalho desenvolvido pela BMEL.

A biblioteca da Guarda, mais uma vez, aparece em destaque muito positivo na opinião dos inquiridos, o que vem reforçar tudo o que já foi dito anteriormente em relação à BMEL: um trabalho muito positivo, desenvolvido junto da comunidade.

4. Relativamente à questão *“caso ainda NÃO tenha visitado/frequentado a BM, indique o motivo”*, pretendíamos apurar quais as principais razões mencionadas pelos clientes que determinaram a sua “*não ida*” à BM.

Com o desenvolvimento tecnológico e com o aumento vertiginoso de partilha de informação no mundo digital, as pessoas começaram a recorrer à procura da informação pela forma mais fácil. E, de facto, a internet disponibiliza essa facilidade à distância de um clique. Porém, é importante referir que nem tudo o que é disponibilizado na internet é informação credível, e nesse aspeto, as bibliotecas devem continuar, com persistência e resiliência, a desempenhar um papel de “filtragem” na orientação e facultação de informação credível. Elas são mediadoras entre o “Conhecimento gerado” e o “Conhecimento disponibilizado”, e neste caso, os Recursos Humanos desempenham um papel fundamental nesta triagem. Mesmo tratando-se de informação digital, cabe aos profissionais saber distinguir a informação gerada por entidades credíveis das informações atualmente consideradas como “Fake news”.

Por isso, estranhámos que 15% dos inquiridos tenham mencionado que não recorreram à biblioteca porque tiveram outros meios disponíveis que lhe permitiram aceder à informação pretendida sem terem de se deslocar à BM.

Estes valores não serão facilmente invertidos, a não ser que se implementem medidas no sentido de haver uma colaboração/intercâmbio entre a BM e as bibliotecas escolares do município, onde o corpo docente de todas as escolas do município deverá ser sensibilizado no sentido de, mutuamente, colaborarem e incentivarem os seus alunos, aquando da realização dos trabalhos, a procurarem a informação, não só nas respetivas bibliotecas escolares como na BM do município.

Ainda relativamente às respostas apuradas, 13% dos inquiridos em Bragança respondeu que o “horário de funcionamento era incompatível com o horário laboral”. De facto, entre as três bibliotecas em estudo, Bragança é a única que não funciona aos fins de semana, deixando sem qualquer alternativa, os clientes que necessitem de lá ir por essas alturas. O horário de funcionamento é um fator de aproximação ou de afastamento dos clientes. Tomemos de exemplo o horário praticado pela BMEL: um horário contínuo entre as 9h-19h semanalmente, e aos fins de semana nos sábados no período da tarde. É um horário que pode até ter momentos sem qualquer afluência de clientes, mas as pessoas sabem que ele existe. Só lá não vão se não quiserem. É um horário que não limita a vida das pessoas no acesso à biblioteca.

Claro que para se praticar horários desta natureza, será necessário um investimento maior nos seus Recursos Humanos, e neste caso, sabendo à partida de que a BMB só dispõe de quatro funcionários, muito dificilmente poderá fazer outro horário que não o praticado atualmente.

Para terminarmos a análise a esta questão, 5% dos inquiridos de Portalegre e de Bragança, responderam que “desconhecem os serviços prestados”. Ora, mais uma vez, voltamos a focarmo-nos nos Recursos Humanos. Dificilmente será possível “fazer omeletes sem ovos”, o que significa que, sem os devidos recursos humanos, tanto e quantidade como em qualidade, dificilmente se conseguirá fazer muito mais em termos de serviços do que aquilo que forçosamente exigido: assegurar balcões e fazer atendimento.

É importante esta aposta nos Recursos Humanos, e mais uma vez referimos a BMEL como uma biblioteca exemplo no que respeita ao seu funcionamento e aos seus Recursos Humanos.

5. Este grupo foi constituído por 5 questões que consistiu em analisar a imagem da BM aos “olhos” dos clientes e potenciais clientes.

Quando questionados sobre se consideravam *a BM um equipamento cultural essencial para a comunidade*, as respostas foram unânimes em “concordar” e “concordar plenamente”. De facto, os inquiridos vêem na sua BM um equipamento que é essencial na sua comunidade. Talvez muitos se tenham apenas acostumado à sua existência, mas entendem que este equipamento é uma mais valia para a qualidade de vida dos seus municípios.

Quando questionados sobre se viam a sua BM como um *espaço inovador e “virado” para o futuro*, as respostas já foram mais divergentes. Onde se verificou maior percentagem positiva com a resposta “concordo” foi na Guarda, reflexo de todo um trabalho exaustivo realizado junto da comunidade. Em Portalegre também houve um reconhecimento do valor da BM com 55% dos inquiridos a responder que “concordam” com a questão colocada.

No entanto, as respostas diferem com os inquiridos de Bragança. 48% diz “nem concordar, nem discordar”, 30% “discordam” e 8% “discordam totalmente”.

6. Relativamente à questão sobre se considera a BM uma biblioteca fortemente implementada na comunidade, os inquiridos de Bragança e de Portalegre responderam 55% e 50% respetivamente, mencionando que “*nem concorda, nem discorda*” o que se reflete numa evidente indiferença, contrastando com os 58% dos inquiridos da Guarda em que “*concordam*” que a sua BM está fortemente implementada na comunidade.  
  
Para se alcançarem valores positivos como os apresentados pelos inquiridos na Guarda, é importante que a biblioteca exteriorize as suas ações junto da comunidade, nas diversas camadas populacionais, nas diversas entidades e instituições existentes no município.
7. Relativamente à interação da biblioteca com a comunidade, 45% dos inquiridos na Guarda consideram que a BM é uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade, face aos 58% dos inquiridos em Portalegre e aos 48% dos inquiridos em Bragança que “*nem concordam, nem discordam*”. É importante que a biblioteca desenvolva o seu trabalho também fora de portas e seja mais presente no meio da comunidade.
8. Quando à BM e o Poder Local, a análise a esta questão recai no presente Executivo, uma vez que é este que se encontra em plena execução das suas funções. Desta forma, 63% dos inquiridos da Guarda, referem que a BM costuma ser referida pelos Autarcas do presente Executivo em discursos, eventos e outras cerimónias. É importante que estas figuras políticas, com uma imagem mais exposta na sociedade, sirvam de exemplo e de estímulo para o cidadão comum, e desta forma haver um enaltecimento destes equipamentos culturais. Se os políticos mencionam é sinal que valorizam, que lhes dão importância e a mensagem que passam ao cidadão é que vale a pena frequentar.
9. Já relativamente à política cultural do município, os inquiridos da Guarda e Bragança consideram-se “satisfeitos” de uma forma global com a política praticada, sendo que 35% dos inquiridos da Guarda diz estar “muito satisfeito”. No oposto encontram-se os inquiridos de Portalegre com 50% a mostrarem-se “insatisfeitos”.
10. E, por fim, com a questão do último grupo “*que equipamento cultural/desportivo costuma frequentar com mais frequência durante o ano?*”, pretendíamos apurar qual o valor apercebido pelos clientes sobre a BM em relação a outros equipamentos culturais/desportivos que têm ao seu dispor no seu município de residência. As escolhas recaíram sobre aqueles com os quais os clientes se sentiam mais atraídos ou que, de certa forma, lhes colmatavam necessidades de cariz lúdico/social.  
Numa análise geral a estes últimos dados apresentados, relativamente à “*preferência*” de uso dos vários equipamentos colocados à disposição dos clientes, temos a mencionar:
  - dos três municípios em estudo, apenas Guarda apresentou a Biblioteca Municipal como primeira preferência dos seus clientes a opção “*frequento muitas vezes*”, o que consideramos muito positivo face ao presente estudo;
  - é no município de Bragança que mais se evidenciou a resposta “*nunca ter frequentado*”, generalizado à maioria dos equipamentos culturais/desportivos;

- e é no município de Portalegre que mais se evidenciou a resposta “*algumas vezes*” generalizada à maioria dos equipamentos culturais/desportivos, tendo, no entanto, sido a opção “parques” a indicada como “*frequento muitas vezes*”.

- **CONCLUSÃO SUMÁRIA**

## **QUESTIONÁRIOS ADMINISTRADOS AOS RESPONSÁVEIS**

### **VERSUS**

## **QUESTIONÁRIOS ADMINISTRADOS AOS CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES**

De toda esta análise, e face aos resultados apresentados pelos Responsáveis, podemos concluir que é fundamental dotar as bibliotecas de Recursos Humanos. É um investimento que pesa significativamente no orçamento anual de qualquer câmara municipal, é um investimento que não se vê a curto prazo, mas que a longo prazo se traduz numa comunidade mais informada, mais democratizada e mais incluída.

Havendo essa aposta, o reconhecimento da sua comunidade sobre a importância da sua BM também surgirá e isso foi evidenciado nos resultados apresentados pela BMEL relativos ao valor aproximado de utilizadores, inscritos e não inscritos, que frequentaram esta biblioteca entre 2017/2021.

A fraca aposta nos Recursos Humanos traduz-se em resultados pelos clientes de 55% de Portalegre e de 48% de Bragança que “não concordam nem discordam” em que as suas BM sejam dinâmicas e que interagem com a comunidade.

Face ao exposto, 45% dos clientes da Guarda consideram que a BMEL é uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade.

Relativamente aos horários de funcionamento das bibliotecas. Voltamos a focar na necessidade de apostar nos Recursos Humanos, também em quantidade, que permita disponibilizar um horário o mais alargado possível à sua comunidade. Também este se evidencia na BMEL.

Embora alguns Responsáveis tenham mencionado que se encontram satisfeitos com o Orçamento anual atribuído à BM para fazer face às exigências de funcionamento bem como para a prestação de um serviço de qualidade – referimo-nos à BMB e BMEL -, é importante que o Poder Local reconheça que as suas bibliotecas são fundamentais para o conhecimento, e que as apoie financeiramente sem restrições para que elas consigam continuar a desempenhar o seu papel na democratização e informação junto da comunidade.

E tanto é que a imagem global que os clientes têm da política dos seus Municípios é de 43% na Guarda e em Bragança, e de 20% em Portalegre “satisfeitos”.

## CAPÍTULO V

### 5.1 CONCLUSÕES

Na sequência dos elementos sistematizados ao longo da presente dissertação, quer através da revisão da literatura existente que possibilitou o levantamento dos conceitos teóricos de suporte à investigação, quer através dos estudos de caso que determinaram a recolha de dados necessários à verificação empírica da modelação teórica desenvolvida, é possível concluir que os desígnios que consubstanciaram a elaboração desta tese foram atingidos.

Uma das conclusões a retirar dos resultados obtidos a partir da nossa investigação é de que os cidadãos consideram a BP um serviço de relevada importância para a comunidade, independentemente de a frequentarem ou não. Face ao exposto, por forma a garantir igualdade de oportunidades, e visto que ela é encarada como um equipamento essencial, deveria ser implementada em todo o território nacional, utilizando-se a BP como um instrumento de coesão social a nível nacional. Não sendo possível ou exequível, uma alternativa viável seria uma aposta na implementação de bibliotecas móveis, como é o caso da BMEL.

De igual modo, sem se descaracterizar a essência das bibliotecas, é fundamental que as BM tenham outras valências, além das normais funções. No caso da BMP, é disponibilizado ao cidadão, mensalmente, um atendimento da DECO – Defesa do Consumidor, onde as pessoas poderão ver esclarecidas dúvidas de âmbito pessoal.

Face a isto, é importante que as Autarquias reconheçam a sua real importância e é imperativo um investimento sério e contínuo e que não seja visto apenas como um custo. Sério no sentido de equipararem estes serviços a outros serviços como sejam os das obras públicas ou os serviços sociais; e contínuo porque, findo o mandato, é necessário formalizar protocolos que agilizem novas ideias e permitam uma continuidade do trabalho desenvolvido em cada mandato, sem se correr o risco de quebras, não só de serviços como de verbas. No caso da BMP, sabemos que, sempre que inicia um novo Executivo, inicia igualmente toda uma luta por parte do Responsável para voltar a ter o que tinha antes do anterior Executivo terminar funções.

Outra das conclusões a que chegamos com este trabalho é que importante que as Autarquias dotem estes equipamentos culturais de Recursos Humanos em quantidade e qualidade e, de igual modo, que valorizem profissionalmente os já existentes. Para a biblioteca transcender os seus serviços para a comunidade, é preciso que esteja capacitada com Recursos Humanos capazes de desempenhar funções e de desenvolver todo um dinamismo necessário ao bom funcionamento da biblioteca. Não será possível, em momento algum, fazer-se um trabalho de envergadura com apenas quatro funcionários, como é o caso da BMB. Com isto, não queremos dizer que não haja um esforço, que acreditamos haver da parte destes funcionários, mas não é suficiente para corresponder ao que lhes é exigido pela comunidade: mais dinamismo, mais interação, mais presença!

De igual modo é necessário apostar na Formação dos Recursos Humanos. Mais conhecimento é sinónimo de uma resposta mais eficaz, eficiente e rápida perante o cliente.

E porque nunca é demais referir, a *International Federation of Library Associations and Institutions*<sup>161</sup> entende a instituição como a que *desempenha importante papel no desenvolvimento e preservação de uma sociedade democrática ao oferecer ao cidadão o acesso a uma ampla e diversificada variedade de conhecimentos, ideias e opiniões.*

O acesso gratuito à informação possibilita a construção de uma comunidade mais consciente na tomada de decisões. *As comunidades que têm acesso à informação relevante e no tempo certo estão melhor posicionadas para erradicar a pobreza e a desigualdade, proporcionar educação de qualidade e promover a saúde, a cultura, a pesquisa e a inovação*<sup>162</sup>.

Para finalizarmos, nunca é demais repetir, que para que as bibliotecas assumam a sua verdadeira posição junto das suas comunidades é necessário dotá-las de meios materiais e físicos suficientes para se inverterm situações de “decadência” a que algumas ainda subsistem.

É preciso que o investimento seja visto como um “*lucro*”<sup>163</sup> que traz benefícios à comunidade e ao contribuinte, em particular<sup>164</sup>, e não como uma despesa que tem de ser suportada, forçosamente, pelo Poder Local.

Uma Biblioteca pode trazer muita vida, dinamismo cultural à sua comunidade: assim o seu Responsável saiba mover todos os meios com afinco, orientação e determinação para alcançar este patamar na vida da “sua biblioteca”. Acreditamos que desta forma também o Poder Local acabará por lhe reconhecer o devido valor!

## 5.2 RECOMENDAÇÕES / PROPOSTAS A APRESENTAR

Do contacto direto que tivemos, não só com as bibliotecas em estudo, mas também com outras que tivemos curiosidade de visitar, foram-se recolhendo sugestões que agora aqui apresentamos, e poderão ser aproveitadas por todas as que pretenderem uma melhoria de serviços.

Destacamos então:

- Criação, pelas BP, de um Serviço de Extensão Cultural para tentar atingir aqueles que vivem em localidades onde não existe biblioteca, ou seja, descentralizar o serviço da BM, criando-se bibliotecas que fiquem instaladas em edifícios centrais, tais como em Juntas de Freguesias ou associações.

---

<sup>161</sup> FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS (2012). Op. Cit., p. 2.

<sup>162</sup> FERRAZ, M. N. & DUMONT, L. M. M. (2018). Op. Cit., p. 13.

<sup>163</sup> Neste contexto, “*lucro*” não deve ser analisado numa dimensão economicista, mas numa dimensão de retorno de serviços que beneficiam os clientes de alguma forma, seja no seu acesso gratuito (que já ocorre na sua maioria) ou em outros similares.

<sup>164</sup> Optámos pela palavra “contribuinte” pois, tal como já foi mencionado anteriormente, as bibliotecas são equipamentos suportados pelos impostos de todos nós.

- Em alternativa, a criação de um serviço de biblioteca móvel que, assegurado pela BM, poderá servir as populações das zonas mais afastadas do município. De igual modo, poderá também deslocar-se até aos grupos mais desfavorecidos<sup>165</sup>, promovendo a inclusão social e a literacia. Até porque *o modelo de Biblioteca Central de dimensões elevadas, sem anexos ou bibliotecas Itinerantes, em municípios cuja população, maioritariamente idosa se encontra dispersa geograficamente, terá de ser obrigatoriamente repensado*,<sup>166</sup> como é o caso das bibliotecas em estudo.
- A colocação de caixas de livros, selecionados pela BM, em locais bem situados no centro das localidades, numa escola, associações, entre outras.
- Disponibilizar um empréstimo aos leitores através do correio.
- Alterar os horários de funcionamento que se ajustem às necessidades dos clientes de cada BP. Algumas bibliotecas ainda têm as suas portas abertas num espaço de tempo condizente com o de um serviço público administrativo do que de com o de uma atividade cultural.
- Avaliar o número de funcionários para o desempenho de um bom serviço de qualidade. Na falta de funcionários ou na diminuição do número deles, os gestores deverão procurar implementar alternativas por forma a minimizar os problemas advindos desta situação, principalmente em serviços de atendimento ao público.<sup>167</sup>
- Partilha de informação com o meio escolar existente na comunidade, embora as BP e as BE possuam objetivos diferentes até porque uma não pode fazer as vezes da outra. Ainda assim, implementar uma política de acervo voltada para os públicos que frequentam ambos os tipos de biblioteca de forma a que ambas consigam complementar-se, ao gerirem custos de aquisição de novos documentos. Esta interação visa colmatar falhas que existam no fornecimento de informação nas diversas instituições.
- Divulgação do acervo incluindo ações que possibilitem uma divulgação e, depois, uma interação dos utilizadores com vários tipos de acervo e formas de documentos.
- Criação de Blogs com atualizações frequentes e com possibilidade de participação dos utilizadores.

---

<sup>165</sup> Estes grupos, maioritariamente de etnia cigana, encontram-se normalmente em bairros periféricos das cidades, à margem da vida da comunidade. Estas são comunidades que, pela sua própria natureza cultural, se excluem da comunidade em geral, e, de igual modo, de todos os equipamentos culturais que esta tenha à sua disposição, onde se incluem as bibliotecas. Os motivos são vários, mas na sua maioria, fazem-no por não saberem ler ou por acharem que não são merecedores de usufruírem de qualquer destes equipamentos. Na realidade, não vêm benefícios “monetários” em usufruir deles. E a verdade é que esta exclusão, muitas das vezes, parte do interior destes grupos. Há que saber “cortar” com estes estigmas e cativá-los, incentivando-os à sua inclusão na vida cultural da comunidade e na vida das BM.

<sup>166</sup> MARQUES, M. B. P. S. M. (2016). Op. Cit., p. 27.

<sup>167</sup> Segundo Almeida Júnior, *os trabalhos realizados nas bibliotecas públicas visando sua administração, devem estar voltados para atender, de maneira prioritária, os objetivos delas. Decisões não devem ser tomadas norteadas para atender exclusivamente necessidades de gestão da biblioteca em detrimento da apropriação da informação por parte do usuário*. In ALMEIDA JÚNIOR, O. F. (2021). “Biblioteca pública: ingénuas, astutas e críticas”. *Revista Eletrônica da ABDF*, 5 (1). <https://revista.abdf.org.br/abdf/article/view/161/156>



- Informações sobre um tema específico (por exemplo, anúncio de novidades), enviado frequentemente para os utilizadores interessados, por SMS. Esta atuação é uma espécie de disseminação seletiva da informação, mas implantada de maneira coletiva – disseminação coletiva da informação para grupos.
- Para combater a desinformação e as notícias falsas, também conhecidas pelo termo “*fake news*”, oferecer informações utilitárias (informações sociais, informações para os cidadãos), via SMS, incluindo empregos, informações sobre obtenção de documentos, eventos de interesse do utilizador, entre outros.
- Organizar eventos que deixem claro que a biblioteca se interessa por qualquer tipo de exteriorização cultural e artística.
- A rádio local é outro recurso valiosíssimo e a biblioteca pode realizar programas informativos para a população.

### 5.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda há bibliotecas que entendem que os trabalhos mais importantes desenvolvidos por elas estão voltados para a leitura. Embora não deixe de ser uma necessidade, todas as mudanças e respetiva gestão devem de ser implementadas de uma forma “proativa”. Se a biblioteca vive pelo e para o cidadão, agora, mais do que nunca, deverá transformar-se numa organização total e completamente virada para o cliente. Para isso, é imperativo que conheça bem a sua comunidade, tal como as suas necessidades e que consiga convergir todo o seu serviço atendendo a esta realidade, e no sentido de cativar cada vez mais clientes.

Se uma biblioteca souber o que realmente pretendem os seus clientes e potenciais clientes, poderá facultar-lhes um serviço de maior qualidade. Diversificar a oferta de serviços deverá ser uma opção a ser implementada.

Apostar na qualidade da prestação de serviço também por parte do pessoal deverá ser um critério a ter em conta. Afinal, a melhoria da qualidade e o serviço ao cliente é uma responsabilidade de todos. Formar o pessoal não só nos aspetos técnicos do seu trabalho, como também nos seus aspetos de serviço, irá traduzir-se em empenho e motivação.

E porque falamos de empenho e motivação, uma nota final para todos aqueles/as que realizam as suas funções neste mundo que é o mundo das Bibliotecas. São os Recursos Humanos que “fazem” as bibliotecas, é um facto. Mas não as fazem só para os seus clientes; fazem-nas também para todos aqueles que exercem funções nesta área em outras bibliotecas.

O acharem que a “*minha galinha é melhor do que a da minha vizinha*” (invertendo propositadamente o sentido ao velho ditado popular) não é, de todo, o caminho a seguir. Estes que têm o privilégio de se encontrarem num caminho mais completo, mais amplo e harmonioso deveriam partilhar sentimentos de incentivo, de motivação e de cooperação com outros colegas de profissão. Quando todos trabalhamos para um bem comum com áreas geográficas de intervenção bem definidas e, quando não há o risco de “atropelos” dos respetivos serviços, atitudes de obstrução de informação não são dignas de bons profissionais!

É triste sentir e experienciar que ainda existem colegas que vivem a sua realidade com muito egoísmo e falta de partilha. Lamentamos profundamente estas atitudes, porque atitudes destas em nada enobrecem a nossa profissão. Que lhes pese na consciência. Quanto a nós, continuaremos a ser Guerrilheiros numa profissão da qual muito nos orgulhamos: Ser Bibliotecário!

E porque todos temos um pouco de Guerrilheiros dentro de nós, finalizamos com uma frase de Oswaldo Almeida Júnior (2021):

*Todas as bibliotecas, mas especialmente as públicas, devem ser guerrilheiras da informação. Guerrilheiro é aquele que atua na resistência, que não se prende apenas a uma discussão, mas pelo contrário, o guerrilheiro atua na resistência, mas também deseja e luta para que todos conheçam as suas concepções. O guerrilheiro vive no âmbito do enfrentamento.*<sup>168</sup>

Reconhecendo as limitações de espaço do próprio trabalho e de tempo da própria investigadora, que sendo trabalhadora tem as suas dificuldades, importa, contudo, referir que o mundo da investigação sobre o tema ou outros relacionados é inesgotável.

Por nós, de modo mais ou menos formal, continuaremos com espírito de observação, de aprofundar conhecimentos, tentando esforços para divulgar a força e o valor das nossas BP!

---

<sup>168</sup> ALMEIDA JÚNIOR, O. F. (2021). Op. Cit., p. 66.

## BIBLIOGRAFIA/FONTES CONSULTADAS

AGÊNCIA LUSA (2018). “Cinco municípios em Portugal não têm serviço de biblioteca”. *Ípsilon*. <https://www.publico.pt/2018/07/21/culturaipsilon/noticia/cinco-municipios-em-portugal-nao-tem-servico-de-biblioteca-1838720>;

AGÊNCIA LUSA (2018a). “Portugueses continuam a não ter noção exata do que é uma biblioteca”. *Diário de Notícias*. <https://www.dn.pt/lusa/portugueses-continuam-a-nao-ter-nocao-exata-do-que-e-uma-biblioteca---direcao-geral--9620505.html>;

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. (2021). “Biblioteca pública: ingénuas, astutas e críticas”. *Revista Eletrônica da ABDF*, 5 (1). <https://revista.abdf.org.br/abdf/article/view/161/156>;

BIBLIOTECA ADRIANO MOREIRA (2015). *Inauguração*. <https://bibliotecaadrianomoreira.cm-braganca.pt/pages/235>;

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE BRAGANÇA (2015). *História. Bragança, Município de Bragança*. <https://bibliotecamunicipal.cm-braganca.pt/pages/110>;

BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO LOURENÇO (2021). *Breve história da biblioteca*. <https://www.bmel.pt/biblioteca/>;

BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO LOURENÇO (2021). *Eduardo Lourenço – vida*. <https://www.bmel.pt/eduardo-lourenco-vida-2/>;

BILHIM, J. (2004). *A governação nas autarquias locais*. SPI-Sociedade Portuguesa de Inovação. <http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/AGovernNasAutarquias04.pdf>;

BRAGA, A., NATÁRIO, M., DANIEL, A. & FERNANDES, G. (2013). *Tendências demográficas da região centro de Portugal: o caso de estudo dos municípios de baixa densidade*. Instituto Politécnico da Guarda. [https://www.researchgate.net/publication/282877586\\_Tendencias\\_Demograficas\\_Da\\_Regiao\\_Centro\\_De\\_Portugal\\_Caso\\_De\\_Estudo\\_Dos\\_Municipios\\_De\\_Baixa\\_Densidade](https://www.researchgate.net/publication/282877586_Tendencias_Demograficas_Da_Regiao_Centro_De_Portugal_Caso_De_Estudo_Dos_Municipios_De_Baixa_Densidade);

BRAYNER, C. (trad.) (2022). “Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 2022”. *Revista Biblio*. <https://biblioo.info/manifesto-da-ifla-unesco-sobre-bibliotecas-publicas-2022/>;

BRITO, F. & CRAVEIRO, S. (2021). “O que define a interioridade?”. *Revista Gerador*, 35. <https://gerador.eu/?s=o+que+define+a+interioridade>;

BRITO, F. (2021). “Sair do interior... e voltar?”. *Revista Gerador*, 34. <https://gerador.eu/bolsa-jovens-jornalistas/sair-do-interior-e-voltar/>;

CABRAL, L. (1999). *As bibliotecas públicas portuguesas: problemas e propostas de desenvolvimento*. (1<sup>a</sup> ed.). Afrontamento;

CABRAL, M. L. (1996). *Bibliotecas acesso, sempre*. (1<sup>a</sup> ed.). Colibri;

CABRAL, M. V. (1992). “O que se passa com as bibliotecas portuguesas?”. *Cadernos BAD*, 1. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/140645>;

CANCLINI, N. G. (2001). “Definiciones em transición”. In MATO, Daniel (Comp.) *Estudios latinoamericanos sobre cultura y transformaciones sociales em tiempos de globalización* (p. 65). Clacso. [https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/estudios\\_latinoamericanos.pdf](https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/estudios_latinoamericanos.pdf);

CARVALHO, E. N. S. (2014). *O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais*. [Master’s thesis, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro]. Repositório Institucional da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. [http://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/tccs-2014.2/TCC\\_ElieteCarvalho.pdf](http://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/tccs-2014.2/TCC_ElieteCarvalho.pdf);

CARVALHO, P. S. (2022). Maria José Moura, uma mulher de visão. *Arquivo de Ciência e Tecnologia da Fundação para a Ciência e a Tecnologia*. <https://act.fct.pt/maria-jose-moura-uma-mulher-de-visao/>;

DGAEP (2021). *Carreiras*. <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=A4A8DA07-CE7D-4CE4-BBF9-EBDA380FCCCC>;

DIAS, M. I. C. (1994). *O inquérito por questionário: problemas teóricos e metodológicos gerais*. [Master’s thesis, Universidade do Porto]. Repositório Institucional da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/104265/2/193141.pdf>;

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2022) *Documentação da DGLAB*. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Paginas/DocumentacaoDGLAB.aspx>;

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2022). *Mapa da localização das 413 bibliotecas públicas, pertencentes aos 244 municípios que integram a Rede Nacional de Bibliotecas*. *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1h78T3ibpMoi6AWFNB1dAwcyZSUCTswQc&ll=39.73779487399678%2C-6.284985380997119&z=7>;

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2018). *PADES – Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas*. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PADES\\_programa%20de%20apoio%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20servi%C3%A7os%20de%20biblioteca%20p%C3%ABblica.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PADES_programa%20de%20apoio%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20servi%C3%A7os%20de%20biblioteca%20p%C3%ABblica.pdf);

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2009). *Programa de apoio às bibliotecas municipais. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01\\_ProgramadeApoio2009.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf);

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2008). *Nova biblioteca da Guarda homenageia Eduardo Lourenço*. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas%20de%20Arquivo/NovaBibliotecadaGuarda.aspx>;

DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Ediciones Trea;

ECO, U. (1983). *A biblioteca*. (1<sup>a</sup> ed.). Difel;

FARIA, M. I. & PERICÃO, M. G. (2008). *Dicionário do livro: Da escrita ao livro electrónico*. (1<sup>a</sup> ed.). Edições Almedina;

FERNANDES, S. A. A. S. (2012). *A autarquia local, o estado e a sociedade civil: uma abordagem baseada em Maфра*. <https://run.unl.pt/handle/10362/9245>, a 19 de Março de 2022;

FERRAZ, M. N. & DUMONT, L. M. M. (2018). Dimensões essenciais das bibliotecas públicas. *Ciência da Informação em Revista*, v. 5 (1), 11-28. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/36331>;

FIGUEIRA, A. (2019). “Despovoamento: de norte a sul já há regiões além do ponto de não retorno”. *Jornal de Notícias*. <https://www.jn.pt/nacional/despovoamento-de-norte-a-sul-ja-ha-regioes-alem-do-ponto-de-nao-retorno-10971737.html>;

FUENTES, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Ediciones Trea;

GEOGRAFIA, SOCIEDADE E NATUREZA (2019). *Do PNCT, um mini-atlas de Portugal (5)*. [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html);

GERSON, R. F. (2001). *Medir a qualidade e a satisfação do cliente*. (1<sup>a</sup> ed.). Monitor;

GIRARD, A. & GENTIL, G. (1983). *Cultural development: experiences and policies*. Unesco. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000002228>;

GRANDE ENCICLOPÉDIA PORTUGUESA E BRASILEIRA (19??). *Biblioteca Municipal da Guarda*. (1<sup>a</sup> ed.). Editorial Enciclopédia. Vol. IV;

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2021). *Resultados provisórios sobre a população do município da Guarda*. [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html);

JARAMILLO, O. & MONTOYA RÍOS, M. (2000). “Revisión conceptual de la biblioteca pública”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 23 (1-2), 13-56. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7903/7420>

JORNAL “BEIRA.PT” (2021). *Covid-19: Biblioteca Municipal da Guarda com novo serviço de ‘BookAway’*. <https://beira.pt/portal/noticias/covid-19-biblioteca-municipal-da-guarda-com-novo-servico-de-bookaway/>;

JORNAL “O INTERIOR” (2022). *Câmara com novas chefias de divisão*. <https://ointerior.pt/sociedade/camara-com-novas-chefias-de-divisao/>;

JORNAL “O INTERIOR” (2011). *Biblioteca itinerante da Guarda regressa à estrada*. <https://ointerior.pt/arquivo/biblioteca-itinerante-da-guarda-regressa-a-estrada/>;

JORNAL “TERRAS DA BEIRA” (2021). *Biblioteca Municipal da Guarda com novo serviço ‘BookAway’*. <https://terrasdabeira.gmpress.pt/biblioteca-municipal-da-guarda-com-novo-servico-bookaway/>;

KEINERT, T. M. (2000). “Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas”. *Revista RAE*, v. 41 (3). <https://www.scielo.br/j/rae/a/jT4LKjwRHWqkCnWWTqrKVLC/?lang=pt&format=pdf>;

KOONTZ, C. & GUBBIN, B. (ed.) (2013). *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública*. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>;

KOTLER, P. (1988). *Marketing para organizações que não visam o lucro*. (1<sup>a</sup> ed.). Editora Atlas;

LEAL, F. (2011). *Bibliotecas públicas: bibliotecas para o público: algumas notas para uma reflexão estratégica sobre as bibliotecas públicas*. <https://bsf.org.br/wp-content/uploads/2011/08/Texto01.pdf>;

LEITÃO, B. J. M. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária: grupos de foco*. Intertexto, Interciência;

LIMA, C. R. M. M. (2015). *Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas*. [Master's thesis, Universidade do Porto]. Repositório Institucional da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/79192/2/35245.pdf>;

MACHADO, F. B. & SUAIDEN, E. J. (2015). “A biblioteca pública, entre a teoria e a pratica”. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 29 (2). <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4909>;

MANGAS, S. (2013). *13.º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBP\\_Ap\\_Sergio\\_Mangas.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBP_Ap_Sergio_Mangas.pdf);

MARQUES, M. B. P. S. M. & ALMEIDA, S. (2018). *O valor económico da Biblioteca Pública: um estudo de caso*. In 13º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [https://www.researchgate.net/publication/334967119\\_O\\_valor\\_economico\\_da\\_Biblioteca\\_Publica\\_um\\_estudo\\_de\\_caso](https://www.researchgate.net/publication/334967119_O_valor_economico_da_Biblioteca_Publica_um_estudo_de_caso);

MARQUES, M. B. P. S. M. (2016). “A biblioteca pública do século XXI: modernizar, transformar ou renovar? O caso da região Intermunicipal de Aveiro”. *Páginas A&B*, 5, p. 32. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/1470>;

MARQUES, M. B. P. S. M. (2012). *A satisfação do cliente de serviços de Informação: as Bibliotecas Públicas da Região Centro*. [Doctorate's thesis, Universidade de Coimbra]. Repositório Institucional da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/1316/20462>;

MILANESI, L. (1986). *Ordenar para desordenar*. Brasiliense;

MORAIS, C. M. (2005). *Escalas de medida, estatística descritiva e inferência estatística*. Escola Superior de Educação [do Instituto Politécnico de Bragança]. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7325/1/estdescr.pdf>;

MORAIS, M. S. (2012). *As bibliotecas itinerantes como veículo de aproximação às comunidades de meio rural. O caso da Biblioteca Andarilha*. [Master's thesis, Universidade de Lisboa]. Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/12277>;

MOTA, A. S. S. M. (2016). *O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: modelo de desenvolvimento*. [Master's thesis, Universidade de Évora]. Repositório Institucional da Universidade de Évora. [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18746/1/Tese\\_AS.pdf](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18746/1/Tese_AS.pdf);

MUNICÍPIO DE BRAGANÇA (2022). *Grandes Opções do Plano 2022*. [https://www.cm-braganca.pt/cmbraganca2020/uploads/document/file/4581/mapa\\_de\\_pessoal\\_2022.pdf](https://www.cm-braganca.pt/cmbraganca2020/uploads/document/file/4581/mapa_de_pessoal_2022.pdf);

MUNICÍPIO DA GUARDA (2020). *Recursos humanos*. <https://www.mun-guarda.pt/municipio/organizacao/recursos-humanos/>;

NOGUEIRA, S. P., JOCO, U. & RIBEIRO, N. A. (2020). *O poder local. Reflexão sobre a autonomia das autarquias locais*. XIX Encuentro AECA, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA);

NUNES, H. B. (1998). *A oferta pública de leitura: OBS - Observatório das Atividades Culturais* 3, 13-15. <https://docplayer.com.br/50596583-A-oferta-publica-de-leitura-1.html>;

NUNES, H. B. (1998). *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. (2<sup>a</sup> ed.). Imobiliária Teixeira e Filhos, Lda;

OLIVEIRA, C. (dir.) (1995). *História dos municípios e do poder local [dos finais da Idade Média à União Europeia]*. Círculo de Leitores;

OLIVEIRA, Z. C. P. (1994). *A biblioteca “fora do tempo”: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989*. [Master’s thesis, Universidade de São Paulo]. Repositório Institucional da Universidade de São Paulo. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1437/000083832.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;

PACE - Parliamentary Assembly of the Council of Europe (2010). *New Strategy and Council of Europe Action Plan for Social Cohesion*. [https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategy\\_ActionPlan\\_SocialCohesion.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategy_ActionPlan_SocialCohesion.pdf);

PARREIRA, Z. M. C. (2018). *A regulamentação legal das bibliotecas públicas em Portugal: vol. 1*. [Master’s thesis, Universidade de Évora] Repositório Institucional da Universidade de Évora. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/23261/2/Doutoramento%20-%20Ci%C3%A2ncias%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Documenta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Z%C3%A9lia%20Maria%20Charraz%20Parreira%20-%20A%20regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20legal%20das%20bibliotecas%20p%C3%BAblicas%20em%20portugal%20-%20vol.1...pdf>;

PARREIRA, Z. M. C. (2018a). *A regulamentação legal das bibliotecas públicas em Portugal: vol. 2*. [Master’s thesis, Universidade de Évora] Repositório Institucional da Universidade de Évora. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/23261/1/Parreira%20Zelia%20-%20A%20regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20legal%20das%20bibliotecas%20p%C3%BAblicas%20em%20Portugal%202.pdf>;



PINTO, E. (2019). *Um cheque contra o despovoamento do Interior. Câmaras dão prémio para incentivar natalidade*. <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/camaras-premeiam-natalidade-para-combater-despovoamento-14450352.html>;

PINTO, M. L. C. S. (2007). *O marketing nas bibliotecas públicas portuguesas*. Colibri;

QUEIRÓS, L. M. (2002). “Bibliotecas públicas têm falta de recursos humanos”. *Ípsilon*. <https://www.publico.pt/2002/10/26/jornal/bibliotecas-publicas-tem-falta-de-recursos-humanos-175855>;

QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L. V. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. (2<sup>a</sup> ed.). Gradiva. <https://tecnologiamidiaeinteracao.files.wordpress.com/2018/09/quivy-manual-investigacao-novo.pdf>;

ROCHA, J. A. O. (2006). *Gestão da qualidade: aplicação aos serviços públicos*. Escolar Editora;

ROOSEVELT, E. (1960). *You learn by living*. Harper & Brothers Publishers. <https://citacoes.in/citacoes/109127-eleanor-roosevelt-ganhamos-forca-coragem-e-confianca-a-cada-experie/>;

RUSA-ALA (2010). “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services”. *Reference & User Services Quarterly*. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2541214](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2541214);

SAUR, H. G. (2003). *Os serviços da biblioteca pública – directrizes da IFLA/UNESCO*. Caminho;

SILVA, C., CHIMATTI, J., MAZZA, M. del & SIQUEIRA, R. (2019). “A biblioteca e o interesse público”. *Revista Inclusão Social*, 13 (1). <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/5050>;

SUAIDEN, E. J. (2000). *A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação*. <https://www.scielo.br/j/ci/a/JJCz6RKQhDZNGG6yVdL9pQP/?format=pdf&lang=pt>;

USHERWOOD, B. (1999). *A biblioteca pública como conhecimento público*. Caminho;

WIKIPÉDIA (2022). *Guarda*. WIKIPÉDIA. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>;

WIKIPÉDIA (2022). *Portalegre*. WIKIPÉDIA. [https://pt.wikipedia.org/wiki/Portalegre\\_\(Portugal\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Portalegre_(Portugal));

WIKIPÉDIA (2022). *Bragança*. WIKIPÉDIA.  
[https://pt.wikipedia.org/wiki/Bragan%C3%A7a\\_\(Portugal\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Bragan%C3%A7a_(Portugal)).

## LEGISLAÇÃO

Aviso n.º 2432/2011, do Município da Guarda. Diário da República: II série, n.º 239.  
<https://files.dre.pt/2s/2011/12/239000000/4883948842.pdf>

Decreto-Lei n.º 111/87, do Ministério da Educação e Cultura (1987). Diário da República: I série, n.º 58. [https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/111-1987-662538?\\_ts=1656633600034](https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/111-1987-662538?_ts=1656633600034)

Gabinete de Estudos (2018). *Unidade de Missão para a Valorização do Interior*.  
<https://gabinetedestudos.ps.pt/index.php/produto/unidade-de-missao-para-a-valorizacao-do-interior/>

Lei n.º 73/2013, da Assembleia da República. Diário da República: I Série I, n.º 169.  
<https://dre.pt/dre/detalhe/lei/73-2013-499528>

Lei n.º 75/2013. Diário da República: I Série, n.º 176.  
<https://files.dre.pt/1s/2013/09/17600/0568805724.pdf>

Lei constitucional n.º 1/2005, da Assembleia da República. Diário da República: I série n.º 155.  
<https://files.dre.pt/1s/2005/08/155a00/46424686.pdf>

Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município da Guarda]* do Ministério da Economia e do Mar (2022).  
<https://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/guarda/guarda-1/3137-guarda/file>

Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município de Portalegre]* do Ministério da Economia e do Mar. (2022).  
<https://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/portalegre/portalegre-1/3231-portalegre/file>

Ministério da Economia e do Mar. Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Sínteses estatísticas [do município de Bragança]* do Ministério da Economia e do Mar. (2022).  
[www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file](http://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/braganca/braganca-1/3038-braganca/file)

Presidência do Conselho de Ministros n.º 49/2021. Diário da República: I Série, Nº 91.  
<https://files.dre.pt/1s/2021/05/09100/0001400016.pdf>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2016, da Assembleia da República. Diário da República n.º 15/2016: I Série. <https://files.dre.pt/1s/2016/01/01500/0021000211.pdf>

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **Elementos para caracterização do edifício da Biblioteca Municipal de Bragança**

## BRAGANÇA

### Biblioteca Municipal de Bragança<sup>169</sup>

#### Dados gerais: <sup>170</sup>

Horário

Morada Praça Camões  
5300-104

Bragança

População do Município 34589<sup>171</sup>

Área 1174.00km<sup>2</sup>



#### Projeto<sup>172</sup>:

Arquitetura – Arq. Gustavo Antunes da Cunha

Início – 1997

Inauguração – 2004

#### Obra:

Valor da empreitada – € 2.539.266,00

#### Caraterização do edifício:

Integrado em edifício multifuncional

Tipo de obra – Recuperação de edifício existente

Área bruta de construção afeta à biblioteca – 1.83 m<sup>2</sup>

Nº de pisos – 3

#### Áreas úteis:

Secção de adultos – 429.90 m<sup>2</sup>

Secção infantil – 243.45 m<sup>2</sup>

Sala polivalente – 101.85 m<sup>2</sup>

Serviços internos – 338.25 m<sup>2</sup>

---

<sup>169</sup> O site da Biblioteca na Internet é <https://bibliotecamunicipal.cm-braganca.pt/>.

<sup>170</sup> Imagem disponível no site da Biblioteca Municipal de Bragança em <https://bibliotecamunicipal.cm-braganca.pt/pages/102>, consultado a 02/11/2021.

<sup>171</sup> Segundo os Censos de 2021, acedido em [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html), a 08/05/2022.

<sup>172</sup> VENTURA, Dina, FERREIRA, Jorge (Ed.) (2016). “Bibliotecas em Portugal: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas”. Casal de Cambra, Caleidoscópico, p. 100.

## **ANEXO 2**

### **Elementos para caracterização do edifício da Biblioteca Municipal da Guarda**

## GUARDA

### Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço, Guarda<sup>173</sup>

#### Dados gerais<sup>174</sup>:

Horário

Morada Rua Soeiro Viegas, n° 10  
6300-758 Guarda

População 40 126<sup>175</sup>

Área 712.00 km<sup>2</sup>



#### Projeto<sup>176</sup>:

Arquitetura – EUROPLAN, Estudos e Projectos, Lda

Início – 1999

Inauguração – 2008

#### Obra:

Valor da empreitada – € 933.655,00

#### Caraterização do edifício:

Edifício isolado

Tipo de obra – Construção de raiz

Área bruta de construção – 1.798 m<sup>2</sup>

N° de pisos – 3

#### Áreas úteis:

Secção de adultos – 418.50 m<sup>2</sup>

Secção infantil – 265.50 m<sup>2</sup>

Sala polivalente/auditório – 101.20 m<sup>2</sup>

Serviços internos – 396.07 m<sup>2</sup>

---

<sup>173</sup> O site da Biblioteca na Internet é <https://www.bmel.pt/>.

<sup>174</sup> Fachada lateral da BMEL. In JORNAL “TERRAS DA BEIRA” (2021). Op. Cit.

<sup>175</sup> Segundo os Censos de 2021, acedido em [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html), a 08/05/2022.

<sup>176</sup> VENTURA, Dina, FERREIRA, Jorge (Ed.) (2016). “Bibliotecas em Portugal: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas”. Casal de Cambra, Caleidoscópio, p. 120.



### **ANEXO 3**

#### Elementos para caracterização do edifício da Biblioteca Municipal de Bragança

## PORTALEGRE

### **Biblioteca Municipal de Portalegre**<sup>177</sup>

#### **Dados gerais:**

Horário	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup> feira: 10h00 – 18h30
Morada	Convento de Santa Clara, Rua de Elvas 7300-147 Castelo Branco
População	22 341 <sup>178</sup>
Área	447.00 km <sup>2</sup>

#### **Projeto**<sup>179</sup>:

Arquitetura – Arq. Fernando Pinto  
Início – 1990  
Inauguração – 1999

#### **Obra:**

Valor da empreitada – € 995.101,80

#### **Caraterização do edifício:**

Edifício isolado  
Tipo de obra – Recuperação de edifício existente  
Área de implantação – 2.100 m<sup>2</sup>  
Área bruta de construção – 1.940 m<sup>2</sup>  
Nº de pisos – 3

#### **Áreas úteis:**

Secção de adultos – 866 m<sup>2</sup>  
Secção infantil – 344 m<sup>2</sup>  
Sala áudio-vídeo – 48 m<sup>2</sup>  
Sala polivalente – 136 m<sup>2</sup>  
Serviços internos – 390 m<sup>2</sup>

---

<sup>177</sup> Site da BMP: <http://biblioteca.cm-portalegre.pt/index.html>.

<sup>178</sup> Segundo dados publicados pelos Censos de 2021. [Em linha] [Consult. 08 maio 2022]. Disponível em [https://www.ine.pt/scripts/db\\_censos\\_2021.html](https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html).

<sup>179</sup> VENTURA, Dina, FERREIRA, Jorge (Ed.) (2016). *Bibliotecas em Portugal: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. Casal de Cambra, Caleidoscópio, p. 139.

## **ANEXO 4**

Grelha de Observação utilizada na primeira visita  
às bibliotecas em estudo enquanto “cliente-mistério”

## GRELHA DE OBSERVAÇÃO

<b>Data da observação:</b>		
<b>Horário da observação:</b>		
<b>Fatos a observar</b>		<b>Comentários</b>
<b>Exterior da Biblioteca</b>		
Sinalética com informação da localização da Biblioteca		
Localização da Biblioteca (é central? Encontra-se perto de outros serviços?)		
Espaço envolvente à biblioteca (jardim, espaço de lazer, estacionamento, entre outros)		
Edifício (criado de raiz ou readaptado para biblioteca)		
<b>Interior</b>		
Aspeto geral do espaço interior (agradável e funcional)		
Instalações (iluminação, sossego, conforto, ar condicionado, entre outros)		
Mobiliário (estantes e mesas de leitura)		
Quantidade de postos de pesquisa		
Horário de funcionamento (se este se encontra em lugar visível ao público)		
Regulamento simples e eficaz		
Sinalética interior visível e de fácil compreensão (disposição da informação que permita e incentive o utilizador a ser autónomo na busca da informação pretendida)		
Qualidade do atendimento (competência Humana e Técnica do pessoal)		
Materiais de promoção disponíveis na biblioteca (agenda cultural, flyers, cartazes, outros)		
Salas ou espaço de trabalho de grupos		
Informação de atividades realizadas pela biblioteca (publicitadas em local visível ao utilizador – entrada, balcão de atendimento, ou outro)		
Número de utilizadores presentes (+/-) no momento da observação		
Catálogo on-line		

## **ANEXO 5**

Relatório elaborado sobre a BM de Bragança,  
com base na Grelha de Observação

## **BIBLIOTECA MUNICIPAL DE BRAGANÇA**

### **Análise ao Exterior da BMB**

A Biblioteca Municipal de Bragança encontra-se na ala nascente e parte da ala norte de um edifício, cuja data de construção remonta a meados do século XVI, adquirido pela autarquia em 2004, e que depois sofreu obras de requalificação e adaptação, dando origem ao que hoje é o Centro Cultural Municipal.

Situada numa das zonas mais antigas da cidade, a Biblioteca Municipal partilha o espaço com outros serviços, encontrando-se assim num edifício emblemático que vem quebrar a rotina do silêncio de ruas vazias de pessoas e serviços.

Não é fácil encontrá-la, ao longo das artérias e ruas da cidade, através de sinalética própria para o efeito e que seria espectável de existir numa grande cidade. O GPS faz jus à evidente falta de sinalética para o comum dos cidadãos que deseje visitá-la e a internet disponibiliza a informação de que se encontra na “Praça de Camões”. Convenhamos acrescentar que a sinalética não só informa da localização, como também é uma forma de publicitar este equipamento cultural.

No local existe estacionamento exterior e subterrâneo, mas é pago, o que, e de alguma forma, poderá demover o cidadão, que se desloque em veículo próprio, de a frequentar pelo eventual tempo desejado ou até mesmo para uma simples visita. O parque exterior deixa transparecer alguma falta de segurança a quem opte por deixar ali a sua viatura.

Chegado ao edifício, o cidadão tem de o circundar até encontrar numa das fachadas laterais a informação “Biblioteca Municipal” e “Biblioteca Adriano Moreira”. Há que escolher até porque ambas funcionam com horários diferentes.

No nosso caso, e como objeto de estudo, focaremos a nossa atenção na Biblioteca Municipal.

### **Análise ao Interior da BMB**

Entrando no edifício, deparamo-nos com um balcão de atendimento na receção vazio. Tenta-se depreender onde se localizam os vários serviços da BP, até porque no horário de funcionamento afixado em lugar visível à entrada, são-nos indicadas duas secções a funcionar com diferentes horários (Secção Infantil, de segunda a sexta, das 10h00/12h30-14h30/19h00 e Secção Adultos das 9h00/12h30-14h00/19h00. Há ainda a Biblioteca Adriano Moreira que funciona, também e apenas, em dias úteis, das 9h00/12h30-14h00/17h30). Esta miscelânea de horários em nada abona a favor do utilizador ou potencial utilizador, assim como o encerramento à hora de almoço.

Logo à entrada, no piso 0, encontra-se a Secção Infantil. A anteceder esta secção, existe uma pequena sala (Cantinho Multimédia) onde os pequenos utilizadores poderão visualizar um filme ou ouvir música. No entanto, não tem qualquer privacidade. Ambas as portas têm de se manter abertas para a circulação do utilizador – a de entrada e a da secção propriamente dita - sendo que esta pequena sala se encontra entre ambas. O espaço infantil é agradável, encontra-se bem

organizado e a informação é facilmente localizável sem ser necessário recorrer ao auxílio de um profissional. Ainda assim, o profissional que se encontrava na sala no momento de observação, por sua iniciativa, disponibilizou-se a questionar se precisávamos de ajuda.

No piso 1 encontra-se a Secção Adultos, da Biblioteca Municipal e a Biblioteca Adriano Moreira.

Entrando no espaço onde se encontra a Biblioteca Municipal, o cidadão depara-se com uma sala ampla, e de onde se evidencia a existência de apenas de 3 zonas – balcão de atendimento (que se encontra num espaço mais amplo, mas no meio de estantes, à direita de quem entra), zona dos periódicos e novidades (à esquerda) e à sua frente, o cidadão depara-se com a zona maior, toda ela organizada pelas grandes classes do conhecimento, de acordo com a Classificação Decimal Universal.

No geral, o espaço é agradável, com uma boa iluminação natural e artificial e com um bom ambiente. O mobiliário enquadra-se perfeitamente no espaço. As estantes, por não serem muito altas, permitem um acesso fácil e até facilitam a quem pretende fazer uma rápida leitura às lombadas dos livros.

Relativamente a esta última zona, encontra-se equipada com documentos de acesso livre, organizados pelas diversas temáticas. No entanto, parece não haver uma sequência depreensível da organização do conhecimento, e um utilizador que queira ser autónomo na sua pesquisa, terá de divagar por toda a sala até encontrar o que pretende. Até mesmo as placas que contém a indicação das áreas do conhecimento, e que se encontram no topo das estantes, são pequenas e não projetam suficientemente o seu conteúdo.

Entre as estantes, o espaço encontra-se preenchido com mesas para estudo e trabalho e isto “limita”, de alguma forma, o acesso às mesmas. Ao se ir às estantes pretendidas estando as mesas desse espaço ocupadas, as pessoas que as utilizam interrompem o seu trabalho, pela curiosidade do momento e até mesmo para permitirem o acesso da outra pessoa à estante.

A sala dispõe apenas de dois computadores de trabalho, que se encontram ao fundo da mesma, e que no momento encontravam-se fora de funcionamento. A rede WiFi não estava em bom funcionamento.

Estando no fundo da sala, e agora de frente para a entrada, verifica-se que a funcionária ocupa o balcão de atendimento, com as suas ferramentas de trabalho, de costas para a sala, também ela virada para a entrada. Além de não ter qualquer privacidade no desempenho do seu trabalho interno, não conseguirá ter um foco e controle mais atento ao que se passa em toda a sala.

Numa análise à competência Humana e Profissional, foi solicitado uma obra que contivesse informação sobre o “Pelourinho de Bragança” e até de outros pelourinhos existentes no concelho. Embora com alguma reserva e pouca espontaneidade no “bem receber”, foi-nos dada a consultar a obra “Pelourinhos do distrito de Bragança” com a cota 75(469.21) MUS, uma obra cujo conteúdo é específico e referente ao distrito e como tal, espectável de pertencer ao Fundo Local, mas que, no entanto, se encontrava no Fundo Geral. É apenas uma questão técnica interna que não nos compete avaliar, mas que ainda assim, poderá limitar e até dificultar um

utilizador autónomo no acesso à informação, uma vez que, e neste caso, informação sobre o distrito se encontra dispersa pelo Fundo Geral e pelo Fundo Local.

Não foi observada qualquer informação alusiva a atividades desenvolvidas ou a desenvolver pela Biblioteca. Apenas na agenda de programação do Teatro Municipal de Bragança (ver Anexo 16), para o primeiro quadrimestre de 2022, são mencionadas 3 atividades promovidas pela Serviço Educativo (sem, no entanto, fazer qualquer referência à Biblioteca Municipal), a realizar em Janeiro, e intituladas “*Isto é Matemática ao vivo: A minha bicicleta calcula áreas!*” para o 4<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup> e 6<sup>o</sup> anos de escolaridade, “*Isto é Matemática ao vivo: Os maiores segredos do mundo*” para o 3<sup>o</sup> ciclo do Ensino Básico e Ensino Secundário, e “*Do rústico ao contemporâneo, do popular ao erudito: imagem, som e corpo*”, uma oficina de formação para alunos e professores (3<sup>o</sup> ciclo do ensino básico, ensino secundário e ensino Artístico de Música e Dança).

A ideia com que se fica, depois de terminada a observação, é a de que este equipamento cultural apenas existe “para se dizer que se tem”!

Esta observação foi realizada no dia 14 de Janeiro de 2022, sensivelmente pelas 16h30. O número de utilizadores presentes no momento da observação *in loco* foi de 12 adolescentes em estudo.



## **ANEXO 6**

**Relatório elaborado sobre a BM da Guarda,  
com base na Grelha de Observação**

## **BIBLIOTECA MUNICIPAL EDUARDO LOURENÇO - GUARDA**

### **Análise ao Exterior da BMEL**

A Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço<sup>180</sup> encontra-se num edifício criado de raiz, inaugurado a 27 de Novembro de 2008 pelo Presidente da República, Prof. Doutor Aníbal Cavaco Silva e pelo então Presidente de Câmara, Eng.º Joaquim Carlos Dias Valente.

Situada no centro da cidade, tem na sua proximidade serviços que a beneficiam como é o caso do Centro de Saúde, Escola Superior de Saúde e do Parque de Campismo.

A biblioteca está enquadrada por uma envolvência de vegetação e árvores de grande porte que pode deixar transparecer a ideia de que se encontra no meio de um bosque e envolta pela natureza. Espaços de lazer e descanso é o que não faltam para umas boas leituras ao ar livre.

Não tem sinalética visível ao longo das várias artérias de acesso, e mesmo um olhar mais atento, dificilmente identificará o edifício como sendo uma biblioteca, até porque se encontra ladeada por um alto muro que impede a visibilidade de quem passa. Tem ainda um portão à entrada sem qualquer referência à biblioteca na sua entrada. Sendo a biblioteca um edifício público coloca-se a questão se será mesmo necessária a sua existência até porque todo o edifício se encontra em espaço aberto...

Tem estacionamento, não só gratuito como pago (que em dias úteis das 9h-12h 30 e das 14h-17h30 e sábados das 14h-17h30, que não é compatível com o horário de funcionamento da biblioteca e cujo pagamento terá de ser feito na receção da mesma).

A entrada exterior do edifício, brinda-nos com a frase “*A arte interroga-nos, põe-nos em causa, diz-nos quem somos*”. Uma homenagem a Eduardo Lourenço.

Esta biblioteca encontra-se num dos vários espaços verdes de que a cidade dispõe.

### **Análise ao Interior da BMEL**

Tem um horário de funcionamento de segunda a sexta, das 09h00 às 19h00 e sábados das 14h00 às 19h00.

---

<sup>180</sup> Manuel Lourenço nasceu em São Pedro de Rio Seco, Almeida. “Cursou Ciências Histórico-filosóficas na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, fazendo-se já sentir da sua parte uma atitude crítica e um pensamento autónomo. A produção ensaística de Eduardo Lourenço, abrangendo diversas áreas, da literatura e da arte aos acontecimentos políticos contemporâneos, tornou-se num fenómeno singular na literatura portuguesa, orientada por uma constante argumentação personalista. Intérprete maior das questões da cultura portuguesa e universal, Eduardo Lourenço é tido como um dos mais prestigiados intelectuais portugueses”. In BMEL (2021). *Eduardo Lourenço – vida*. [Em linha]. [Consult. 26 fev. 2022]. Disponível em <https://www.bmel.pt/eduardo-lourenco-vida-2/>.

Ainda antes de se entrar, encontra-se afixado à entrada um grande cartaz que dá conta de todas as atividades a serem desenvolvidas na biblioteca entre Janeiro e Fevereiro. Nunca é demais a divulgação...

Entrando no edifício, piso 0 (ou átrio), o utente depara-se com um balcão de atendimento onde também funciona o serviço de informação e referência, bem como o serviço de empréstimo domiciliário.

À direita, encontra-se a livraria (municipal), uma pequena sala onde o utente poderá folhear as muitas publicações editadas pelo Município, publicações de autores locais ou publicações sobre o concelho e distrito. É um espaço muito agradável, até porque o que separa o interior do exterior é apenas um vidro, o que deixa transparecer a ideia de continuidade do interior para o exterior. Uma pausa para um café também pode ser feita aqui.

Ainda no átrio, encontra-se uma pequena mesa com várias ofertas que o utente poderá levar consigo. Estavam disponíveis no momento da observação a revista do Município “O mundo à volta das letras” n.º 3 e 4, a agenda cultural do Teatro Municipal da Guarda para Janeiro-Abril de 2022, um livro de Valter Hugo Mãe intitulado de “Abrigo: desenhar livros”, e ainda um livro sobre a “Sé da Guarda para recortar e construir”!

À medida que se percorre o espaço, sempre pelo lado direito, o utente irá deparar-se com a sala “*Nós como futuro*”, nome atribuído à sala Infante-Juvenil. Esta sala dispõe de três espaços diferenciados, mas muito bem caracterizados. Do lado direito encontra-se o espaço infantil com um cenário de duas árvores feitas com tiras de madeira e que encaminha o público mais pequenino para a Sala do Conto. A Sala do Conto é uma sala muito colorida na qual encontramos a parede de fundo revestida com um cenário e uma poltrona onde o/a contador/a fará das palavras as delícias da criançada.

Do lado esquerdo da sala, encontra-se o espaço Juvenil com o seu Fundo Geral e espaço multimédia.

Ao fundo da sala, há ainda um espaço destinado ao Pré-Escolar onde os mais pequenos poderão ler e brincar com os vários jogos existentes.

Esta sala é ampla, com muita luminosidade natural, e com as áreas de trabalho perfeitamente enquadradas com o mobiliário. A maioria das estantes estão identificadas, porém a informação encontra-se nas suas laterais, o que faz com que o utente tenha de percorrer todo o espaço à procura do assunto pretendido caso o/a funcionário/a não se encontre no balcão de atendimento desta sala. E no momento da nossa observação, o balcão encontrava-se vazio.

Não há qualquer sinalética no interior da biblioteca a informar o utente dos vários espaços existentes e qual a direção, e só por falta de alternativas é que vamos encontrando as diversas salas.

Fazendo o percurso inverso em direção à entrada, deparamo-nos com outra sala que, pela sua disposição, se depreende que seja o auditório. A todos os espaços nesta biblioteca foi atribuído

um nome e este intitula-se de “*Tempo e Poesia*”. É um espaço amplo, com portas que permitem um funcionamento de entrada/saída do edifício independente dos serviços da Biblioteca, composto por cerca de 50 lugares sentados.

Seguindo por um novo corredor e no decorrer deste, deparamo-nos com um elevador (em que só é permitida a sua utilização a funcionários e pessoas com mobilidade reduzida não estando o seu funcionamento disponível ao público em geral) e uma escadaria que levará o utente ao piso 1. Numa placa que se encontra no seu início, pode ler-se “*A Nau de Ícaro*” – Sala de Adultos. À imagem da sala que se encontra no piso 0, também esta é ampla e com muita luminosidade. Tem um balcão de atendimento, no momento ocupado por uma funcionária, e no decorrer de toda a parede que se encontra por detrás desse balcão, encontram-se as enciclopédias, obras de referência e ainda cacifos para uso dos utentes.

Existem espaços diferenciados como é o caso do acesso à internet composto por 9 computadores, espaço multimédia com 2 televisores disponíveis para visualização de filmes e um espaço para leitura de periódicos.

Encontram-se nesta sala várias áreas de trabalho com mesas de trabalho que, embora se encontrem entre o mobiliário, não dificultam o acesso às estantes.

A identificação das estantes, tal como acontece na sala anterior (Infanto-Juvenil), encontra-se nas laterais das estantes, em formato A4, e a uma altura que poderá dificultar a leitura das mesmas, até porque o tamanho e o tipo de letra que foi escolhido não é, provavelmente, o mais indicado. Além disso, as estantes são muito altas e esta informação encontra-se mesmo no topo das estantes... Ainda assim, e apesar das suas dimensões, o acesso aos documentos não é, de todo, dificultado porque a informação que permite a identificação/catalogação do documento encontra-se na lombada dos documentos. No decorrer das estantes também se encontram pequenas placas a identificar as várias temáticas. Como aspeto negativo, há estantes que têm o expositor na lateral, mas sem qualquer informação, o que obriga o utente a circundar a estante.

Em algumas estantes existe a seguinte informação “Não arrume! Para fins estatísticos deixe ficar sobre as mesas os documentos consultados”. Isto revela não haver um espaço próprio ou carrinho para depósito dos documentos consultados, o que implica a um olhar mais atento por parte da funcionária sobre utilizadores que se encontram a manusear documentos.

No geral, o espaço é agradável e acolhedor, com uma boa iluminação natural. O mobiliário tem uma mistura de madeira e metálico que se enquadra muito bem no espaço.

Em todo o edifício apenas existem 3 balcões de atendimento, estando no momento da observação apenas dois ocupados.

Finalizada a observação *in loco*, além da oferta que apresenta a nível documental, este equipamento é um polo de dinamização cultural muito intensivo. E a prova disso é a agenda própria da biblioteca. Semanalmente há uma oferta cultural diversificada, abrangendo um público dentro de diversas faixas etárias, não só com espetáculos para famílias como é o caso

de “*Estórias de Tiroleu e da Nau Catrineta*”, como também com Clubes de Leitura, apresentação de livros, contos, música e yoga em família, entre outros.

Esta é uma biblioteca que sabe fazer uso de atividades, não só alusivas como é o caso de apresentação de livros, como alternativas, como é o caso de música e yoga, numa tentativa evidente de atrair utilizadores e potenciais utilizadores ao seu espaço, diversificando por isso, a sua oferta.

O resultado de todo este empenho é toda uma dinamização calendarizada como “Uma Biblioteca Viva: Dentro da BMEL” e “Uma Biblioteca Viva: Fora da BMEL”, isto porque a BMEL dispõe ainda de uma biblioteca itinerante que percorre todas as localidades do concelho quinzenalmente.

Sem dúvida alguma que existe aqui uma forte aposta em atividades de qualidade e diversidade que se coadunam com os tradicionais serviços de uma biblioteca – consultas e empréstimos.

A BMEL é uma biblioteca em “movimento” com evidente empenho dos seus profissionais e da sua autarquia!

Esta observação foi realizada no dia 25 de Fevereiro de 2022, sensivelmente pelas 15h30. O número de utilizadores presentes no momento da observação *in loco* foi de 11.

## **ANEXO 7**

Relatório elaborado sobre a BM de Portalegre,  
com base na Grelha de Observação

## **BIBLIOTECA MUNICIPAL DE PORTALEGRE**

### **Análise ao Exterior da BMP**

A Biblioteca Municipal de Portalegre encontra-se num edifício considerado monumento de arquitetura religiosa, gótica, renascentista e barroca do século XIV. Fundado pela rainha D. Leonor Teles, mais tarde veio dar lugar ao Convento de Santa Clara. Passou a ser propriedade da Câmara Municipal em 1971, onde funcionaram associações culturais e serviços municipais até à década de 90 do século XX, data em que este edifício foi alvo de uma reabilitação geral para adaptação a biblioteca municipal, tendo esta sido inaugurada em 1999.

Situada numa zona histórica da cidade, tem na sua proximidade serviços que a beneficiam como é o caso do emblemático edifício da Caixa Geral de Depósitos, do Instituto Politécnico de Portalegre ou ainda a sua exuberante Sé Catedral.

Devido à história do seu edifício, a BMP é um dos monumentos mencionados no roteiro turístico de Portalegre, o que também a beneficia enquanto equipamento cultural.

Portalegre vive muito na sua pacatez tipicamente alentejana. Ainda assim, para chegar até à biblioteca, só através do roteiro turístico (onde tenta compactar muita informação em pouco espaço, tornando-a desta forma, algo confusa) ou pelo GPS, porque de outra forma, não há sinalética própria para o efeito ao longo da cidade.

No local, a biblioteca encontra-se numa rua estreita e de sentido único o que poderá levar a que, quem não conheça e que passe por ali, não se aperceba ou não tenha tempo suficiente para perceber a que finalidade se destina este edifício. Existe um estacionamento exterior difícil, limitado aos lugares existentes na rua e pago.

Chegado ao edifício, o cidadão depara-se com um pequeno jardim, onde bancos convidam ao descanso, e com uma placa informativa com um resumo histórico do edifício.

### **Análise ao Interior da BMP**

Tem um horário de atendimento das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 e sábados das 15h00 às 18h00.

Entrando no edifício, piso 0, o utente depara-se com 3 zonas distintas. À direita, encontra-se um expositor de promoção/sugestões de leitura; à esquerda, um espaço informal, com sofás, onde se encontram cartazes e folhetos, não só sobre a própria biblioteca, como roteiros turísticos da cidade, entre outros (até particulares) que a própria instituição ajuda a divulgar. Em frente o utente encontra o primeiro balcão de atendimento.

À medida que se percorre o espaço que levará o utente às salas de leitura, é visível o aproveitamento do restante espaço – salas – existentes neste piso. Numa das duas salas abertas ao público, e no momento desta observação, encontra-se a exposição “*Isto não é brincadeira de crianças*” – o *Holocausto no universo das crianças* (ver Anexo 8). Esta exposição estará patente de 12 a 31 de Janeiro 2022 e retrata a história do Holocausto vivida pelas crianças.

Na sala ao lado, também está patente uma exposição de escultura. Esta sala dá acesso, através de uma porta, ao claustro, e ao qual, de uma forma muito gentil, fomos convidados a visitar. Um espaço, sem dúvida, muito agradável.

No piso 1, encontram-se 3 portas de acesso a salas de leitura, todas elas devidamente identificadas com placas informativas, pelo que o cidadão consegue, de uma forma autónoma e facilmente depreensível, dirigir-se àquela que procura.

Ainda neste espaço que antecede as salas, uma das paredes foi aproveitada para divulgar os livros apresentados na BMP, desde 2011 a 2017. Os cartazes elaborados para esse fim foram minimizados para formato A5 (sensivelmente) e dispostos pelo ano do evento. O último foi o livro de Elsa Ruas e Isabel Lavadinho “Sei onde te encontrar”, apresentado no dia 2 de Junho de 2017, às 19h, na BMP. Uma ideia bem concebida para promoção de leitura e da própria instituição.

Neste piso encontram-se 5 salas dispostas por: “Leitura principal”, “BD Teca”, “Periódicos”, “Audiovisuais”, “Sala de Consulta”, “Zona Infantil/Juvenil”, “Fundo Local”, “Reservados”, “Reprografia” e “Claustro”.

No geral, o espaço é agradável, com uma boa iluminação natural e artificial e com um bom ambiente. O mobiliário enquadra-se no espaço.

As mesas de trabalho encontram-se no decorrer das salas sem, contudo, interferir no acesso às estantes. Ainda com a particularidade de terem dois candeeiros, o que auxilia na iluminação já existente.

As temáticas estão mencionadas por cima das estantes, mas não sobressaem. Numa primeira análise, fica-se com a impressão de que não há, de todo, qualquer informação que direcione o utilizador para a temática que pretende.

A colmatar esta eventual lacuna, sobressai a componente Humana e Profissional. No decorrer destas 5 salas, encontramos 3 postos de atendimento ocupados por um funcionário. Nesta nossa observação, e não solicitando qualquer informação ou havendo manifestação da nossa parte, qualquer uma das funcionárias presentes se disponibilizou por sua iniciativa e de imediato, com uma simpatia evidente do “bem receber”, a apresentar os seus espaços. Realçamos aqui o cantinho para os mais pequeninos e o espaço do Fundo Local que foram os apresentados.

Finalizada a observação, além da oferta que apresenta a nível documental, este equipamento cultural sabe aproveitar os restantes espaços com temáticas alternativas numa tentativa evidente de atrair utilizadores e potenciais utilizadores ao seu espaço, diversificando por isso, a sua



oferta. De uma maneira simples, a ideia com que se fica é de que este equipamento cultural trabalha para se auto promover, mostrando à sua comunidade que existe para servi-la e que vale a pena visitá-lo! E a verdade é que se recomenda...

Esta observação foi realizada no dia 21 de Janeiro de 2022, sensivelmente pelas 15h30. O número de utilizadores presentes no momento da observação *in loco* foi de 0.

## **ANEXO 8**

Exposição patente na BM de Portalegre,  
aquando da Observação

**Exposição**

**"ISTO NÃO É  
BRINCADEIRA DE  
CRIANÇAS"**

(O Holocausto no universo das crianças)

**Biblioteca Municipal de Portalegre**



**12 a 31 Janeiro|2022**

  **Recomendações da DGS:** 

## **ANEXO 9**

Pedidos de autorização para realização do questionário  
aos Responsáveis pelas bibliotecas onde se aplicou o estudo

Exma. Senhor(a) Presidente da  
Câmara Municipal de XXX  
Dr.(a) XXX

**Assunto:** Autorização para a realização de um questionário a Sua Ex.º Diretor(a) da Biblioteca Municipal de XX

Eu, Maria do Rosário de Oliveira Mendes, Assistente Técnica, a frequentar o 2º ano do curso de Mestrado em Ciência da Informação, da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, encontro-me a desenvolver um trabalho de investigação sobre “As Bibliotecas Públicas *versus* Comunidade: uma análise custo/benefício das Bibliotecas Públicas do Interior do País”, orientada pela Doutora Professora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques.

Assim, e para efeitos exclusivamente académicos, venho pelo presente meio, solicitar a Sua superior autorização para a realização de um único questionário, ao Ex.º Diretor da Biblioteca Municipal de XXX, e permissão para fotografar o espaço interior da biblioteca, salvaguardando os interesses da instituição, bem como os direitos de imagem dos utilizadores. Com este inquérito pretende-se analisar qual a importância da biblioteca para a sua Autarquia e se é considerada como um Pólo dinamizador cultural de grande relevo e importância na criação de conhecimento no seio da comunidade onde se encontra implementada.

Solicito, pelo exposto, autorização para desenvolver a supracitada investigação e agradeço desde já a atenção dispensada de V. Ex.<sup>a</sup> para este assunto.

Segue em anexo o questionário.

Com os melhores cumprimentos,  
Maria do Rosário de Oliveira Mendes

Castelo Branco, 1 de junho de 2022

## **ANEXO 10**

Matriz do questionário  
aos Responsáveis pelas bibliotecas onde se aplicou o estudo

Ex. <sup>o</sup> Sr. Diretor da Biblioteca Municipal de XXX,

Dr. XXX

A informação a recolher neste questionário é confidencial e destina-se a uma investigação no âmbito de uma Dissertação de mestrado sobre o desempenho dos serviços das bibliotecas junto da comunidade.

A Sua participação neste estudo é voluntária. No entanto, seria da maior importância obter a Sua opinião nesta matéria, não só para a investigação em curso, mas também para identificar as prioridades de intervenção para a melhoria da qualidade do serviço das Bibliotecas Públicas Portuguesas.

Peço-lhe o favor de ser tão rigorosa(o) e exaustiva(o) quanto possível no fornecimento dos dados para este estudo.

Para além dos dados de natureza quantitativa solicitados, por favor não deixe de complementar os dados numéricos fornecidos ou expressar a Sua opinião, preenchendo os espaços para esse efeito. Quanto mais exatos forem esses dados, maiores serão as probabilidades de chegar a conclusões rigorosas e que possam ser úteis para todos os reais e potenciais interessados no desenvolvimento da investigação no domínio da Rede Nacional de Leitura Pública.

Obrigada pela Sua colaboração.

Muito Grata,

M<sup>a</sup> Rosário Mendes

## BIBLIOTECA MUNICIPAL DE XXX QUESTIONÁRIO

### I CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

#### ENQUADRAMENTO NA COMUNIDADE

1. A Biblioteca Municipal é beneficiada pela sua localização geográfica na cidade?

Sim

Não

Não sabe responder

2. A Biblioteca Municipal encontra-se perto (considerando “perto” uma distância até 2 km) de outros serviços públicos/culturais/desportivos?

Sim  Indique quais: \_\_\_\_\_

Não

3. Na envolvimento da Biblioteca Municipal existem espaços de lazer (jardins, parques, entre outros) e estacionamento (gratuito ou pago)?

Espaços verdes

Parque urbano

Logradouro público

Outros

Estacionamento:

Não

Sim  Pago

Gratuito

4. Em sua opinião, a sinalética referente à Biblioteca Municipal existente ao longo da cidade é visível e suficiente para autonomia de um cidadão que a procure, sem que este tenha de recorrer a outros instrumentos (GPS, por exemplo) para a localizar? Justifique a sua resposta.

---

---

---

---



## SERVIÇO

5. Tipologia da Biblioteca Municipal: BM1  BM2  BM3

6. Número total de Utilizadores inscritos na Biblioteca Municipal desde da data de abertura até ao final de 2021:

\_\_\_\_\_

7. Número de Utilizadores inscritos na Biblioteca Municipal nos seguintes anos:

2017: \_\_\_\_\_

2018: \_\_\_\_\_

2019: \_\_\_\_\_

2020: \_\_\_\_\_

2021: \_\_\_\_\_

Não é detentor(a) dessa informação

8. Indique um valor aproximado do número de Utilizadores (inscritos e não inscritos) que frequentaram a Biblioteca Municipal nos seguintes anos:

2017: \_\_\_\_\_

2018: \_\_\_\_\_

2019: \_\_\_\_\_

2020: \_\_\_\_\_

2021: \_\_\_\_\_

Não é detentor(a) dessa informação

9. Número de Utilizadores do serviço de empréstimo ativos em 2021: \_\_\_\_\_

(Considerando Utilizadores como titulares de cartão de leitor que tenham recorrido aos serviços da biblioteca pelo menos uma vez durante o período mencionado)

10. Habitualmente, a Biblioteca Municipal é mais frequentada de:

Manhã

Tarde

Não tem um período predominante específico

**11.** Conhecendo a realidade do município, qual é, em sua opinião, o horário de funcionamento da Biblioteca Municipal mais adequado para a prestação de um serviço de informação de qualidade à comunidade?

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| Pouco adequado               | <input type="checkbox"/> |
| Nem muito nem pouco adequado | <input type="checkbox"/> |
| Adequado                     | <input type="checkbox"/> |
| Muito adequado               | <input type="checkbox"/> |

**12.** Em sua opinião, que critérios foram determinantes para definir o atual horário de funcionamento da Biblioteca?

---

---

---

**13.** A tipologia (idade, profissão, etc.) dos Utilizadores varia ao longo do dia?

- Sim
- Não  (Caso a sua resposta tenha sido "Não", passe à pergunta 15.)

**14.** Se a resposta anterior foi "Sim", caracterize essa tipologia, tentando associá-la a um período do dia.

---

---

---

**15.** Indique o número aproximado de documentos que compõem o acervo da Biblioteca:

---

**16.** Do total de documentos que compõem o acervo da Biblioteca, indique o número aproximado de:

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| Monografias            | _____ |
| Publicações Periódicas | _____ |
| Material Não-Livro     | _____ |

**17.** Indique o número aproximado de documentos que são requisitados anualmente:

---

**18.** Em que medida está satisfeito(a) com o Orçamento anual atribuído à Biblioteca Municipal, para fazer face às exigências documentais/lúdicas bem como para a prestação de um serviço de informação de qualidade?

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| Nada satisfeito(a)        | <input type="checkbox"/> |
| Muito pouco satisfeito(a) | <input type="checkbox"/> |
| Pouco satisfeito (a)      | <input type="checkbox"/> |
| Satisfeito(a)             | <input type="checkbox"/> |
| Muito satisfeito(a)       | <input type="checkbox"/> |

### GESTÃO INTERNA

**19.** Número de funcionários atualmente a exercer funções na Biblioteca Municipal:

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| Técnicos Superiores:      | _____ |
| Assistentes Técnicos:     | _____ |
| Assistentes Operacionais: | _____ |

**20.** Atendendo às necessidades da comunidade, considera que os funcionários da Biblioteca Municipal são suficientes para a prestação de um serviço de informação de qualidade?

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| Sim          | <input type="checkbox"/> |
| Não          | <input type="checkbox"/> |
| Não responde | <input type="checkbox"/> |

**21.** O quadro de pessoal referente à Biblioteca Municipal comporta mais lugares do que os ocupados atualmente?

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| Sim          | <input type="checkbox"/> |
| Não          | <input type="checkbox"/> |
| Não responde | <input type="checkbox"/> |

**22.** Quantas áreas de atendimento ao público tem a Biblioteca Municipal?

\_\_\_\_\_

23. Os profissionais que ocupam permanentemente essas áreas de atendimento ao público são detentores de formação especializada para desempenharem esse cargo/função?

- Sim, todos os funcionários   
Alguns funcionários  Quantos? \_\_\_\_\_  
Nenhum funcionário

24. Os profissionais costumam ter, com regularidade, ações de formação para atualização/melhoria de conhecimentos?

- Sim  Essas formações são por: Iniciativa do funcionário   
Sugeridas/determinadas pelo serviço   
Não

## II O MARKETING NA INSTITUIÇÃO

### QUALIDADE DO SERVIÇO

25. A biblioteca tem página Web?

- Sim   
Não  (Caso a sua resposta tenha sido "Não", passe à pergunta 27.)

26. A página é atualizada com regularidade?

- Sim   
Não

27. Tem catálogo online?

- Sim  Indique o link: \_\_\_\_\_  
Não

28. A biblioteca utiliza as redes sociais para dar a conhecer o seu serviço?

- Sim  Quais? \_\_\_\_\_  
Não

**29.** É feito algum tipo de promoção/divulgação de atividades previstas para serem realizadas na Biblioteca?

Sim  Exemplo: \_\_\_\_\_

Não  \_\_\_\_\_

**30.** Há algum plano de marketing da Biblioteca Municipal?

Sim  Exemplo: \_\_\_\_\_

Não

**31.** No quadro de pessoal desta Biblioteca existe algum técnico especializado na área do Marketing e/ou da Animação Cultural?

Sim  (Caso a sua resposta tenha sido "Sim", passe à pergunta 33.)

Não

**32.** Não havendo, existe alguém que se dedique a essas funções?

Sim

Não

**33.** A biblioteca costuma definir um plano anual de atividades?

Sim

Não  (Caso a sua resposta tenha sido "Não", passe à pergunta 36.)

**34.** Com que critérios são definidos os objetivos do plano anual de atividades?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**35.** Quem é o(a) responsável pela elaboração desse plano anual de atividades?

\_\_\_\_\_

**36.** Tem havido alguma preocupação em promover a biblioteca junto das pessoas que não a frequentam?

Sim

Onde?

Estabelecimentos de ensino

Estabelecimentos prisionais

Lares e Centros de Dia

Sedes de Juntas de Freguesia

Outros

Quais? \_\_\_\_\_

Não

**37.** Existem materiais de divulgação (agenda cultural, jornais, entre outros) onde são dadas a conhecer as atividades da biblioteca?

Sim

Quais? \_\_\_\_\_

Não

**38.** Esta Biblioteca dispõe do serviço de biblioteca itinerante?

Sim

Não

**39.** Os órgãos de comunicação social locais e/ou nacionais são normalmente contactados para divulgação das atividades promovidas pela biblioteca?

Sim

Não

### IMAGEM DA BIBLIOTECA

**40.** A biblioteca participa em eventos públicos organizados por outras entidades?

Sim

Exemplo(s): \_\_\_\_\_

Não

41. Os órgãos de comunicação social costumam, por sua iniciativa, fazer referência à biblioteca?

Sim

Número anual aproximado de referências: \_\_\_\_\_

Não

42. Tendo por base o seu conhecimento sobre a missão das bibliotecas de leitura pública, como classifica a *qualidade total do serviço* prestado pela sua Biblioteca Pública?

43. Qual é a imagem que considera que a *comunidade em geral* tem desta biblioteca?

Muito má	Má	Razoável	Boa	Muito boa

### III

#### ENQUADRAMENTO NO MEIO POLÍTICO

Nota: Consideramos para este estudo que o termo "Autarca" se refere apenas a cargos ocupados por Presidentes de Câmara e respetiva vereação, embora possa ser extensível a outros que, não tendo sido eleitos, tenham sido nomeados para desempenhar cargos de igual importância.

44. Os Autarcas têm incluído referências à Biblioteca nos seus discursos e intervenções públicas?

Sim

Quando?

Campanha eleitoral

Não

Eventos públicos

Não sabe

Outros

Quais? \_\_\_\_\_

45. Os Autarcas costumam frequentar a biblioteca enquanto utilizadores?

Sim

Não

Não sabe

**46.** A Autarquia costuma aprovar as propostas/sugestões/ideias para promoção e divulgação da Biblioteca apresentadas pelo(a) Diretor(a)/Responsável?

Sim

Não

Não responde

**47.** De uma forma geral, os Autarcas consideram que a Biblioteca lhes pode conferir prestígio/visibilidade política?

Sim

Não

Não sabe

**48.** Em sua opinião, e pelas políticas implementadas bem como pela sua forma de atuação, considera que os Autarcas se têm mostrado sensíveis e interessados pelas necessidades deste tipo de equipamento cultural?

Sim  De que forma? \_\_\_\_\_

Não  \_\_\_\_\_

**49.** Qual é a imagem que considera que o poder político (Autarcas) tem desta biblioteca?

Muito negativa

Negativa

Nem positiva, nem negativa

Positiva

Muito positiva

Muito Grata pela Sua colaboração!

Bem Haja.



## **ANEXO 11**

### **Matriz do questionário realizado na comunidade**

**A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA VIDA DA COMUNIDADE**  
**QUESTIONÁRIO**

**I. O que é para si uma BIBLIOTECA MUNICIPAL?**

1	Um local onde se vai pesquisar informação	
2	Um local onde se vão requisitar livros gratuitamente	
3	Um local que permite aceder à internet gratuitamente	
4	Um local agradável para leitura e/ou para estudo	
5	Um local multidisciplinar	
6	Um local de encontro e lazer	
7	E apenas um equipamento cultural	

**II. Já visitou/frequentou a Biblioteca Municipal?**

Sim

Não  (Caso tenha respondido "Não", avance para o Grupo IV)

**III. Qual é o seu grau de satisfação com a Biblioteca Municipal?**

Muito insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Nem insatisfeito(a) nem satisfeito(a)	Satisfeito (a)	Muito Satisfeito(a)

**IV. Caso ainda NÃO tenha visitado/frequentado a Biblioteca Municipal, indique o motivo.**

1	Não precisei ou não tive necessidade	
2	Desconheço os serviços prestados	
3	Horário de funcionamento incompatível com o meu horário laboral	
4	Tenho outros meios disponíveis (tais como internet, bibliotecas escolares e universitárias) que me permitem aceder à informação sem ter de me deslocar à Biblioteca Municipal	
5	Não tenho o hábito de ler e/ou investigar	

**V. Independentemente da resposta anterior, considera esta Biblioteca Municipal:**

		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1	Um equipamento cultural essencial para a comunidade?					
2	Um espaço inovador e "virado" para o futuro?					
3	Uma biblioteca fortemente implementada na comunidade?					
4	Uma biblioteca dinâmica e que interage com a comunidade?					
5	Do conhecimento que adquire diariamente através do contato direto com outras pessoas, ou até mesmo através dos jornais ou da rádio, esta biblioteca costuma ser referida pelos Autarcas do presente Executivo em discursos, eventos ou outros?					

**VI. Em relação à Política Cultural do Município, indique o seu grau de satisfação, relativamente às seguintes questões:**

	Muito insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Nem satisfeito(a). nem insatisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito satisfeito(a)
Qual a imagem global que tem da política cultural do município?					
Qual o grau de satisfação em relação aos Equipamentos Municipais?					

**VII. Que equipamento cultural/desportivo costuma frequentar com mais frequência durante o ano?**

(Todas de resposta obrigatória)

	Muito pouco	Pouco	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca
Biblioteca Municipal					
Arquivo Municipal					
Teatro					
Museus/Centros de Interpretação					
Parques					
Cinema/Cineteatro					
Piscina Municipal					
Estádio de Futebol					
Pavilhão Multiusos (para uso pessoal ou para assistir a provas desportivas)					
Outro					

**VIII. Se pretender participar ou apresentar sugestões em relação ao funcionamento da Biblioteca Municipal ou de outros destes equipamentos, ou em relação à definição da política cultural do município, aproveite o espaço a seguir.**

---



---



---



---

**Género** M\_\_ F\_\_

**Cód. Questionário:** PORT.

**Idade** \_\_\_\_\_

**Habilitações Literárias** \_\_\_\_\_

MUITO GRATA  
PELA SUA COLABORAÇÃO

**ANEXO 12**

Ofício enviado à  
Vice-Presidente da CM Guarda

Ex.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> Vice-Presidente da Câmara Municipal da Guarda,

Dr.<sup>a</sup> Amélia Fernandes

Sou Assistente Técnica na Biblioteca Municipal de Castelo Branco e encontro-me a frequentar o 2º ano do curso de Mestrado em Ciência da Informação, da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, estando neste momento a desenvolver um trabalho de investigação sobre o tema “As Bibliotecas Públicas *versus* Comunidade: uma análise custo/benefício das Bibliotecas Públicas do Interior do País”, orientada pela Doutora Professora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques.

Este é um estudo que engloba todas as bibliotecas públicas municipais do interior do país e é composto, fundamentalmente, por dois pontos de análise: um é através de um questionário direcionado ao responsável de cada biblioteca; e o outro direcionado ao cidadão residente na comunidade onde a biblioteca em estudo se encontra inserida.

Relativamente ao questionário aos responsáveis pelas bibliotecas, tive conhecimento, por parte das colegas da BMEL, de que o meu pedido tinha sido indeferido por V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>. Embora considerando o questionário de resposta simples, muito semelhante ao que anualmente é solicitado também pela DLGB, saliento que tive o cuidado de mencionar junto das colegas que tinham total liberdade de não responder às questões que considerassem ser de informação confidencial.

Relativamente ao questionário feito ao cidadão residente no concelho da Guarda, face à análise dos resultados obtidos, e comparativamente às restantes bibliotecas em estudo, as atividades desenvolvidas pela Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço repercutem-se na comunidade. Quando inquiridas, as pessoas mencionaram que veem nesta biblioteca - BMEL - um local multidisciplinar, tendo, inclusive, considerado este como um equipamento cultural fundamental para a qualidade de vida da cidade.

É de realçar e de louvar este reconhecimento por parte da comunidade, de todo um trabalho, e dinamismo inerente, desenvolvido por esta biblioteca, com um impacto muito positivo na qualidade de vida da cidade da Guarda.

Para o meu estudo, o não abordar a BMEL não terá qualquer interferência no resultado final. Contudo, e atendendo ao resultado tão positivo obtido junto desta comunidade, seria de lamentar não o poder divulgar. A sua não divulgação não só será uma perda para a nossa profissão, pois poderá servir de exemplo e incentivo para que outras bibliotecas desenvolvam um trabalho semelhante, como também poderá vir a servir de modelo para que outros autarcas reconheçam, também nas suas bibliotecas, o valor que lhes é devido enquanto equipamentos culturais fundamentais para o município, restando a esperança de que tomem esta biblioteca como exemplo. E também que o presente estudo sirva de referência (uma boa referência) em futuros trabalhos académicos.

Atendendo ao apurado junto da comunidade, venho pelo presente meio solicitar a V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> que reconsidere na sua decisão.

Finalizo congratulando o município, enquanto profissional e cidadã, por todo o trabalho desenvolvido no concelho da Guarda.

Agradecendo, desde já, toda a atenção dispensada, deixo à melhor consideração.

Com os melhores cumprimentos,

M<sup>a</sup> do Rosário Mendes

**ANEXO 13**  
Roteiro de Portalegre



**IGREJAS E CONVENTOS**

**01 IGREJA DE SÃO LOURENÇO**  
Século XVII  
Arquitetura religiosa, maneirista, barroca. Já existente na Idade Média, o atual igreja é um edifício em estilo chão. Com duas torres sineiras, tem três portadas de entrada. No interior, destacam-se as retábulos barrocos. As paredes estão revestidas com cascalho do séc. XVII, vindos do Igreja do Misericórdia.  
**Largo Visconde de Cadres (F 9)**

**02 IGREJA PAROQUIAL DE SANTIAGO**  
Séculos XVI, XVII, XVIII  
Arquitetura religiosa, renascentista, maneirista, barroca. Fachada principal com portal de liras retas, arcos das capelas laterais e trunfal de volta perfeita.  
**Retábulo lateral do Espírito profetizando.  
Rua de Carme (C 9)**

**03 ANTIGA IGREJA DA MISERICÓRDIA E CASA DO CONSISTÓRIO**  
Século XVI  
Arquitetura religiosa, renascentista. Adaptada à antiga sede da Misericórdia, onde funciona a Escola de Artes do Norte Alentejano (desde o decada de 90 do séc. XX). Foi paróquia no Ilhéu Médio, sob o invocação de São João Baptista. Não tem fachada principal. Possui dois portais laterais de meados do séc. XVI e a sua nave sustentada em arcolhões, que a ligam a outros edifícios.  
**Rua da Commerce (D 10)**

**04 CATEDRAL**  
Séculos XVI, XVII, XVIII  
Fundada pelo Bispo D. João de Alva. Arquitetura religiosa, renascentista, maneirista, barroca. Templo dedicado a Nossa Senhora do Assunção. Um bom exemplo de igreja-sede, construída no espírito do Renascimento. Apresenta três naves separadas por pilares quadrados, e fachadas em três estilos: maneirista, barroca e neoclássica. Existem mais dois capelos, intercomunicáveis. E o maior repositório nacional de arte retabular, escultórica e pictórica do período maneirista, reunindo 96 pinturas. Destaca-se o retábulo-mor, de Gaspar Coelho, com pinturas de Fernão Gomes. Possui um claustro selcensista.  
**Horário: 09h00 - 13h00 | 14h30 - 17h00  
Largo de Se (C 12)**

**05 CONVENTO DE SANTA CLARA**  
Séculos XIV, XVI, XVIII, XX  
Fundado pelo Bispo D. Leonor de Teles (1276). Arquitetura religiosa, gótica, renascentista, barroca. Da construção original restam dois braços do claustro, com arcos ogivais assentes em pilares de colunas. A restante estrutura é já quinhentista. Conserva a igreja, onde funciona o Teatro do Convento, e não é visitável. A torre sineira e a portada são renascentistas. No centro do claustro, quadrangular, existe uma fonte do séc. XVIII, com lavores rococó. No exterior do convento, existe uma fonte de margulho contida num cubo com abobada do séc. XVI, com arcos geminados. Nos anos 90 do século XX, foi adaptada a Biblioteca Municipal (projeto do arquiteto José Sousa).  
**Horário: (8h00 - 13h00) | (14h00 - 18h00)  
Encerra sábado de manhã, domingo e feriados.  
Telf: (+351) 245 307 520  
Email: biblioteca@cm-portalegre.pt  
Website: http://biblioteca.cm-portalegre.pt  
Rua de Santa Clara e Rua de Elvas (B 10)**

**06 CONVENTO DE SANTO AGOSTINHO**  
Séculos XVII, XVIII  
Fundado pelo Bispo D. André de Noronha. Arquitetura religiosa, barroca. Pertenceu à ordem de Cônegos Regulares de São Agostinho. Fundado em 1683, sob invocação de Santa Maria. A instalação dos frades data do último quartel de seiscentos. É ocupado pelo Comando Territorial do GNR.  
**Largo de Santo Agostinho (B 9)**

**07 CONVENTO DE SÃO FRANCISCO/ NÚCLEO MUSEOLÓGICO**  
Séculos XIII, XVI, XVIII, XIX, XX  
Arquitetura religiosa, gótica, maneirista, renascentista, maneirista, barroca. Convento mais antigo da cidade, de fundação ducentista, com intervenções renascentistas (arcoslogia e retábulos), maneiristas (retábulo da Capela de Gaspar Fragoço e em pinturas murais das capelas da nave) e barrocas (altar-mor e painéis de azulejos). Entra-se por uma simples grade que dá acesso a uma nave única, dotada de transepto.  
**Horário: 10h00 - 13h00 | 14h00 - 17h00  
Telf: (+351) 245 307 522  
Rua D. Iria Gonçalves Pereira (A 4)**

**08 IGREJA DE SÃO CRISTÓVÃO**  
Século XVIII (conjetural)  
Arquitetura religiosa, barroca, rococó, popular/vernáculo. Construída sobre o Antigo Forte de S. Cristóvão. De nave única abobadada, coro-alto, capela-mor com abobada de volta perfeita e torre sineira à esquerda do lado principal. Recurso a elementos decorativos do rococó. Funciona como um mirante da cidade.  
**Praceta Emilio Costa (C 4)**

**09 MOSTEIRO DE SÃO BERNARDO**  
Séculos XVI, XVIII  
Fundado pelo Bispo D. Jorge de Melo. Arquitetura religiosa, maneirista, renascentista, barroca. Mosteiro feminino, cisterciense, conserva ainda todas as suas cercas, com igreja de planta em cruz latina e dois claustros quinhentistas. Túmulo de D. Jorge de Melo, é considerado um dos maiores e mais sumptuosos túmulos renascentistas, com escultura de Nicolau de Charbonnet. Portico barroco. No centro do núcleo, Fonte de Neáptuno, do séc. XVI. A entrada são dependências cistercienses e, na igreja, há um pórtico, sem portões, do século do séc. XVIII, no centro do qual se levanta a torre sineira, barroca.  
**Horário: 09h00 - 12h30 | 14h00 - 17h00  
Avenida George Robinson (H 3)**

**10 CAPELA DO CALVÁRIO**  
Século XVIII  
Arquitetura religiosa, maneirista. De planta centralizada em cruz grega e cobertura cilíndrica, formas ligadas ao ideal de perfeição proposto pelos trabalhos de arquitetura renascentista.  
**Avenida George Robinson (H 4)**

**11 ANTIGO COLÉGIO DE SÃO SEBASTIÃO/ REAL FABRICA DE LANIFICIOS**  
Séculos XVII, XVIII, XIX, XXI  
Fundado pelo Bispo D. Diogo de Gouveia. Arquitetura educativa, estilo chão, maneirista, barroca, eclética. Em 1605, iniciou-se a construção do Colégio de São Sebastião. Em 1771, Marquês de Pombal envia a Manuel Bernardo de Melo e Castro, Governador de Armas da Província do Alentejo, uma carta em que o encarregou de promover o estabelecimento de uma fábrica de panos na Província do Alentejo, destinada à transformação de lã e algodão, tendo sido escolhido o antigo Colégio de São Sebastião. Foi aqui que surgiu a Manufatura de Tapeçarias de Portalegre, no decada de 40 do séc. XX. No imponente fachada principal, harmónica, destaca-se o alpendre quadrangular e a sua singela cúpula. Em 2006, o edifício foi requalificado, com projeto do arqu.º Fernando Soares Mendes, e adaptado para a instalação da Câmara Municipal, do Posto de Turismo, da Galeria de São Sebastião e do Centro de Congressos.  
**Horário: 2º feia a domingo.  
09h30 - 13h00 | 14h30 - 18h00 (verão)  
09h00 - 12h30 | 13h30 - 17h00 (inverno)  
Telf: (+351) 245 307 445  
Email: turismo.portalegre@cm-portalegre.pt  
Rua Guilherme Gomes Fernandes (G 4)**

**12 CAPELA DO ESPÍRITO SANTO/ ANTIGO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA**  
Séculos XVI, XVIII, XIX  
Arquitetura religiosa, de estilo, barroca, rococó. Antiga Igreja de Misericórdia maneirista, reaproveitando elementos de uma anterior ermida de invocação do Espírito Santo. Da construção inicial, resta o portico principal, ogival, ainda do séc. XIII. Antigo Hospital, fundado pelo bispo D. José Valério da Cruz, com fachada categorizada, adossado à capela do Espírito Santo, com características barrocas. Possui processional rococó, torre sineira com azulejos hispano-mouriscos da era do século XVIII.  
**Avenida da Liberdade (I 7)**

**13 CONVENTO DE SANTO ANTONIO**  
Século XVI (1522)  
Arquitetura renascentista. Fachada quinhentista, com escultura selcensista em bom polícoro, de Santo António com o menino. Na grade da capela, existe um conjunto de esculturas. É um mirante para a cidade.  
**Avenida de Santo António (N 3)**

**14 IGREJA DO SENHOR JESUS DO BONFIM**  
Século XVIII (1721)  
Fundada pelo Bispo D. Alvaro de Noronha. Arquitetura religiosa, barroca, rococó. Igreja de planta em cruz latina com falso transepto totalmente abobadada com fachada rememorada por duas torres sineiras. Também com azulejos barrocos azuis e brancos. Qualidade estética no interior expressa na talha, pintura e azulejaria. Pinturas murais nos tetos. Azulejos selcensistas e esculturas retábulos de talha dourada e policromada.  
**Avenida do Bonfim (N 12)**

**16 IGREJA DE NOSSA SENHORA DA PENHA**  
Século XVII (1620)  
Arquitetura religiosa, barroca. Primitiva ermida edificada por um eremita, demolida e substituída por uma capela, de invocação a N.ª S.ª da Penha, por vontade de João Zuzarte da Fonseca, corregedor de Portalegre. Situa-se a 651 m de altitude. Escadaria de acesso com 270 degraus. Funciona como um mirante da cidade.  
**Monte da Penha de São Tomé (I 13)**

**17 IGREJA DE SANT'ANA**  
Século XVIII  
Arquitetura religiosa, barroca, rococó. De planta longitudinal escalonada, nave única, capela-mor e sacristia. O frontão pontilhado da fachada, confere-lhe dinamismo e teatralidade. A decoração insere-se dentro da estética rococó.  
**Avenida da Extremadura Espanhola (A 10)**

**18 IGREJA DE SANTO ANTÓNIO**  
Século XXI (2009)  
Arquitetura contemporânea. Projeto do arquiteto Carrilho da Graça. Composto por uma igreja e por dois edifícios com fins sociais. O edifício prima pela simplicidade de linhas e pelo recolhimento interior.  
**Rua Padre Diogo Pereira Sotto Mayor (A 12)**



**ANEXO 14**

*Flyer* da Biblioteca Municipal de  
Portalegre / Convento de Santa Clara

**CONVENTO DE SANTA CLARA**




**BIBLIOTECA MUNICIPAL**



**VISITE-NOS**

Rua de Elvas 54, 7300-126 Portalegre  
(+351) 245 307 520  
biblioteca@cm-portalegre.pt  
<http://pacweb.cm-portalegre.pt/pacweb/>





**CONVENTO DE SANTA CLARA**

Biblioteca Municipal



**PT**

**MONUMENTO DE ARQUITECTURA:**

- RELIGIOSA
- GÓTICA
- RENASCENTISTA
- BARROCA

**ÉPOCA DE CONSTRUÇÃO:** SÉC. XIV, XVI, XVIII E XX.  
FOI FUNDADO EM 1376, PELA RAINHA D. LEONOR TELES.

A PRIMEIRA IGREJA FOI CONCLUÍDA EM 1389, TENDO SIDO POSTERIORMENTE ALVO DE UMA RENOVACÃO SIGNIFICATIVA NOS CORPOS **SE E SO**. NO SÉCULO XVII, FORAM COLOCADOS AZULEJOS NA SACRISTIA. EXISTE NA IGREJA, UM FRISO COM ESGRAFITOS EM FRONTAL TRIANGULAR. MANTÉM, NO PISO TÉRREO DO CLAUSTRO, DOIS TRAMOS COMPLETOS DE ARCARIA GÓTICA SOBRE COLUNELOS GEMINADOS. A **NO** DO PISO TÉRREO, EXISTEM AINDA QUATRO CONJUNTOS DE QUATRO ARCOS QUEBRADOS DE CANTARIA, SENDO QUE ESTES SÃO SUPORTADOS POR CINCO CONJUNTOS DE COLUNAS GEMINADAS DE BASES E CAPITÉIS DE FEITURA SIMPLES. NO 2º PISO, EXISTEM OITO JANELAS COM MOLDURAS DE FEIÇÃO SETECENTISTAS. O CLAUSTRO, QUADRANGULAR, APRESENTA NO CENTRO UMA FONTE QUE DATA DO SÉC. XVIII, DE MÁRMORE, DE SECCÃO TRIANGULAR SOBRE BACIA CIRCULAR E COM LAVORES ROCOCÓ. NO ESPAÇO JUNTO À ENTRADA DO CLAUSTRO, EXISTE UMA FONTE DE MERGULHO CONTIDA NUM CUBO COM ABÓBADA DE ARESTAS DE NERVURAS, DE FEIÇÃO QUINHENTISTA. A FACHADA **SO** É CIRCUNDADA PELO QUINTALÃO QUE É DELIMITADO PELA CERCA DO CONVENTO. FOI CONVENTO DAS CLARISSAS, DE FUNDAÇÃO GÓTICA. SOFREU ALTERAÇÕES ESTRUTURAIS E DECORATIVAS, NOS SÉCULOS XVI, XVII E XX. NO SÉCULO XIX, FOI TRANSFORMADO EM RECOLHIMENTO DE SENHORAS POBRES. NA DÉCADA DE 60 DO SÉCULO XX, FOI OCUPADO PELA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO E AMPARO DE NOSSA SENHORA DAS DORES. POSTERIORMENTE, NESTE LOCAL ESTEVE INSTALADO O INTERNATO DE SANTO ANTÓNIO. EM 1971, O CONVENTO PASSOU A SER PROPRIEDADE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE, ONDE FUNCIONARAM ASSOCIAÇÕES CULTURAIS E SERVIÇOS MUNICIPAIS. NA DÉCADA DE 90 DO SÉCULO XX, ESTE MONUMENTO FOI ALVO DE UMA REABILITAÇÃO GERAL PARA ADAPTAÇÃO A BIBLIOTECA MUNICIPAL, TENDO SIDO INAUGURADA EM 1999. EM 2014 FOI COLOCADA NO INTERIOR DO CLAUSTRO, UMA JANELA DE CUNHAL RENASCENTISTA ORIUANDA DE UMA CASA DEMOLIDA NOS ANOS 40 PARA CONSTRUÇÃO DO EDIFÍCIO DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS.

\* Refer to the cardinal points - SE (Southeast); SO (Southwest); NO (Northwest)

**ES**

**MONUMENTO DE ARQUITECTURA:**

- RELIGIOSA
- GÓTICA
- RENASCENTISTA
- BARROCA

**ÉPOCA DE CONSTRUCCIÓN** - SIGLOS XIV, XVI, XVIII Y XX.  
FUE FUNDADO EN 1376 POR LA REINA D. LEONOR TELES.

LA PRIMERA IGLESIA FUE TERMINADA EN 1389, FUE POSTERIORMENTE MUY ALTERADA EN LOS CUERPOS **SE Y SO**. EN EL SIGLO XVII FUERON COLOCADOS AZULEJOS EN LA SACRISTÍA. EN LA IGLESIA EXISTE UN FRISO ESGRAFIADO EN FRONTAL TRIANGULAR. CONSERVA, EN EL PISO BAJO, DOS LADOS COMPLETOS DE ARCOS OJIVALES CON COLUMNAS ADOSADAS. EL LADO **NO** DEL PISO BAJO TIENE AÚN CUATRO CONJUNTOS DE CUATRO ARCOS OJIVALES EN CANTERÍA, SUPORTADOS POR CINCO CONJUNTOS DE COLUMNAS ADOSADAS CON BASES Y CAPITULES SIMPLES. EN EL PISO ALTO EXISTEN OCHO VENTANAS CON MOLDURAS AL ESTILO DEL SIGLO XVIII. EL CLAUSTRO, CUADRANGULAR, PRESENTA EN EL CENTRO DEL PATIO, UNA FUENTE DEL SIGLO XVIII, EN MÁRMOL, CON ESTRUCTURA EN TRIANGULO BASADA EN RECIPIENTE REDONDO Y CON DECORACIONES DEL ESTILO ROCOCÓ. EN EL ESPACIO JUNTO AL ACCESO AL CLAUSTRO, EXISTE UNA FUENTE DE BUCEO EN UN CUBO CON NERVIOS DE ARISTÓN, AL ESTILO DEL SIGLO XVI. LA FACHADA **SO** ES CIRCUNDADA POR UN PATIO, DELIMITADO POR LA CERCA DEL CONVENTO. FUE "CONVENTO DAS CLARISSAS", DE FUNDAÇÃO GÓTICA. SUFRIÓ CAMBIOS ESTRUCTURALES Y DECORATIVOS EN LOS SIGLOS XVI, XVII Y XX. EN EL SIGLO XIX, SE TRANSFORMÓ EN UN CENTRO PARA MUJERES POBRES. EN LOS AÑOS 60 DEL SIGLO XX, FUE OCUPADO POR LA ASOCIACIÓN PARA LA PROTECCIÓN Y APOYO DE "NOSSA SENHORA DAS DORES". POSTERIORMENTE SE INSTALÓ EN ESTE LUGAR EL INTERNADO DE SANTO ANTÓNIO. EN 1971, EL CONVENTO PASÓ A SER PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE PORTALEGRE, DONDE FUNCIONABAN ASOCIACIONES CULTURALES Y SERVICIOS MUNICIPALES. EN LOS AÑOS 90 DEL SIGLO XX, ESTE MONUMENTO SUFRIÓ UNA REHABILITACIÓN GENERAL PARA ADECUARSE A LA BIBLIOTECA MUNICIPAL, HABIENDO SIDO INAUGURADA EN 1999. EN 2014 SE COLOCÓ EN EL CLAUSTRO UNA VENTANA RENASCENTISTA ESQUINERA DE UNA CASA DEMOLIDA EN LOS AÑOS 40, PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO DE "CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS".

\* Refer to the cardinal points - SE (Southeast); SO (Southwest); NO (Northwest)

**ENG**

**MONUMENT:**

- RELIGIOUS
- GOTHIC
- RENAISSANCE
- BAROQUE STYLE MONUMENT.

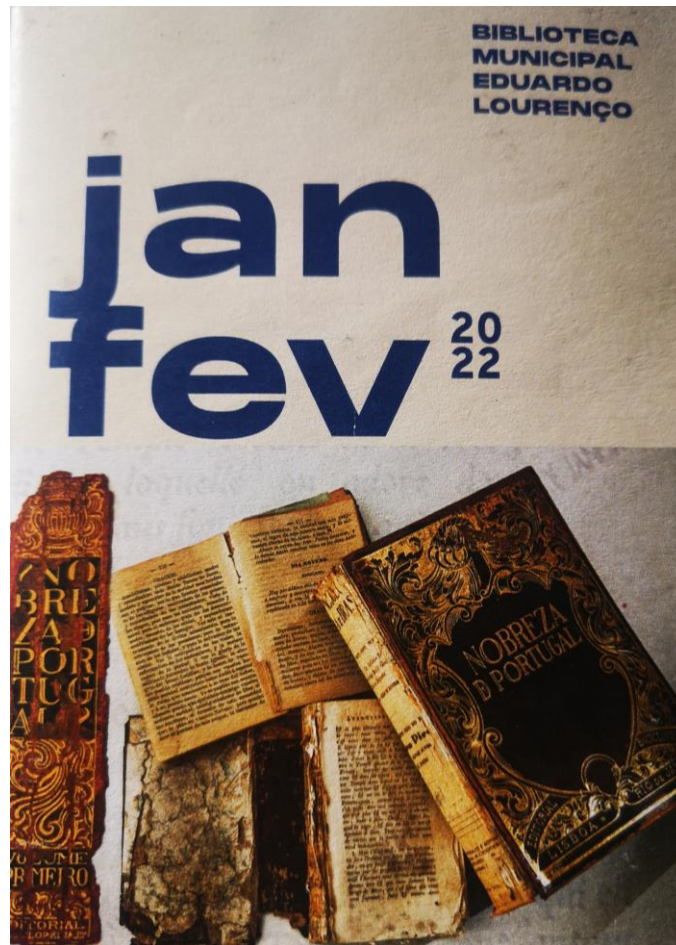
**DATE:** 14TH, 16TH, 18TH AND 20TH CENTURIES.  
IT WAS FOUNDED IN 1376 BY QUEEN LEONOR TELES.

THE FIRST CHURCH WAS FINISHED IN 1389, AND LATER, IT WAS SUBSTANTIALLY RENOVATED IN **SE AND SO** BODIES. THE GLAZED TILES OF THE SACRISTY ARE FROM THE 17TH CENTURY. INSIDE THE CHURCH THERE IS A FRIEZE WITH GRAFFITI IN A PEDIMENT. ON THE GROUND FLOOR OF THE CLOISTER REMAIN TWO COMPLETE WINGS OF GOTHIC ARCHES ON TWINNED SMALL COLUMNS. ON **NO** GROUND FLOOR REMAIN FOUR SETS OF FOUR BROKEN ARCHES IN MASONRY, SUPPORTED BY FIVE SETS OF TWINNED COLUMNS WITH SIMPLE BASES AND CAPITALS. ON THE SECOND FLOOR THERE ARE EIGHT WINDOWS WITH FRAMES FROM THE 18TH CENTURY. THE SQUARED CLOISTER HAS AN 18TH CENTURY MARBLE FOUNTAIN AT THE CENTRE, WITH TRIANGULAR SECTION ON A CIRCULAR BOWL DECORATED WITH ROCOCO STYLE ORNAMENTS. IN THE AREA CLOSE TO THE CLOISTER'S ACCESS THERE IS A DIVING FOUNTAIN IN A CUBE, WHICH HAS A RIBBED VAULT FROM THE 16TH CENTURY. THE **SO** FACADE IS SURROUNDED BY THE BACKYARD, WHICH IS DELIMITED BY THE WALL OF THE CONVENT. IT WAS CONVENTO DAS CLARISSAS, OF GOTHIC FOUNDATION. IT UNDERWENT STRUCTURAL AND DECORATIVE CHANGES IN THE 16TH, 17TH AND 20TH CENTURIES. IN THE 19TH CENTURY, IT WAS TRANSFORMED INTO A GATHERING FOR POOR LADIES. IN THE 60S OF THE 20TH CENTURY, IT WAS OCCUPIED BY THE ASSOCIATION FOR THE PROTECTION AND SUPPORT OF NOSSA SENHORA DAS DORES. LATER, IN THIS PLACE WAS INSTALLED THE INTERNATO DE SANTO ANTÓNIO. IN 1971, THE CONVENT BECAME THE PROPERTY OF THE MUNICIPALITY OF PORTALEGRE, WHERE CULTURAL ASSOCIATIONS AND MUNICIPAL SERVICES FUNCTIONED. IN THE 90S OF THE 20TH CENTURY, THIS MONUMENT UNDERWENT A GENERAL REHABILITATION TO ADAPT TO THE MUNICIPAL LIBRARY, HAVING BEEN INAUGURATED IN 1999. IN 2014, A RENAISSANCE CORNER WINDOW FROM A HOUSE DEMOLISHED IN THE 40S WAS PLACED INSIDE THE CLOISTER, FOR THE CONSTRUCTION OF THE "CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS".

\* Refer to the cardinal points - SE (Southeast); SO (Southwest); NO (Northwest)

**ANEXO 15**

Agenda Cultural da BMEL de jan./fev. de 2022



**ANEXO 16**

Agenda Cultural do Município de Bragança  
de Janeiro a abril de 2022



**> 20 janeiro**  
QUINTA >

**> 10:30**  
4.º, 5.º E 6.º  
ANOS DE  
ESCOLARIDADE

**SERVIÇO  
EDUCATIVO**

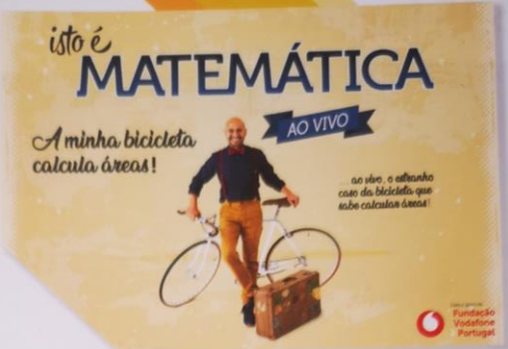
**isto é  
MATEMÁTICA**

com  
**ROGÉRIO  
MARTINS**

**> 15:00**  
3.º CICLO  
DO ENSINO BÁSICO E  
ENSINO SECUNDÁRIO

**AUDITÓRIO >**  
DURAÇÃO: 50 MIN.  
POR SESSÃO.

**ENTRADA LIVRE**  
ATÉ AO LIMITE DE LOTAÇÃO.  
OBRIGATÓRIO LEVANTAR  
BILHETE.




**isto é  
MATEMÁTICA**  
AO VIVO

*A minha bicicleta  
calcula áreas!*

*ao vivo, o estranho  
caso da bicicleta que  
sabe calcular áreas!*

Fundação  
Vodafone  
Portugal

Bicicletas? Sim! Pode não parecer, mas estão carregadinhas de matemática! Nesta palestra - que é uma espécie de show - vamos falar de bicicletas e da sua curiosa relação com a forma como os objetos flutuam na água. Mais! Vamos ver, ao vivo, o estranho caso da bicicleta que sabe calcular áreas. Pode até parecer estranho juntar no mesmo palco: um aquário, uma bicicleta e a balança da droguaria, mas não é, porque... isto é matemática!



**isto é  
MATEMÁTICA**  
AO VIVO

**OS MAIORES  
SEGREDOS  
DO MUNDO**

*...mais que uma  
palestra e pouco  
menos que um show!*

Fundação  
Vodafone  
Portugal

O mundo está cheio de perguntas muito simples sem resposta. Segredos que ainda só a mãe natureza conhece. Nesta apresentação - que será mais que uma palestra e pouco menos que um show - vamos viajar pelo desconhecido e espreitar o mundo das coisas que sabemos... que não sabemos. Para isso, vamos dobrar um mapa, fazer a corrente do ralo da banheira levitar e ver um sempre-em-pé esquisito a boiar num aquário. Mas não se preocupe, porque... Isto é Matemática!