



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR  
Artes e Letras

## **Biblioteca Municipal de Portalegre Caminhos para uma nova atitude**

**Célia Teresa Queimado Generoso**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em  
**Ciências Documentais**  
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Professora Doutora Reina Marisol Troca Pereira

**Covilhã, setembro de 2016**

***“Uma biblioteca é a encruzilhada de  
todos os sonhos da humanidade”***

**Julien Green**

# Dedicatória

Dedico esta dissertação de Mestrado às pessoas mais importantes da minha vida, à minha mãe Ana e à minha avó Maria, são elas minha inspiração, pela sua força e grandeza.

# Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer à Professora Doutora Reina Marisol Troca Pereira por ter aceitado orientar desta dissertação, pelas palavras de incentivo, pela sua inteira disponibilidade, prontidão, rapidez, rigor e orientação preciosa.

À minha mãe pela sua compreensão, incentivo e por ter acreditado sempre.

À minha amiga Vera Catarino, pela sua amizade, disponibilidade e incentivo.

À minha avó Maria, por me transmitir tanta força.

O meu muito obrigada!

Bem hajam!

## Resumo

O presente estudo assenta na análise da Biblioteca Municipal de Portalegre enquanto importante equipamento cultural ao dispor da população do concelho em que está inserida e na compreensão em relação à diminuição da afluência por parte dos seus utilizadores. Para tal, inicia-se uma análise da evolução histórica das Bibliotecas Públicas e dos bibliotecários quer a nível internacional quer a nível nacional.

Seguidamente, será abordada a evolução da sociedade da informação e os novos desafios do século XXI face às Bibliotecas Públicas.

Posteriormente, será efetuada a contextualização e a descrição dos espaços e serviços da Biblioteca Municipal de Portalegre.

Por fim, será demonstrada a análise comparativa dos dados estatísticos referentes aos leitores da biblioteca, e aos seus empréstimos domiciliários com a análise dos inquéritos por questionário com o intuito de medir a satisfação relativamente aos espaços e serviços por parte dos utilizadores da Biblioteca para demonstrar a sua afluência à Biblioteca.

## Palavras-chave

Biblioteca pública, bibliotecários, sociedade de informação, Biblioteca Municipal de Portalegre, utilizadores, serviços.

## Abstract

This study is based on analysis of the Municipal Library of Portalegre as important cultural equipment available to the county's population in which it operates and understanding in relation to the decrease in turnout by their users, for that starts the analysis of the historical evolution Public Library and the librarians at the international level and at national level.

Then it will be discussed the evolution of the information society and the new challenges of the twenty-first century in the face of public libraries.

Subsequently will be performed contextualization and description of rooms and services of Portalegre Municipal Library.

Finally, it will be demonstrated, the comparative analysis of statistical data for the library readers, and their home-based loans with analysis of questionnaire surveys in order to measure satisfaction with the spaces and services by the Library users to demonstrate its confluence with the Library.

## Keywords

Public library, librarians, information society, Municipal Library of Portalegre, users, services.

# Índice

	Página
Dedicatória .....	iii
Agradecimentos .....	iv
Resumo .....	v
Abstract .....	vi
Índice .....	vii
Lista de Figuras.....	ix
Lista de documentos .....	x
Lista de Gráficos .....	xi
Lista de Tabelas .....	xiii
Lista de Anexos.....	xiv
Lista de Acrónimos .....	xv
Introdução .....	1
<b>CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
1.1.- A origem das Bibliotecas Públicas.....	3
1.2. - Bibliotecas Públicas em Portugal.....	10
1.2.1. - Depósito Legal .....	16
1.2.2. - Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas .....	18
1.3. - O papel do bibliotecário .....	20
1.3.1. - Código de ética para os profissionais de Informação.....	23
<b>CAPÍTULO II: O NOVO PARADIGMA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÉCULO XXI.....</b>	<b>25</b>
2.1. - Evolução do conceito de biblioteca.....	25
2.2. - Novos desafios do século XXI.....	29
2.2.1.- O novo papel da biblioteca pública .....	31
2.3. - Bibliotecas Digitais.....	36
<b>CAPÍTULO III: BIBLIOTECA MUNICIPAL DE PORTALEGRE .....</b>	<b>39</b>
3.1. - Breve caracterização do concelho de Portalegre .....	39
3.2. - História da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	43
	vii

3.2.1. - Convento de Santa Clara .....	48
3.3. - Missão e objetivos da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	50
3.4. - Constituição do Fundo Documental .....	53
3.5. - Serviços .....	55
3.6. - Espaços da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	56
3.6.1. - Receção / Entrada.....	56
3.6.2. - Sala Comendadora Domingas Valente.....	56
3.6.3. - Espaço <i>Internet</i> .....	56
3.6.4. - Depósito .....	57
3.6.5. - Sala de Leitura Principal .....	57
3.6.6. - Sala dos Audiovisuais.....	57
3.6.7. - Sala de Literatura .....	58
3.6.8. - Sala de Consulta Local.....	58
3.6.9. - Sala Infanto-Juvenil .....	58
3.6.10. - Hora do Conto e Expressão Plástica .....	59
3.7. - Recursos Humanos .....	59
3.8. - Perfil de utilizador .....	59
<b>CAPÍTULO IV: TRABALHO DE CAMPO.....</b>	<b>61</b>
4.1. - Objetivo do estudo e metodologia .....	61
4.2. - Análise do tipo de utilizadores, empréstimos e tipos de leitura da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	63
4.3. - Inquéritos aplicados aos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	71
4.4. - Análise comparativa dos resultados .....	79
4.5. - Propostas e Alternativas .....	81
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>84</b>
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>87</b>
Bibliografia.....	87
Webgrafia .....	92
<b>Apêndices.....</b>	<b>98</b>

# Lista de Figuras

Figura 1 - Mapa do concelho de Portalegre. ....	39
Figura 2 - Tratado da Cidade de Portalegre. ....	43
Figura 3 - Número do exemplar do Tratado da Cidade de Portalegre. ....	43
Figura 4 - Esboço do Antigo Convento de S. Clara para a B.M.P. ....	50
Figura 5: Logotipo da Biblioteca Municipal de Portalegre .....	54

# Lista de documentos

Documento n.º 1 - Correspondência enviada ao então Presidente da Câmara de Portalegre.. 44

# Lista de Gráficos

Gráfico 1: Idades dos Leitores inscritos na biblioteca .....	64
Gráfico 2: Género dos leitores inscritos na biblioteca .....	64
Gráfico 3: Habilitações literárias dos leitores inscritos na biblioteca.....	65
Gráfico 4: Profissão dos leitores inscritos na biblioteca .....	65
Gráfico 5: Empréstimos correspondentes a 2004 .....	66
Gráfico 6: Empréstimos correspondentes a 2005 .....	66
Gráfico 7: Empréstimos correspondentes a 2006 .....	66
Gráfico 8: Empréstimos correspondentes a 2013 .....	67
Gráfico 9: Empréstimos correspondentes a 2014 .....	67
Gráfico 10: Empréstimos correspondentes a 2015 .....	68
Gráfico 12: Total de empréstimos dos 6 anos .....	68
Gráfico 11: Comparação dos empréstimos dos 6 anos discriminados .....	68
Gráfico 13: Empréstimos por tipo de leitor .....	69
Gráfico 14: Utilizadores do Espaço <i>Internet</i> da biblioteca .....	70
Gráfico 15: Idades dos inquiridos .....	71
Gráfico 16: Sexo dos Inquiridos .....	72
Gráfico 17: Habilitações Literárias dos inquiridos .....	72
Gráfico 18: Situação profissional dos inquiridos.....	72
Gráfico 19: Inquiridos inscritos na biblioteca.....	73
Gráfico 20: Deslocação à biblioteca por parte dos inquiridos .....	73
Gráfico 21: Frequência com que os inquiridos utilizam a biblioteca .....	74
Gráfico 22: Satisfação quanto à acessibilidade à informação por parte dos inquiridos.....	74
Gráfico 23: Satisfação quanto aos serviços da biblioteca por parte dos inquiridos.....	75
Gráfico 24: Importância de vários fatores relacionados com os documentos e os espaços da biblioteca .....	76
Gráfico 25: Satisfação quanto aos aspetos das instalações e ambiente da biblioteca .....	76
Gráfico 26: Conhecimento da página Web por parte dos inquiridos.....	77

Gráfico 27: Motivos de utilização da página Wen por parte dos inquiridos .....	77
Gráfico 28: Utilização do Catálogo bibliográfico da biblioteca.....	78
Gráfico 29: Página de facebook da biblioteca .....	78
Gráfico 30: Visita à página de facebook da biblioteca .....	78
Gráfico 31: Grau de satisfação quanto à totalidade dos serviços da biblioteca .....	79

# Lista de Tabelas

Tabela 1: Empréstimos correspondentes aos anos 2004, 2005 e 2006 .....	66
Tabela 2: Empréstimos correspondentes aos anos 2013, 2014 e 2015 .....	67
Tabela 3: Top 5 Empréstimos - Ano 2013.....	69
Tabela 4: Top 5 Empréstimos - Ano 2014.....	70
Tabela 5: Top 5 Empréstimos - Ano 2015.....	70

# Lista de Apêndices

Apêndice 1: Questionário de Satisfação dos utilizadores.....	99
Apêndice 2: Tabelas.....	104
Apêndice 3: Fotografias da Biblioteca Municipal de Portalegre (Espaços) .....	113

# Lista de Acrónimos

BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BMP - Biblioteca Municipal de Portalegre

BM - Biblioteca Municipal

BP - Biblioteca Pública

CDU - Classificação Universal Decimal

CMP - Camara Municipal de Portalegre

DGLB - Direção Geral do Livro e das Bibliotecas

DGLABC - Direção Geral do Livro, Arquivo e Bibliotecas

IBNL - Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

IGBAP - Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos

IPPA - Instituto Português do Património Arquitetónico

IPLB - Instituto Português do Livro e das Bibliotecas

IPLL - Instituto Português do Livro e da Leitura

RNLP - Rede Nacional de Leitura Publica

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

UBI - Universidade da Beira Interior

# Introdução

A presente dissertação insere-se no plano de estudos do Mestrado em Ciências Documentais, da Faculdade de Artes e Letras da Universidade da Beira Interior, sob a orientação da Professora Doutora Reina Marisol Troca Pereira.

A temática escolhida para este estudo incide na análise da Biblioteca Municipal de Portalegre enquanto importante equipamento cultural ao dispor da população do concelho em que está inserida.

O principal objetivo das bibliotecas públicas, durante séculos desde o tempo dos mosteiros onde os documentos eram copiados e recopiados pacientemente, foi o de conservar, o que contribuiu para a riqueza da memória humana. As bibliotecas eram depósitos do saber fechadas sobre si e o leitor era encarado como um intruso. A evolução das sociedades levou as bibliotecas a abrirem-se ao mundo e a transformarem-se em espaços onde se conjuga informação e cultura e onde o utilizador passa a ser o seu principal objetivo.

A *Internet* e as Tecnologias Digitais fizeram emergir um novo paradigma social, designado por Sociedade da Informação, neste novo contexto o papel da biblioteca é fulcral, tanto para o acesso à informação, como para tornar essa informação em conhecimento enquanto prestadora de serviços culturais, informativos e educativos de qualidade, tanto nas suas instalações como nas redes de informação.

A Biblioteca Municipal de Portalegre subscreve a missão proposta pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, e afirma-se como Centro de Informação, Educação, Cultura e Lazer, um espaço de desenvolvimento e liberdade, um mundo de páginas abertas disponível a todos.

Para além do seu carácter erudito, a Biblioteca Municipal deve ser transformada e recriada num equipamento cultural vivo de reflexão, debate, criatividade, aprendizagem e inovação, deve contribuir para o crescimento e enriquecimento intelectual e diminuição da literacia da comunidade em que está inserida. Prestadora de serviços gratuitos, tem uma importante função de apoio cívico, tanto para a integração e a coesão social como para a ressalva do direito a todos à informação e ao conhecimento.

Nesta Era da informação, é essencial o seu papel para facultar o acesso às tecnologias de informação e prestar apoios a grupos desfavorecidos, destacando o seu apoio à formação ao longo da vida, à educação formal e informal, bem como ao desenvolvimento social.

Enquanto biblioteca do interior alentejano, situada no Alto Alentejo, a Biblioteca Municipal de Portalegre tem vindo a ser confrontada com uma diminuição da afluência dos

seus utilizadores. A motivação para este estudo prende-se com a necessidade de se averiguar as causas para esta diminuição da afluência do público à Biblioteca Municipal de Portalegre, pois tem-se verificado um afastamento significativo dos seus utilizadores, para tal, procedeu-se a uma análise pormenorizada dos dados estatísticos referentes aos seus utilizadores, empréstimos domiciliários e aos seus hábitos, bem como uma sondagem por inquérito por questionário aos utilizadores de modo a medir a sua satisfação face aos serviços e espaços deste equipamento cultural.

Esta temática será desenvolvida em quatro capítulos. No primeiro capítulo, faz-se a contextualização do âmbito de aplicação do nosso estudo, onde será analisada a evolução histórica das Bibliotecas Públicas quer a nível internacional quer a nível nacional, e a evolução na história do papel do profissional de informação, o bibliotecário, desde a origem da escrita até à atualidade.

No capítulo II, será abordado o papel das bibliotecas públicas face à evolução da Sociedade da Informação e aos novos desafios informacionais do século XXI.

No capítulo III, será descrito e contextualizado o espaço da Biblioteca Municipal de Portalegre, bem como a sua missão, objetivos, caracterização e a descrição de todos os seus espaços e serviços.

Por fim, no capítulo IV, é desenvolvido o nosso objeto de investigação onde procedemos à análise dos dados estatísticos referentes aos leitores da biblioteca, e aos seus empréstimos domiciliários que nos permitirá verificar a afluência dos utilizadores, bem como à análise dos inquéritos por questionário com o intuito de medir a satisfação relativamente aos espaços e serviços dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre, precederemos ainda à análise comparativas destes dois dados estatísticos.

# CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

## 1.1.- A origem das Bibliotecas Públicas

Ao longo da história do Homem, as bibliotecas tiveram variadíssimas funções, e nem sempre a de preservar e cuidar dos livros, embora o seu surgimento se deva à necessidade de preservação dos documentos. As constantes mudanças nas sociedades ao longo dos séculos conduzem à génese da evolução da biblioteca, que ocorre fundamentalmente com o surgimento de novos tipos de suportes de informação produzidos e conservados, à necessidade de novos métodos de conservação intelectual da informação recolhida e à forma de acesso a este conhecimento.

Para se entender o conceito de Biblioteca Pública, tal como hoje existe, é fundamental que numa abordagem sinótica seja traçado todo o processo evolutivo da Biblioteca ao longo da história, desde a sua criação, pois esta influenciou a Biblioteca Pública como a entendemos hoje.

O termo de Biblioteca surgiu na Grécia, cujo significado era “cofre de livro<sup>1</sup>”, e que designava o local onde os livros eram conservados verifica-se assim, que desde o seu surgimento que as bibliotecas são um espaço de preservação dos conhecimentos gerados pela humanidade.

“A história da biblioteca é a história do registo da informação, sendo impossível destacá-la de um conjunto amplo: a própria história do homem. Na medida da produção do registo informativo, o homem engendrou sistemas - tão rudimentares quanto a informação registada - para não dispersá-la. Era preciso reter a informação sobre algum suporte concreto; conseqüentemente, tornou-se imprescindível a preservação desses suportes - os documentos - bem como a organização deles. Quanto mais documentos produzidos, maior a exigência de controlo.”<sup>2</sup>

A origem da Biblioteca está intrinsecamente associada à descoberta da escrita, e segundo McMURTRIE (1997) os primeiros registos foram efetuados pelas civilizações pré-clássicas<sup>3</sup> seguindo-se os sumérios, acádios, babilônios, medos e persas, através da escrita

---

<sup>1</sup> O termo Biblioteca surge pela primeira vez na Grécia no Século IV a.C. com a junção do termo *Biblion* (livro) + *theke* (cofre, lugar de depósito). Tem origem na palavra latina *Bibliotheca*, cujo sentido é o de um lugar onde se guardam os livros.

<sup>2</sup> MILANESI (1998:16).

<sup>3</sup> São os povos que habitaram no vale do Nilo e Mesopotâmia. Esta área era designada como Crescente Fértil e Médio Oriente, nos vales do Tigre e do Eufrates.

cuneiforme<sup>4</sup>, estes registos eram inscritos em variados tipos de suporte duradouro, inicialmente em placas de argila<sup>5</sup>, seguindo-se o papiro<sup>6</sup> e o pergaminho<sup>7</sup>, o que possibilitou a perpetuação da memória da humanidade.

MILANESI (1988) refere que o conjunto de placas de argila pode e deve ser entendido como uma biblioteca, reforçando assim que a origem da biblioteca remonta a esta época da história.

“Os reis assírios tinham os seus arquivos, bem como os sumérios e babilônios. Nesta fase da história, esses povos usavam placas de argila para registar o conhecimento, gravando nelas as inscrições cuneiformes - uma das primeiras formas de escrita. O conjunto dessas placas de argila pode ser entendido como uma biblioteca. Em Nínive, os arqueólogos encontraram por volta de 22 mil placas, que estavam ali desde o século VII a.C.”<sup>8</sup>

Segundo COSME (2004), a descoberta da Biblioteca de Ebla, uma antiga cidade situada no norte da Síria, em 1974, catapultou-a para a biblioteca mais antiga da história, esta remonta de 2500 a 2000 a.C. Esta biblioteca fazia parte do palácio e continha cerca de 4000 documentos, sobretudo placas de argila. Entre outros documentos foram encontrados listas de Reis de Ebla, textos económicos e administrativos, inventários mas também textos literários suméricos, poemas épicos, mitológicos e dicionários.

“en la primera instancia se encontro un millar de textos y poco después en la segunda, que debio de ser la biblioteca o archivo general del Palacio Real fueron rescatados unos catorce mil textos entre tablillas completas y fragmentos. Finalmente, en 1976 se encontraron en un tercer espacio otros 450 documentos”<sup>9</sup>

---

<sup>4</sup> Sobre a escrita cuneiforme, McMURTRIE (1997:26), diz-nos que os caracteres que inicialmente tinham sido lineares e pictográficos, eram mais abertos do que desenhados nestas placas, enquanto elas estavam moles, com um estilete que fazia marcas em forma de cunha. Por isso, esta escrita recebeu o nome de «cuneiforme», da palavra latina *cuneus*, «cunha».

<sup>5</sup> De acordo com McMURTRIE (1997:26), o material de escrita mais antiga que perdurou - aplicado para o mesmo fim com que utilizamos hoje o papel e a tinta - são provavelmente as curiosas placas de argila cozida, semelhantes a tijolos, provenientes da Mesopotâmia.

<sup>6</sup> Sobre o papiro LABARRE (2004:11), diz-nos que é uma planta que cresce nas margens do Nilo e nos pântanos do seu delta. Era extraído do caule do papiro, em forma de fita, o miolo. Estas fitas eram dispostas umas ao lado das outras, e depois de molhadas com água eram colocadas ao sol. Depois, as folhas eram batidas, de seguida, passava-se na superfície uma pincelada de cola para tornar mais fácil a escrita.

<sup>7</sup> Em relação ao pergaminho, McMURTRIE (1997:32), diz-nos que “Sabe-se que o pergaminho, que sucedeu casualmente ao papiro como material de escrita, se tem usado desde 500 a.C., mas não se tornou um grande rival do papiro popular, senão alguns séculos depois. Este material era fabricado de peles preparadas de animais, principalmente de carneiros ou de vitelos. O melhor era feito da pele destes últimos e era conhecido por velino.”

<sup>8</sup> MILANESI (1998:17).

<sup>9</sup> COSME (2004:18).

Em meados do século XIX, nas escavações realizadas perto do Palácio de Nínive foi descoberta a Biblioteca de Assurbanípal, que foi considerada na altura como a mais antiga, facto que veio a ser alterado com a descoberta da biblioteca de Ebla supracitada. Segundo LABARRE (2004), nesta descoberta em Nínive foram encontradas placas<sup>10</sup> que remontam ao terceiro milénio, cerca de 22 000 placas, que datam do século VII a.C. e que formavam a biblioteca dos reis da Assíria.

“Sem dúvida, “a história começa na Suméria”, e a “Biblioteca de Assurbanípal” (661-629 a.C.), consagrada ao Deus Nabû, é a primeira instituição cultural conhecida. No seu palácio de Nínive, o belicoso rei assírio não se limitava a contar soldados e carros de guerra, ou a receber tributos e oferendas dos povos dominados; apreciava também o ócio da leitura e da reflexão. Daí a riqueza e variedade de tabuletas inscritas: textos adivinhatórios e apotropaicos, astrológicos e mitológicos, para além de muitos documentos de carácter material-económico. De resto, foi na Suméria que se encontrou o primeiro catálogo duma biblioteca, uma pequena tabuleta ou placa em duas colunas (38x23 mm) com a lista de 62 obras literárias.”<sup>11</sup>

Os sumérios, os Babilónios e os Assírios tinham outras bibliotecas importantes. O fabrico dos livros estava organizado, e nos templos de Babilónia e de Nínive já havia oficinas de copistas.

Uma das maiores bibliotecas da Antiguidade foi a biblioteca de Alexandria<sup>12</sup>, que remonta ao século III a.C., esta possuía cerca de 700 000 rolos, e pretendia reunir cópias de toda a produção literária grega. Sofreu três incêndios ao longo da sua existência, em 47 a.C. por César, em 391 pelos cristãos e, por fim, pelos Turcos em 868. SILVA (2016) refere ainda que a organização destes documentos era efetuada consoante o formato dos rolos de papiro. Esta biblioteca possuía manuscritos raros e únicos que infelizmente se perderam. Foi também neste lugar que trabalharam alguns dos bibliotecários mais célebres e famosos, tais como: Calímaco de Cirene, Aristófanos de Bizâncio. A destruição da biblioteca de Alexandria, e consequentemente a destruição da maioria das obras da Antiguidade Clássica, constitui um dos acontecimentos mais dramáticos de toda a história da cultura da humanidade.

---

<sup>10</sup> Estas placas eram placas de argila. Segundo LABARRE (2005). A argila foi outro suporte antigo do livro, empregado na Mesopotâmia a partir do terceiro milénio antes da nossa era. Eram traçados caracteres nas placas de argila ainda moles e húmidas. As placas eram, a seguir, cozidas em forno para se tornarem duras.

<sup>11</sup> DIAS (1996:34-35).

<sup>12</sup> A Alexandria foi criada pelos dois primeiros Ptolomeus (325-246), com o auxílio do ateniense Demétrio de Falero. Existiam duas bibliotecas. A mais importante fazia parte do centro de cultura grega, onde se encontravam os sábios, que era o *Museion*. Esta biblioteca possuía mais de 500 000 volumes. Na segunda, anexa ao templo de Séraspis, o *Serapeion*, haveria cerca de 43 000 volumes. O *Museion* foi destruído em 47 a.C., na tomada de Alexandria. António e Cleópatra mandaram transportar para *Serapeion* a biblioteca dos Atálidas, contava com cerca de 200 000 volumes, foi destruída pelos cristãos em 391.

A Biblioteca de Pérgamo, do reino da Ásia Menor, fundada por Eumenes II (197-159 a.C.), foi uma grande biblioteca da antiguidade e também possuía um elevado número de documentos importantes, assim como intelectuais e pedagogos, esta competia com a biblioteca de Alexandria.

“Estas bibliotecas desempenhavam um papel capital na transmissão dos textos. Eram elas que forneciam as oficinas dos copistas, tanto de materiais para as necessidades próprias do trabalho como de volumes para a difusão comercial. Nesses centros, fazia-se um exemplar único de cada obra literária, a partir do qual era feito um arquétipo. Este arquétipo servia de modelo às cópias que eram difundidas. Copiadas de novo, estas cópias davam a conhecer o texto pelo mundo Mediterrâneo.”<sup>13</sup>

Como refere NASCIMENTO (1993), os cristãos tiveram um papel fulcral aquando da instabilidade e queda do Império Romano, contribuindo para a preservação das obras literárias, embora seja importante salientar que nesta fase inicial da história das bibliotecas, o direito ao acesso aos livros e às poucas bibliotecas era apanágio de uma elite de privilegiados que dominava a técnica da leitura e tinha conhecimentos do grego e do latim, pois eram estes os códigos linguísticos oficiais do registo da informação. Estes documentos eram escritos por copistas nos scriptoria<sup>14</sup> dos mosteiros, razão pela qual eram tão raros e valiosos, como descreve LABARRE (2004:22).

“No Scriptorium utilizava-se geralmente, para escrever, as penas de pato. Para evitar os borrões de tinta que as penas provocavam, o pergaminho era colocado numa banca de tampo inclinado, de forma que a pena se conservasse em posição oblíqua. Não se escrevia em volumes já encadernados, mas em cadernos separados, reunidos depois, no fim do trabalho. Antes de copiar, o escriba delimitava na página o enquadramento onde o texto se inscreveria, prevendo as margens e os espaços reservados aos títulos e à decoração.”

O tempo que durava a cópia de um manuscrito variava conforme a rapidez dos escribas, o seu número e a qualidade final que era pretendida. Poderiam variar entre dias e vários anos, mas em média a execução de um manuscrito demorava cerca de três ou quatro meses.

O papel das bibliotecas monásticas no tempo das invasões ficou simbolizado no *Vivatium*, um convento fundado na Calábria, por volta do ano 540, por Cassiodoro. Neste convento os monges serviam a Deus através da leitura e da cópia de textos.

---

<sup>13</sup> LABARRE (2004:15).

<sup>14</sup> Segundo LABARRE (2004), o scriptorium era uma oficina onde os livros eram escritos, decorados e encadernados. Esta oficina estava ligada a um mosteiro ou a uma igreja. A cópia dos livros ocorria sobre a direção de um monge experiente, denominado por *armarius*. Este monge era responsável pelos materiais do scriptorium, distribuía e dirigia o trabalho. Normalmente, era também o bibliotecário, assegurava a guarda dos livros e controlava a sua circulação.

O direito ao acesso aos documentos viria, séculos mais tarde, a ser formalmente consagrado para todos, tornando assim a biblioteca como *portas abertas ao conhecimento*.<sup>15</sup>

“Nos conventos juntavam essas obras e os religiosos, habilitados, em trabalho paciente, ocupavam parte do seu tempo na tarefa de passar para os pergaminhos os textos que lhes pareciam mais úteis, quase sempre os religiosos. [...] Eles, notadamente os beneditos, cuja Regra monástica prescrevia a leitura, no scriptorium desenhavam com penas e tinta as letras e as iluminuras. [...] Na Idade Média as abadias foram o repositório literário que servia a uma parte do segmento letrado. Mas não só os letrados retinham e preservavam os manuscritos; os reis e outras personalidades de destaque começaram progressivamente a formar as suas coleções particulares.”<sup>16</sup>

LABARRE (2004) alude que a vida intelectual ficou confinada aos mosteiros, a difusão dos textos desse tempo não ia muito para além do circuito fechado do mundo monástico. No final do século XII com o renascimento urbano com toda a sua evolução e o acréscimo da população urbana, tudo mudou. A vida intelectual voltou às cidades, que então se tinham tornado centros de produção. Para além dos copistas e dos clérigos, surgem duas novas profissões: o livreiro e o estacionário.<sup>17</sup>

Com o crescimento das cidades surgem novos interesses em relação aos livros. Um mundo de juristas começa a estabelecer-se, a burguesia afirma-se, as cortes ganham grandeza, e todos eles precisam de livros, quer especializados (textos jurídicos), quer de passatempo (crónicas, romances, fábulas), ou religiosos. É neste contexto que a literatura em língua vulgar começa a desenvolver-se.

O aparecimento do papel surge no Ocidente e conduziu à multiplicação e à vulgarização dos manuscritos. O papel tinha, sobre o pergaminho, a vantagem de um preço mais baixo e de maiores possibilidades de fabrico.

Com a invenção da imprensa<sup>18</sup> de Johann Gutenberg<sup>19</sup> nos finais do século XV, em que o primeiro livro impresso foi a “Bíblia Gutenberg”<sup>20</sup> de 42 linhas, cerca 1455, ocorre uma

---

<sup>15</sup> Unesco. *Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas* (1994).

<sup>16</sup> MILANESI (1998:19-20).

<sup>17</sup> O livreiro era um depositário de livros, o estacionário organizava a cópia dos textos segundo um ritmo acelerado e garantia a exactidão dos textos, onde o exemplar podia ser utilizado em simultâneo por vários copistas e a reprodução dos textos estava assim normalizada, pois todos os manuscritos provinham de um mesmo original.

<sup>18</sup> A invenção da imprensa é atribuída a Gutenberg, mas esta já era utilizada no Extremo-Oriente por volta do século IX, embora seja de facto Gutenberg que, com a utilização de caracteres tipográficos móveis que surgem os primeiros manuscritos designados por incunábulos. Como diz McMURTRIE (1997:109) “[...] os começos da imprensa no Extremo-Oriente devem considerar-se completamente independentes das origens e do processo da impressão europeia, pois imprimiram-se ali obras quase seis séculos antes. Assim como o papel se fabricou ali pela primeira vez, também foi na China que apareceram os primeiros livros impressos. Estes eram de impressão tabularia [...] Também se fizeram naquela região tipos móveis muito antes da história de Gutenberg. [...] mas, por causa do grande número de caracteres distintos necessários para escrever aquela língua, os tipos móveis não ofereciam grande vantagem. Mesmo depois de terem sido inventados, caíram naturalmente em desuso [...] Na Europa, com as línguas escritas com alfabetos, a invenção da imprensa consistiu, de modo geral, na criação dum

significativa mudança de paradigma e de evolução do conceito de biblioteca em direção à biblioteca pública conforme a conhecemos hoje. Esta alteração de paradigma vai permitir que o pensamento humano registrado pela escrita chegasse a um número gradualmente maior de pessoas.

Embora seja importante realçar e como refere McGARRI (1984), a invenção da imprensa numa primeira abordagem teve efeitos sociais negativos com problemas sociais e económicos característicos da época. A resistência à mudança é um dos principais fatores desta situação, em que os colecionadores de livros consideraram os livros impressos de imitações baratas e inferiores, levando a que os primeiros impressores procurassem produzir por meios mecânicos livros que se assemelhassem o mais possível a um manuscrito. Os copistas, que tinham constituído um monopólio da elaboração de manuscritos encaravam a impressão com hostilidade, pois os preços praticados eram incomparáveis. A reprodução feita pelos copistas de manuscritos valiosos, como o caso da Bíblia, era muito cara de copiar devido ao seu tamanho. Passados 20 anos da invenção da imprensa, cerca de 1470, a Bíblia impressa custava cerca de um quinto do preço duma cópia manuscrita.

A invenção da imprensa fez despoletar um aumento do número de exemplares e de qualidade, facilitando o seu acesso.

“O efeito da imprensa na história de civilização é incalculável. Até ao tempo de Gutenberg, cerca de 30 000 manuscritos tinham contido e preservado a informação acumulada em todo o mundo. Nos 150 anos que se lhe seguiram, até ao ano de 1600, foram impressos cerca de 1 250 000 títulos. Calculou-se que entre 1700 e 1800 os números terão rondado os 2 milhões - a «explosão da informação» estava já realmente em marcha. O conteúdo dos livros começou a alterar-se; lançando-se assim os fundamentos das principais disciplinas do conhecimento. Até então tinham sido de conteúdo essencialmente clássico e teológico; a partir de então começaram a formar-se e a espalhar-se novas ideias acerca do universo contidas nas especulações de Copérnico, Galileu e Tycho Brahe.”<sup>21</sup>

Esta “explosão de informação” levou à necessidade de organizar o conhecimento e controlar os elevados documentos que eram então produzidos, foi então que surgiu o aparecimento de grandes classificações e catálogos, bem como o aparecimento de grandes

---

processo satisfatório de fabricar qualquer quantidade de tipos móveis; na China, porém, aquela descoberta, como método prático de leitura de livros, limitou-se à impressão tabularia. “

<sup>19</sup> Johann Gutenberg, segundo McMURTRIE (1997) é considerado o criador do processo de impressão com tipos móveis, tipografia.

<sup>20</sup> Segundo LABARRE (2004:42), o primeiro livro de todos é uma Bíblia, a chamada Bíblia de 42 linhas (por página). Esta singularidade era para se distinguir das outras bíblias nos primeiros tempos da imprensa. Desta edição existem 49 exemplares, sendo que um dos exemplares tem uma inscrição manuscrita referente à sua impressão que terá terminado durante o ano de 1455.

<sup>21</sup> McGARRY (1984:48).

bibliotecas como é o caso da Ambrosiana<sup>22</sup>, Maziriana<sup>23</sup> e a do Escorial<sup>24</sup>, sendo que todas se encontravam vinculadas à ordem social e religiosa vigente.

Os livros impressos começaram a ser totalmente aceites e invadiram as salas de leitura.

“[...] Foi necessário construir estantes adicionais que eram colocados contra as paredes, ao redor da sala de leitura. Quando esse espaço também se tornou insuficiente, as estantes foram prolongadas até ao tecto, com o acréscimo de pequenas galerias e passagens, para dar acesso aos livros localizados nas partes mais altas. Os livros eram às vezes agrupados por tamanho e, por vezes por assunto, segundo os catálogos tipográficos que chegaram até nós. No início eram colocados em posição horizontal sobre a prateleira, depois para economizar espaço, eram apoiados sobre o seu corte lateral. Por fim, adotou-se o costume já muito generalizado, de colocá-los de pé, apoiados sobre o seu corte inferior e escorados por seus vizinhos. Etiquetas foram colocadas na capa e, com o tempo, na lombada, onde são usadas agora.”<sup>25</sup>

Como afirma McGARRI (1984), a revolução industrial que teve início na Grã-Bretanha, e que depois se espalhou pela Europa e pelos Estados Unidos, lançou as bases da infraestrutura necessária às bibliotecas e sistemas de informação, posteriormente a Revolução Francesa liberalizou o acesso à biblioteca para a maioria das pessoas, retirando esse privilégio aos nobres, estas transformações históricas contribuíram para o aparecimento da Biblioteca Pública enquanto serviço público.

“A Revolução Francesa tirou os livros das mãos dos nobres e colocou-os à disposição da maioria. A própria Biblioteca do Rei, a Mazarine, teve esse destino. Já no século XX a Revolução Russa, mudando as estruturas económicas daquela sociedade, estabeleceu uma nova prática para o ensino e o acesso à informação. Lenin estabeleceu uma política para as bibliotecas, permitindo um rápido desenvolvimento no sector. A tendência que se clarificou a partir do século XIX veio no bojo da Revolução Industrial. A Biblioteca/Museu deixou de ser a única possibilidade enquanto coleção pública, passando a existir a biblioteca/serviço, oferecida ao público.”<sup>26</sup>

É no século XIX e neste contexto, que surge o conceito de biblioteca Pública em que o seu acesso está disponível a todas as camadas da população, principalmente nos países onde o incentivo à leitura e a escolaridade obrigatória já estão enraizados. Em alguns países, como é

---

<sup>22</sup> Biblioteca fundada pelo Cardeal Federico Barrome (1564-1631).

<sup>23</sup> Biblioteca particular do Cardeal Mazzarino (1602-1661).

<sup>24</sup> Biblioteca constituída a partir da Biblioteca particular de Filipe II de Espanha, I de Portugal (1527-1598).

<sup>25</sup> LITTON (1975:259).

<sup>26</sup> MILANESI (1998:21).

o caso dos Estados Unidos e Inglaterra, o desenvolvimento das bibliotecas escolares está relacionado com o crescimento das bibliotecas públicas.

## 1.2. - Bibliotecas Públicas em Portugal

As primeiras Bibliotecas Nacionais surgem em meados do século XVIII, pelo Rei D. João V. que mandou edificar duas das mais emblemáticas bibliotecas portuguesas, a Biblioteca do Palácio Nacional de Mafra<sup>27</sup>, que continha cerca de 38 000 volumes quando foi concluída, e a Biblioteca Joanina<sup>28</sup> da Universidade de Coimbra, em 1728.

A primeira biblioteca pública foi a designada Real Biblioteca Pública da Corte, fundada em 1796 por alvará régio de 29 de fevereiro da Rainha Maria I, Biblioteca Nacional a partir de 1836, mas, a abertura ao público só se efetuou em 1797, público esse restrito já que a maioria da população portuguesa não sabia ler nem escrever.

“O Alvará régio de 29 de fevereiro de 1796 fundou a Real Biblioteca Pública da Corte, a mais antiga antecessora formal da BNP. A primitiva instituição recebeu, como núcleo original, a Biblioteca da Real Mesa Censória, criada em 1768. O referido diploma conferiu-lhe a natureza de Biblioteca Pública, tendo a mesma sido instalada no Torreão Ocidental da Praça do Comércio (Terreiro do Paço).

Durante a primeira fase da sua existência, a Real Biblioteca beneficiou, além das dotações do orçamento régio, de doações privadas e de obras entradas por via da aplicação da primeira lei de depósito legal (1805), que tornou extensiva às tipografias a obrigatoriedade de depositarem um exemplar de todas as obras que imprimissem.”<sup>29</sup>

O surgimento desta biblioteca pública em Portugal, tal como de todas as bibliotecas fundadas na Europa, tinha o mesmo objetivo que a Antiga Biblioteca de Alexandria, o de reunir num único lugar todos os livros publicados, todo o conhecimento humano, sendo que no caso da Biblioteca Nacional de Portugal, e com o depósito legal, esta queria reunir, para além de outros livros, todos os documentos de língua portuguesa impressos em Portugal.

“[...] a origem das Bibliotecas Nacionais, em meados do séc. XVIII, estava a ideia de que serviriam para reunir todo o saber existente, que se foi orientando, ao longo do séc. XIX para o objectivo de constituírem o depósito de toda a produção bibliográfica da nação, através do

---

<sup>27</sup> Ver Biblioteca do Palácio Nacional de Mafra. Obtido a 15 de fevereiro de 2016, em <http://www.patrimoniocultural.pt/pt/recursos/bibliotecas-dgpc-apresentacao/biblioteca-do-palacio-nacional-de-mafra/>

<sup>28</sup> Ver Biblioteca Joanina da Universidade de Coimbra. Obtido a 15 de fevereiro de 2015, em <http://www.uc.pt/informacaopara/visit/paco/biblioteca>

<sup>29</sup> Biblioteca Nacional de Portugal (s.d.).

instrumento do depósito legal. Por outro lado, também procuram adquirir as obras de autores nacionais publicadas no estrangeiro. É neste contexto que o intercâmbio, a cooperação e a abertura ao exterior sempre estiveram na base da actividade das Bibliotecas Nacionais.”<sup>30</sup>

Em meados do século XIX, com a extinção das Ordens Religiosas em Portugal, em 1834, que formaram e mantiveram durante séculos as verdadeiras bibliotecas de Portugal, surge o Depósito das Livrarias dos Conventos Extintos - DLCE<sup>31</sup>, em que os fundos documentais provenientes das ordens religiosas extintas foram distribuídos pelas várias instituições criadas, sendo a Real Biblioteca Pública da Corte, a principal beneficiária destes acervos bibliográficos.

“Ainda antes do Decreto de 28 de Maio de 1834, que extinguiu todos os conventos, mosteiros, colégios, hospícios e qualquer casa de religiosos de todas as ordens regulares (...) adoptaram-se várias medidas legislativas tendentes a salvaguardar diversas bibliotecas conventuais, tendo elas como destinatário natural a Biblioteca Pública.”<sup>32</sup>

Entre as décadas de 30 e 70 desse século, assistiu-se, em Portugal, à criação de um grande número de bibliotecas públicas, as quais foram legalmente instituídas em 1852, constituídas por iniciativa das Câmaras Municipais, nomeadamente em Vila Real, Bragança, Viana do Castelo, Porto, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Santarém, Évora, Portalegre e Faro e noutros municípios<sup>33</sup>, as bibliotecas especializadas irão surgir mais tarde,

---

<sup>30</sup> CAMPOS (s.d.)

<sup>31</sup> O Depósito das Livrarias dos Extintos Conventos foi criado em Lisboa, em 1834, organismo público, com a missão de recolher e distribuir o espólio bibliográfico removido dos conventos extintos nessa ocasião, bem como fazer a sua distribuição pelas bibliotecas.

“Em Portugal, como em outros países europeus, a expulsão dos jesuítas (1759) e a extinção de todas as ordens religiosas (1834) levaram à sistemática dispersão do património bibliográfico dos conventos e outras casas religiosas. Grandes colecções de livros, criadas nos séculos XIV-XVIII, foram espalhadas em todas as direcções. A história destas bibliotecas configura-se hoje como uma espécie de mosaico, em que os catálogos desempenham um papel de fundamental importância. São os catálogos a fonte de informação primária na reconstrução destas “lost libraries” portuguesas porque chegam a fornecer uma panorâmica geral do conjunto bibliográfico possuído por uma determinada casa religiosa. Uma tentativa de abordagem global ao conteúdo científico das bibliotecas conventuais portuguesas, o número de catálogos foi contado em 88 espécies. Estes catálogos, inventários, mapas e listas de livros estão relacionados com cerca de 40 conventos e casas religiosas portuguesas, embora a pesquisa dos materiais esteja, nesta fase da pesquisa, focalizada nos arquivos e nas bibliotecas de Lisboa (Biblioteca Nacional de Portugal, Biblioteca da Ajuda, Arquivo Nacional da Torre do Tombo, Arquivo do Tribunal de Contas) (Cf. Tabela 2.) [...] Sabemos, por exemplo, que em 1759 por volta de 6000 volumes estavam nos cubículos dos padres, enquanto que 7000 se encontravam na livraria propriamente dita. Existe uma documentação precisa das quantidades de volumes conservados nos cubículos dos vários padres. Os cubículos transformavam-se em verdadeiros “mausoléus de livros” e chegavam a conter, em alguns casos, até cerca de 500 volumes. No cubículo do padre doutrinário João de Valadares, havia 466 livros e no do padre Pedro Alfaia (1706-1783), mestre de filosofia na Universidade de Évora, havia até 545 volumes. Estas últimas são bibliotecas particulares de dimensões surpreendentes.” Ver em GIURGEVICH, Luana. *Bibliotecas antigas. Um elemento para a História da Ciência*, pp. 271-273. Obtido a 15 de fevereiro de 2016, de <http://www2.dlc.ua.pt/classicos/12.Luana.pdf>

<sup>32</sup> BRUNO (2011:42).

<sup>33</sup> Ver REBELO (2002:80-104).

como refere BARATA (2003), o surgimento destas bibliotecas públicas pode ser entendido como uma afirmação por parte das classes populares, para que assim se permita de forma definitiva o seu acesso ao monopólio cultural, que até aí pertencia apenas às classes letradas.

Segundo Rebelo (2002), em 1870, D. António da Costa Sousa Macedo, Ministro da Instrução Pública<sup>34</sup>, cria as Bibliotecas Populares, este pretendia assim, implementar bibliotecas em todo o país, de modo a que os livros possibilitassem o desenvolvimento dos conhecimentos das classes populares, em que cada Câmara Municipal deveria manter pelo menos uma biblioteca, na sede de concelho, sendo os livros fornecidos pelo governo. A leitura era gratuita e domiciliária, mas o seu impacto junto da população não foi grande, e nos finais do século XIX entram em declínio, evoluindo muitas delas para o que hoje entendemos como Bibliotecas Municipais. Magalhães citado por BRUNO (2011:42) afirma que “As Bibliotecas públicas de leitura gratuita e domiciliária, eram enquanto biblioteca populares, destinadas a um público que, embora mal tivesse aprendido a ler e a escrever, corria o risco de, por falta de meios, ler ainda menos do que aquilo que aprendera.”

A biblioteca pública é uma organização que se encontra sob a tutela do poder público, central e/ou local. São consideradas bibliotecas públicas, a Biblioteca Nacional de Portugal, as Bibliotecas Municipais, as Bibliotecas da Rede de Escolas Públicas e as Bibliotecas das Universidades públicas.

Com a implementação da República Portuguesa em 1910, as bibliotecas assumem um papel fundamental enquanto facilitadoras do acesso ao conhecimento e são encaradas como uma forma de fácil combate à ignorância, em que ensinar, informar e distrair são três objetivos que se pretendiam atingir.

Durante o período correspondente à primeira República, entre 1910 e 1926, denota-se uma explícita vontade para a criação de uma rede de bibliotecas no âmbito nacional, mas, com a mudança do regime político, com a instalação da ditadura em Portugal, ocorrido na sequência do golpe militar de 28 de Maio de 1926, o país enfrenta grandes alterações a nível político e social, que irá resultar numa reforma das Bibliotecas e Arquivos, e que marcaria um retrocesso na leitura pública em Portugal, em que se iria proibir o acesso a quaisquer livros, revistas e panfletos que tivessem doutrinas imorais e contrárias à segurança do estado.

“Os ideais republicanos em prol de uma cultura erudita, coexistindo com a instrução do povo, veiculada em grande parte pela difusão do livro e da leitura, por meio das bibliotecas populares, não vão ter seguidores no quadro do novo regime. Se bem que, numa primeira fase, a acção da Inspeção das Bibliotecas e Arquivos - ainda sob a alçada de um Júlio Dantas interveniente e colaborador activo com o novo poder político - vá ter uma expressão significativa, particularmente no delinear de um novo enquadramento legislativo, a breve

---

<sup>34</sup> Entre 22 de junho de 29 de Agosto 1970.

trecho essa dinâmica vai esmorecer, em favor da rotina e da apatia que passam a caracterizar aquele organismo estatal.”<sup>35</sup>

RIBEIRO (2008) refere que, em 1931 e pelo diploma de 27 de Junho, sucede-se uma verdadeira reforma para o sector bibliotecário e arquivístico, em que se procura abarcar todo o tipo de serviços de informação/documentação, inseridos numa classificação que é estabelecida, tanto para o setor das bibliotecas como para o sector dos arquivos, e passando a considerar-se como públicas todas as bibliotecas do Estado, dá-se então “a grande reforma do Estado Novo para o sector.”<sup>36</sup> Este diploma aplicava também inúmeras limitações à liberdade de expressão e ao acesso à informação, tornando bastante explícita a vertente conservadora e controladora do novo regime. Esta reforma, contudo, vai engrandecer os fundos documentais das bibliotecas com a instituição do depósito legal<sup>37</sup> a nove bibliotecas, que viram desta forma os seus fundos atualizados no que se refere às edições portuguesas.

Assim, e como citado por PEREIRA (2012), face a esta conjuntura e à visível dificuldade do estado em concretizar uma política consistente na área de bibliotecas, surge em 1958, a rede de bibliotecas itinerantes e fixas da Fundação Calouste Gulbenkian, que desempenhará um papel fundamental no projeto de leitura pública.

Este projeto engloba as principais características das bibliotecas públicas modernas: serviço gratuito para todos, empréstimo domiciliário, livre acesso às estantes e a sua finalidade era educativa, cultural e recreativa, este projeto engloba ainda uma rede de bibliotecas itinerantes e da procura do leitor pelas bibliotecas, completamente inovadoras em Portugal. Daniel Melo citado por (PEREIRA 2012:7) afirma que “As coleções a oferecer serão generalistas nas temáticas, plurais na oferta de conteúdos e tendo em vista três segmentos etários de leitores - infância, adolescência e maioridade.”

Este serviço era inicialmente, em 1958, designado por Serviço de Bibliotecas Itinerantes, no entanto ao longo da sua evolução, assumiu outras designações, como Serviço de Bibliotecas Itinerante e Fixas, em 1960, e Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura, em 1993. Na década de 60 o serviço de bibliotecas itinerantes passarão a dispor de unidades fixas

---

<sup>35</sup> RIBEIRO (s.d.).

Ver também “A Inspeção-Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos, incumbida “da direcção e administração, ou da fiscalização superior, dos arquivos e das bibliothecas pertencentes ao estado a ás corporações e instituições sujeitas á superintendência do estado ou por elle subsidiadas” foi criada ainda durante a vigência do regime monárquico, pelo Decreto de 29 de Dezembro de 1871 . Este diploma regulava, do ponto de vista estatal e político, aquilo a que hoje poderíamos chamar os serviços públicos de informação/documentação e estabelecia as bases de um sistema que se manteve, nos seus fundamentos e nas suas linhas gerais, praticamente inalterado até algum tempo depois do 25 de abril de 1974, mais concretamente até meados dos anos oitenta, altura em que as bibliotecas e os arquivos deixaram, definitivamente, de estar dependentes do Ministério da Educação para passarem a ser tutelados pela Secretaria de Estado da Cultura.”

<sup>36</sup> RIBEIRO (2008:118).

<sup>37</sup> São abrangidas pelo Depósito Legar as bibliotecas: Biblioteca Nacional de Lisboa, Biblioteca da Academia das Ciências de Lisboa, Biblioteca Municipal Central de Lisboa, Biblioteca Popular Central de Lisboa, Biblioteca da Universidade de Coimbra, Biblioteca Municipal de Coimbra, Biblioteca Municipal de Évora, Biblioteca Municipal de Braga, e a Biblioteca Municipal do Porto.

dispersas pelo país e que serviam de apoio local à itinerante. Estes serviços implicavam articulação com as entidades locais, nomeadamente os municípios, ainda que a maior parte dos custos fossem suportados pela Fundação, mas foi a esta articulação que se deveu o sucesso da atividade de Leitura Pública da Fundação Calouste Gulbenkian.

No início da década de 60, mais precisamente em 1963, surge em Portugal, uma publicação de cariz técnico, os *Cadernos de Biblioteconomia e Arquivística*<sup>38</sup> para desta forma auxiliar os profissionais nesta área, e promover a discussão sobre a temática, mais tarde, em 1973 é fundada a Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas, que é hoje designada por Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas, BAD, ou APBAD<sup>39</sup>.

Apesar da instauração da democracia, através da Revolução de 25 de Abril de 1974, o atual panorama vivido em Portugal só é alterado na década de 80, com o desenvolvimento da área profissional dos Bibliotecários e com a criação de cursos especializados, apenas em 1983, surge o Manifesto da Leitura Pública em Portugal<sup>40</sup>, resultado da apresentação pública por parte dos profissionais<sup>41</sup> desta área. “*Os temas Biblioteca e Leitura pública passaram a ser recorrentes, nas preocupações e nos programas dos vários Governos Constitucionais.*”<sup>42</sup>

No final da década de 80, por “Despacho 23/86 da Secretaria de Estado da Cultura vai criar um grupo de trabalho”<sup>43</sup> “coordenado por Maria José Moura e constituído por Pedro Vieira de Almeida, Joaquim Portilheiro e Maria Calçada, destinado a planear a futura Rede de Bibliotecas de Leitura Pública.”<sup>44</sup>. Este grupo de trabalho vai criar o Relatório “Leitura Pública - Rede de Bibliotecas Municipais”<sup>45</sup> que tem como finalidade a criação e

<sup>38</sup> Hoje designados por Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação, ou Cadernos - BAD.

<sup>39</sup> Ver mais em Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas. Obtido a 02 de junho de 2016, em <http://www.apbad.pt/>

<sup>40</sup> Este foi “Promovido pelo Instituto Português do Livro, com a colaboração da BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, realizou-se, em Lisboa, de 31 de janeiro a 4 de fevereiro, um Seminário sobre “Animação de Bibliotecas” [...] O Seminário constituiu uma oportunidade de reflexão alargada, tendo-se concluído pela urgência de elaborar o presente documento destinado a sensibilizar a opinião pública e, simultaneamente, a alertar os responsáveis - Governo e Autarquias Locais - para a inexistência de uma verdadeira prática de leitura pública entre nós. Por leitura pública deve entender-se o estabelecimento de uma relação entre a criação e o público, com a dupla finalidade: cultural - possibilitar o acesso de outras camadas da população às fontes de conhecimento nas suas diversas formas, e social - contribuir para a afirmação do indivíduo na comunidade, conferindo-lhe a possibilidade de exercer plenamente o acto de escolher.” Ver mais em *Manifesto da Leitura Pública da BAD (1983)*, Obtido a 02 de junho de 2016, em <http://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/2013/02/Manifesto-da-Leitura-P%C3%BAblica-1983.pdf>

<sup>41</sup> Ver em PEREIRA (2012:7). “[...] apresentação pública de um Manifesto, em 1983, por parte dos bibliotecários públicos que afirmavam «Não dispomos de um verdadeiro sistema bibliotecas públicas, mas sim de um conjunto instituições mortas, sem qualquer tipo de relação entre si ou com o meio». «A Leitura Pública (...) é condição indispensável para a participação democrática de cada indivíduo no desenvolvimento da sociedade.» Ao Estado «não será (...) rentável estar a investir verbas no ensino se ao mesmo tempo não criar condições para o desenvolvimento e integração dos conhecimentos aí adquiridos (...)». A situação das bibliotecas portuguesas resultava da inexistência há diversos anos de uma Política Nacional de Leitura Pública.”

<sup>42</sup> Consultar-se síntese da autora em MARQUES (2012:82-86).

<sup>43</sup> PEREIRA (2012).

<sup>44</sup> MARQUES (2012:91).

<sup>45</sup> Moura (1996).

regulamentação de bibliotecas públicas numa parceria entre o Estado e os Municípios, com a partilha de investimento financeiro e o cumprimento de exigências mínimas do Programa para a criação de bibliotecas, das suas coleções, áreas funcionais, equipamentos e recursos humanos, este relatório contribui para a criação do Programa Rede Nacional de Bibliotecas Municipais, que posteriormente foi designada por Rede Nacional de Leitura Pública - RNLP.

“O Programa Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, criado em 1987, resulta da definição de uma política nacional integrada de desenvolvimento da Leitura Pública assente num modelo inovador de partilha de responsabilidades entre a administração central e local visando a criação de uma biblioteca pública em cada sede de concelho. [...] A decisão política de criar uma Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, em 1987, corresponde, no campo cultural, a uma intervenção política marcadamente inovadora para a época, e absolutamente necessária à mudança que a realidade nacional neste sector reclamava. Nesta área, como em outras do sector cultural, o nosso atraso era evidente e preocupante, facto que não se pode dissociar da falta de visão sobre o papel que a biblioteca pública desempenha na sociedade.”<sup>46</sup>,

O Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) de 1987 tinha como objetivo dotar todos os municípios portugueses de uma biblioteca pública, que em parceria com a DGLAB (o então Instituto Português do Livro e das Bibliotecas) prestava apoio técnico e/ou financeiramente aos municípios na criação e instalação de bibliotecas públicas.

Neste Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais, a DGLAB estabelece os princípios gerais para a criação de bibliotecas públicas, de acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a Biblioteca Pública.

“De acordo com a legislação sobre esta matéria, o programa da Rede de Leitura Pública assenta num esforço partilhado pela administração central e os municípios para dotar os concelhos do país de equipamentos culturais capazes de prestar um eficiente serviço de leitura pública a toda a população, independentemente dos factores idade, profissão, nível educativo e/ou socio-económico, por meio da celebração de contratos-programa entre o Estado (através do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas) e as autarquias.”<sup>47</sup>

Este Programa estabelece diferentes tipologias de biblioteca de acordo com a população dos municípios, as características especiais e funcionais dos edifícios, o mapa de pessoal, os recursos informáticos e o fundo documental mínimo de que as bibliotecas deverão estar dotadas.

Em 1996, foi criado um grupo de trabalho, o qual apresentou um *Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal*<sup>48</sup>, cuja coordenadora foi Maria José Moura, onde foram

---

<sup>46</sup> FIGUEIREDO (2004:60).

<sup>47</sup> PIRES (2003:119).

<sup>48</sup> Moura (1996).

redefinidas e reajustadas as linhas de orientação sobre as Bibliotecas Públicas, anteriormente estabelecidas no *Programa Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*, as quais eram promovidas pelo Instituto Português do Livro e das bibliotecas.

No *Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal* de 1996, foram redefinidos três tipos de bibliotecas, em função do número de habitantes existentes em cada concelho, cujo modelo ainda se mantém atualmente, sendo estes:

*“Biblioteca Municipal 1 - concelho com menos de 20 000 habitantes;*

*Biblioteca Municipal 2 - concelho entre 20 000 habitantes a 50 000 habitantes;*

*Biblioteca Municipal 3 - concelho com mais de 50 000 habitantes.”<sup>49</sup>*

No *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais*,<sup>50</sup> de 2009 que resulta da parceria entre a Direção Geral do Livro e das Bibliotecas e as Câmaras Municipais, em que as tipologias supracitadas continuam a manter-se, sublinhando-se ainda que:

“Assim, nos casos de população dispersa por vários núcleos urbanos, o dimensionamento da biblioteca deve ser equacionado tendo em conta a população da sede do concelho e dos agregados populacionais sobre os quais, pela sua proximidade e por razões escolares ou laborais, possa exercer forte atração. Por outro lado, esse dimensionamento deve ter em consideração a necessidade de tornar a biblioteca o centro de uma rede concelhia, capaz de cobrir de forma efetiva toda a área do município, através da criação de pólos, de bibliotecas itinerantes ou outras que, em qualquer caso, devem ser referenciadas no momento de apresentação do processo de candidatura.”<sup>51</sup>

O Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais foi instituído em 1987 pela SEC e teve como grande objectivo cobrir todo o território nacional com uma rede de modernas bibliotecas municipais em que através de contratos-programa eram definidas as características dos edifícios, dos mobiliários e outros equipamentos, os fundos documentais mínimos e o quadro de pessoal técnico.

### 1.2.1. - Depósito Legal

Segundo FIOLEAIS o Depósito Legal foi instituído em França em 1537, em favor da Biblioteca Real, e como afirma (LARIVIÈRE).

---

<sup>49</sup> Moura (1996:7).

<sup>50</sup> Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas. *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* (2009).

<sup>51</sup> Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas. *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* (2009:3).

“El sistema de depósito legal, cuya misión es crear y preservar una colección nacional de material publicado, se puso en práctica por vez primera en 1537 cuando Francisco I, rey de Francia, promulgó la “Ordenanza de Montpellier” El decreto real prohibía la venta de todo libro del que no se hubiera depositado una copia en la biblioteca de su castillo.”<sup>52</sup>

Em Portugal, foi instituído, em 1789, em favor da Real Biblioteca Pública da Corte.

Em 1805, surgiu na Biblioteca Pública de Évora<sup>53</sup> e, em 1851, também na Biblioteca da Universidade de Coimbra.

“A Primeira disposição legal que se conhece é o aviso de 18 de Junho de 1789 que determinou à Régia Oficina Tipográfica a remessa de um exemplar de todas as obras que imprimisse para a Real Biblioteca Pública da Corte. A determinação seguinte, o decreto de 16 de Março de 1821, já referia a obrigação de entrega de dois exemplares de todas as obras impressas no Reino à mesma Biblioteca. E em 5 de Dezembro de 1825, o alvará então publicado mandava tornar extensivas tais disposições à Real Livraria de Mafra, que foi assim a segunda biblioteca passa a gozar das regalias do Deposito Legal.”<sup>54</sup>

O Depósito Legal<sup>55</sup> é regulado pelo Decreto- lei n.º 73/82<sup>56</sup> de 3 de Março de 1982, em que no seu artigo 3º enumera os objetivos do depósito legal:

- a) Defesa e preservação dos valores da língua e cultura portuguesas;
- b) Constituição e conservação de uma coleção nacional (todas as publicações editadas no país);
- c) Produção e divulgação da bibliografia nacional corrente;
- d) Estabelecimento da estatística das edições nacionais;
- e) Enriquecimento de bibliotecas dos principais centros culturais do país”.<sup>57</sup>

O mesmo decreto determina que o depósito é obrigatório em revistas, livros, jornais, brochuras, mapas, cartas cartográficas, obras musicais impressas, obras cinematográficas, entre outros.<sup>58</sup>

---

<sup>52</sup> LARIVIÈRE (2000:5)

<sup>53</sup> Ver mais em Biblioteca Pública de Évora, em <http://www.bpe.pt/A-Biblioteca/Info>

<sup>54</sup> PEREIRA (1963:13).

<sup>55</sup> Devem ser entregues à Biblioteca Nacional de Portugal, que gere o serviço, 11 exemplares de cada Documento. São beneficiárias, além da Biblioteca Nacional (que recebe 2 exemplares), as bibliotecas públicas de Évora e Braga, a Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra e a Biblioteca Municipal de Coimbra, a Biblioteca Municipal de Lisboa e a Biblioteca Pública Municipal do Porto, as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, através de bibliotecas respetivamente no Funchal e em Angra do Heroísmo, e a Biblioteca do Real Gabinete Português de Leitura, no Rio de Janeiro, Brasil.

<sup>56</sup> Legislação aplicada às bibliotecas, arquivos e documentação (1999:239-246).

<sup>57</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

<sup>58</sup> Ver mais em Biblioteca Nacional de Portugal, em [http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153&Itemid=63&lang=pt](http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=63&lang=pt)

O Decreto-Lei nº 362/86<sup>59</sup> de 28 de Outubro, vai determinar a obrigação de Depósito Legal na Biblioteca Nacional de um exemplar das teses de doutoramentos e mestrados, bem como das dissertações destinadas às provas de aptidão científica e pedagógica das carreiras docentes do ensino superior politécnico e do ensino universitário.

A isenção de depósito legal é cedida aos trabalhos de impressão sem valor de publicação bibliográfica.

O depósito legal tem de ser feito antes da impressão do documento, por parte da tipografia, para tal deve ser pedido *on-line* o número de registo de depósito legal, preenchendo o formulário e demonstrando cumprir todos os requisitos legais, para que posteriormente o editor o referencie na publicação antes de esta ser distribuída.

### 1.2.2. - Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas

A Publicação do Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas assinalou um marco importantíssimo para o incremento da política da Leitura Pública à escala mundial.

O Manifesto da Unesco foi publicado inicialmente em 1949<sup>60</sup> e revisto em 1972 pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA). Em 1994<sup>61</sup> houve a necessidade da elaboração de um novo texto, para que este acompanha-se toda a evolução do conceito de biblioteca pública.

Este Manifesto, com as suas três versões, visa, fomentar a função educativa das bibliotecas e definir como principal objetivo o acesso livre ao conhecimento, à cultura e ao lazer, em que os seus serviços têm de ser prestados de igual modo a todos, sem discriminar a condição social, a idade, a religião, etc. Assim, com o manifesto da UNESCO a biblioteca pública torna-se um espaço de inclusão, permitindo a todos o acesso à informação, ao conhecimento sem qualquer discriminação.

“A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais.”

(Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas, 1994)

Este documento de 1994 também estabelece e define de forma bastante clara e concisa as missões chave que deverão ser a essência das bibliotecas públicas, tendo em vista

---

<sup>59</sup> *Legislação aplicada às bibliotecas, arquivos e documentação* (1999:247-248).

<sup>60</sup> UNESCO. [Manifesto da Unesco - 1949] : *The Public Library: a living force for popular education*. Obtido a 14 de junho de 2016, em <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001474/147487eb.pdf>

<sup>61</sup> UNESCO. *Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas* (1994).

facilitar o acesso à informação, conhecimento e cultura a todos, contribuindo também para a diminuição dos níveis de literacia.

“As seguintes missões-chave, relacionadas com a informação, a literacia, a educação e a cultura deverão ser a essência dos serviços da biblioteca pública:

- Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- Fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral;
- Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.”<sup>62</sup>

Como está patente em todo o manifesto, os recursos e serviços da Biblioteca Pública, incluindo os diferentes tipos de suporte de informação, devem responder às necessidades da comunidade em que esta está inserida, no que se refere à educação, informação e desenvolvimento pessoal, onde se incluem também aspetos recreativos e lúdicos. Este espaço tem de ser um espaço de inclusão, onde todos devem ter acesso à informação e serviços, tanto os designados info-ricos, como os info-pobres, no sentido de que esta situação seja reduzida ou eliminada.

Financeiramente, as bibliotecas públicas devem ser suportadas pela administração local ou central da comunidade em que está inserida, tendo sempre como principal objetivo o acesso, por parte de todos, à informação e ao conhecimento.

Como é referido no manifesto, os interesses das Bibliotecas públicas devem ser alargados a nível nacional, através de planos estratégicos adequados no sentido de salvaguardar os padrões de serviço, para tal é fundamental a criação de uma rede de

---

<sup>62</sup> Direção geral do Livro e das, dos Arquivos e das Bibliotecas Públicas. *Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas.*

Bibliotecas Públicas e estreitar a relação com as Bibliotecas Nacionais e outras Bibliotecas Especializadas.

Relativamente à gestão, o manifesto apresenta também alguns objetivos, como é o caso de parcerias com membros da comunidade local e com outros profissionais, consoante a especificidade de cada Biblioteca.

A Biblioteca Pública deve responder de forma adequada, eficaz e eficiente às diferentes necessidades da comunidade em que está inserida, adequando os seus serviços à sua realidade, recorrendo às tecnologias adequadas, ajustando os horários e edifícios de forma que lhe permitam cumprir a sua função.

A formação do bibliotecário bem como a sua capacidade de formar os utilizadores são indispensáveis para a subsistência do nível dos serviços.

### 1.3. - O papel do bibliotecário

Conforme citado por BRUNO (2011), é em 1887 que é criado o primeiro curso de Bibliotecário. “Data de 1823, uma carta dirigida ao monarca, da responsabilidade de Ferreira Gordo, em que este desempenhava já nesta altura a função de bibliotecário - mor.”<sup>63</sup> Este Bibliotecário das Bibliotecas Populares tinha também um importante papel social, que consistia em contribuir para acabar com as gigantescas diferenças entre as classes populares e as classes letradas, para tal era necessário que o bibliotecário fizesse propaganda do livro junto dos lavradores, operários, em geral, todas as classes trabalhadoras.

Pertencia também às funções de Bibliotecário a elaboração de um “catálogo ideológico”<sup>64</sup> juntamente com o “omonástico” e o didascálico”, conforme afirma MALPIQUE citado por BRUNO (2011:51). “Tem nas suas mãos uma biblioteca aquele que lhe organiza, com inteligência, o catálogo ideológico.” Estes Bibliotecários eram considerados funcionários ao serviço dos leitores, pois tinham como função a facilitação ao leitor, isto é, o seu trabalho era o trabalho de poupar trabalho ao leitor.

“Portugal é dos primeiros países a estabelecer uma ligação entre a formação profissional e a formação superior de tipo universitário e a integrar num mesmo curso a instrução de profissionais de uma mesma área técnico-científica, ou seja, os bibliotecários e os arquivistas - insere as disciplinas específicas para o exercício da profissão no contexto das instituições onde futuramente os diplomados irão exercer a sua actividade.”<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> BRUNO (2011:51).

<sup>64</sup> Catálogo por assuntos.

<sup>65</sup> RIBEIRO (2006:51-52).

Em 1901, este curso é remodelado na sequência da publicação do decreto de 24 de Dezembro de 1901, e segundo RIBEIRO (2006:52) “Passa agora a ser um curso de três anos e inclui mais disciplinas, situando-se a Paleografia logo no primeiro ano e a Diplomática no segundo.” Foram várias as remodelações curriculares deste curso ao longo dos anos.

Em 1935 passa a existir na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra o Curso de Bibliotecário-Arquivista, uma vez que foi extinto o curso em Lisboa. RIBEIRO (2006).

Com a evolução da sociedade, e como era expectável, o plano curricular deste curso foi ficando desatualizado.

“As mudanças sociais, económicas e, sobretudo, tecnológicas operadas por via da emergência da Sociedade da Informação tornaram o Curso de Bibliotecário- Arquivista obsoleto face aos novos desafios com que os profissionais das bibliotecas e dos arquivos se tinham de defrontar, a partir, especialmente, dos anos setenta do século XX. A consciencialização deste desajuste levou ao encerramento do curso e à criação de um novo modelo formativo, que teve expressão através do Curso de Especialização em Ciências Documentais (CECD).”<sup>66</sup>

A evolução tecnológica característica da sociedade da informação veio alterar de forma significativa o papel desempenhado pelo bibliotecário, bem como as suas funções e práticas implementadas anteriormente na área da biblioteconomia.

“A Biblioteca Pública deve ser eficazmente organizada e mantidas normas profissionais de funcionamento. O bibliotecário é um intermediário activo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados”.

(Manifesto sobre Bibliotecas Públicas, 1994)

Segundo a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, as competências intrínsecas aos bibliotecários são:

“bibliotecários/documentalistas são profissionais que concebem, organizam e administram estruturas de documentação e informação. Para tal, estabelecem e aplicam os critérios de organização dessas estruturas.

No âmbito das suas tarefas avaliam, adquirem e tratam os diversos suportes documentais (tais como livros, revistas, jornais, manuscritos, cd-rom, etc.) com o objectivo de facilitar o acesso à informação;

-Concebem e planeiam serviços e sistemas de informação;

-Seleccionam e analisam informação com o objectivo de a racionalizar, isto é, geram a informação;

-Inventariam as necessidades dos utilizadores a fim de objectivamente lhes responder;

-Definem os processos de recuperação e exploração da informação;

---

<sup>66</sup> RIBEIRO (2006:58).

- Recuperam a informação a partir de fundos documentais próprios, através do intercambio entre bibliotecas e/ou serviços de informação;
- Mantêm actualizados os fundos bibliográficos documentais, perspectivando as necessidades futuras;
- Procedem à análise e avaliam a qualidade dos serviços e produtos documentais;
- Produzem e difundem informação adequada aos interesses dos seus utilizadores;
- Organizam e realizam actividades de promoção do livro e da leitura e de animação cultural.”<sup>67</sup>

Para além das competências supracitadas e segundo as Diretrizes a IFLA sobre os serviços de Biblioteca Pública, as competências do pessoal de biblioteca devem ainda ser:

- “A capacidade de comunicar de forma positiva com as pessoas;
- A capacidade de compreender as necessidades dos utentes;
- Capacidade de cooperar com indivíduos e grupos da comunidade;
- Conhecimento e compreensão da diversidade cultural;
- Conhecimento dos materiais que formam a coleção da biblioteca e dos meios para lhes aceder;
- Compreensão e identificação com os princípios do serviço público;
- Capacidade de trabalhar com outras pessoas na prestação de um serviço de biblioteca eficaz;
- Competências organizacionais e flexibilidade para identificar e implementar mudanças;
- competências de trabalho em equipa e liderança;
- Imaginação, visão e abertura a novas ideias e práticas;
- Disponibilidade para alterar métodos de trabalho face a novas situações;
- Conhecimento das tecnologias da informação e da comunicação, à medida que estas se alteram.”<sup>68</sup>

Surge, em 2005, o *Euro Referencial ID*<sup>69</sup> que é uma obra coletiva do ECIA - Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação, é constituído por dois volumes, em que o primeiro volume se intitula *Competências e aptidões dos profissionais europeus da Informação- Documentação*, e ao segundo volume de *Níveis de qualificação dos profissionais europeus de Informação-Documentação*, no qual são identificadas e atualizadas as competências e aptidões necessárias ao exercício das funções inerentes à atividade dos profissionais da informação e documentação, no espaço europeu.

Este Euro Referencial ID surge da emergência de atualização de competências destes profissionais face ao desenvolvimento da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

---

<sup>67</sup> *Perfil do profissional de documentação e informação*. In Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

<sup>68</sup> Diretrizes a IFLA sobre os serviços de Biblioteca Pública (2013:67)

<sup>69</sup> o *Euro Referencial- ID pode ser consultado em* [https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc\\_noticias/EuroReferencial\\_P.pdf](https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.pdf)

Segundo o Referencial, esta profissão define-se:

“A profissão em causa, a da informação-documentação (I-D), continua a cumprir a missão fundamental que lhe incube. Isto é, encontrar a informação para o uso profissional (depois de a ter sabido pesquisar), tratá-la para aumentar a sua qualidade, geri-la, torna-la facilmente acessível e transmiti-la aos que dela necessitam, utilizadores ou clientes. Se a missão continua a ser a mesma, em contrapartida, os meios para a cumprir evoluíram muito rapidamente. Novas tecnologias, cada vez mais eficientes, que invadem todos os sectores de actividade, estão também ao dispor dos profissionais da informação e documentação.”<sup>70</sup>

Segundo esta perspetiva do *Euro Referencial ID*, os profissionais de informação e documentação, para além das suas competências enquanto bibliotecários e documentalistas devem adquirir outras competências, conhecimentos e técnicas necessários para o desempenho das suas novas funções.

Com todas as evoluções nesta sociedade de informação, e com o surgimento das novas tecnologias da informação, através da utilização de bases de dados, como é o caso do prisma na área de ciências de informação e documentação, o bibliotecário vê o seu trabalho facilitado, bem como uma evolução nas suas funções. Toda esta evolução melhorou a qualidade dos serviços prestados, facilitando o acesso à informação, e a rapidez através da *Internet*.

Os bibliotecários atuais, e como se verificou ao longo deste ponto, devem reunir um conjunto de competências pessoais e profissionais essenciais e inerentes ao exercício das suas funções, e como vivemos numa sociedade em constante mutação, deve também estar em constante atualização dos conhecimentos na área de biblioteconomia e noutras áreas afins.

### 1.3.1. - Código de ética para os profissionais de Informação

O código de ética dos profissionais de informação de 1999 é um documento de referência para esta área profissional, e trata-se de uma declaração onde consta os princípios sobre a conceção e execução de várias tarefas, comportamentos e contextos no exercício das funções.

Este código de ética foi adotado no dia 25 de julho de 1999 pela Associação Portuguesa de Documentação e Informação na Saúde (APDIS), pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (APBAD) e pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento de Informação Científica e Técnica (INCITE), é uma referência na prática profissional dos profissionais de informação em Portugal. Tem como objetivos, e como consta

---

<sup>70</sup> Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação (2005:15).

no seu preâmbulo, os de ser um instrumento de clarificação e ajuda à decisão ética dos profissionais de informação em Portugal, dar aos utilizadores dos serviços de informação portugueses (bibliotecas, arquivos, serviços de informação) a confiança de que os profissionais respeitam os seus direitos, apresentar à sociedade o compromisso que os profissionais de informação, que trabalham em Portugal, assumem perante os valores éticos que norteiam a sua atividade profissional, ajudar a integração profissional de novos membros, expressando sucintamente os valores da profissão.

A estrutura O Código de Ética assenta em três pontos essenciais: a liberdade intelectual, a privacidade dos utilizadores dos serviços de informação e o profissionalismo.

Nele constam as seguintes responsabilidades quanto à liberdade intelectual:

- “1.1. Facilitar o acesso dos utilizadores dos serviços de informação a todo o género de informações publicadas sob qualquer suporte.
- 1.2. Construir colecções adequadas às necessidades de informação dos utilizadores dos serviços, com atitude proactiva para que essas necessidades estejam previstas mesmo antes de serem expressas.
- 1.3. Fazer uma selecção de materiais, equilibrando a oferta e a procura, a actualização e a preservação, a diversidade de assuntos e o equilíbrio entre os diversos pontos de vista.
- 1.4. Efectuar o tratamento de toda a informação por forma a facilitar o acesso à mesma.
- 1.5. Disponibilizar o acesso à informação existente no seu serviço.
- 1.6. Explicitar, na definição da política de informação do serviço a seu cargo, que a missão principal deste é a disponibilização da informação, de todos os géneros, em todos os suportes, para todos os utilizadores.
- 1.7. Não permitir interferências exteriores, que possam impedir ou dificultar o acesso à informação disponível nos seus serviços.
- 1.8. Não permitir que as suas opiniões pessoais interfiram na liberdade de acesso à informação.
- 1.9. Opôr-se à implementação de qualquer solução tecnológica que possa limitar ou manipular o acesso à informação.
- 1.10. Elaborar, participar na elaboração, conhecer, apoiar e divulgar a legislação que diz respeito ao direito de acesso à informação sem qualquer interferência.”<sup>71</sup>

GILL (2003) acrescenta ainda que é primordial que o bibliotecário detenha uma formação superior em biblioteca e informação, licenciatura, pós -graduação ou mestrado, pois este profissional irá construir, planear, organizar, executar e fazer também a gestão e avaliação dos serviços e sistemas de bibliotecas, para que seja possível satisfazer as necessidades dos utilizadores da comunidade em que a biblioteca esteja inserida.

---

<sup>71</sup> *Código de ética* (1999:4).

# CAPÍTULO II: O NOVO PARADIGMA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÉCULO XXI

## 2.1. - Evolução do conceito de biblioteca

O principal objetivo das bibliotecas, durante séculos, e como referido no capítulo anterior, foi o de conservar documentos desde o tempo dos mosteiros, onde estes eram copiados e recopiados pacientemente, o que contribuiu para a riqueza da memória humana.

Inicialmente, a biblioteca encontrava-se fechada sobre si mesma e era considerada como um depósito do saber, onde a presença do leitor era encarada como intrusão, mas com o decorrer do tempo, o conceito de biblioteca evoluiu e a biblioteca abre-se ao mundo, onde o utilizador passa a ser o seu principal objetivo, no sentido em que esta procura responder às suas necessidades de informação, bem como possuir um espaço em que seja possível a conjugação de informação e cultura.

“A biblioteca pública é o centro local da informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros.”

(Manifesto da Unesco, 1994)<sup>72</sup>

Esta definição de biblioteca pública do Manifesto da Unesco ainda hoje se mantém, em que o principal objetivo é o de satisfazer as necessidades informacionais dos seus utilizadores, como afirma CABRAL (1996:33). “Embora existam vários tipos de bibliotecas dirigidas a públicos bem distintos e com objetivos bem diferenciados, em todas elas se identifica um denominador comum: a organização das respectivas coleções tendo em vista a disponibilização e divulgação.” Em relação aos objetivos dos serviços da biblioteca pública USHERWOOD (1999) diz-nos que:

“O Public Library Group descreveu os fins e objectivos dos serviços das bibliotecas públicas do seguinte modo: Contribuir para a preservação da qualidade de vida em todos os aspectos - educativo, económico, industrial, científico e cultural - e promover o conceito de uma sociedade democrática em que todos têm igual oportunidade de se tornarem verdadeiros cidadãos, cujas personalidades plenas e equilibradas conduzirão ao aumento da felicidade do homem e da sua consciência de si, dos seus semelhantes e do seu ambiente. Tal contributo efectiva-se através da biblioteca pública enquanto agência multifacetada da informação-

---

<sup>72</sup> UNESCO. *Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas (1994)*.

educação-cultura. Ela deveria disponibilizar livremente a todos os que o solicitem os registos da experiência humana sob a forma de livros e materiais afins, promovendo e preservando assim o livre fluxo de informação e ideias.

Entre os papéis tradicionais das bibliotecas públicas pode incluir-se a preservação de material, auxiliando a investigação, o fornecimento de informação e o fornecimento de instalações culturais e recreativas.”<sup>73</sup>

Para além dos objetivos supracitados, o novo conceito de biblioteca pública também inclui, e segundo as Diretrizes da IFLA/Unesco, espaços destinados para a realização de variadas atividades culturais, tais como: exposições, conferências, ações de formação, cinema, lançamentos de livros, etc., para assim, facilitar o acesso à informação e promover o gosto pela leitura e pela cultura.

ECO (1983) afirma, de forma bastante carismática, que, por vezes, é imprescindível a deslocação física à biblioteca.

“Na verdade acontece muitas vezes ir-se à biblioteca porque se quer um livro cujo título se conhece, mas a principal função da biblioteca, pelo menos a função da biblioteca da minha casa ou da de qualquer amigo que possamos ir visitar, é de descobrir livros de cuja existência não se suspeitava e que, todavia, se revelam extremamente importantes para nós. É certo que essa descoberta pode ter lugar desfolhando o catálogo, mas não há nada mais revelador e apaixonante do que explorar as estantes que reúnem possivelmente todos os livros sobre um determinado tema - coisa que, entretanto, não se poderia descobrir no catálogo de autores - e encontrar ao lado do livro que se ia procurar, um outro livro, que não se tinha ido procurar, mas que se revela fundamental.”<sup>74</sup>

Esta afirmação pode ser reportada para a atualidade, como nos refere o autor, o público da biblioteca é bastante diversificado, e embora haja quem prefira a utilização das novas tecnologias (catálogos bibliográficos disponíveis nas bibliotecas como salientado pelo autor e a *internet* hoje em dia), também há aqueles que preferem percorrer as estantes cheias de livros das bibliotecas.

Para que este acesso aos livros se torne oportunamente acessível aos seus utilizadores, e segundo uma das suas missões, a biblioteca adquire documentos, prepara catálogos e organiza as suas estantes. Desde o momento em que o documento é adquirido até à sua disponibilização ao público, passa por um conjunto de etapas e operações que são denominadas por cadeia documental.<sup>75</sup> Finalizado todo o processo da cadeia documental,

---

<sup>73</sup> USHERWOOD (1999:21).

<sup>74</sup> ECO (1983:28-29).

<sup>75</sup> Pertence à cadeia documental de um documento, primeiramente a atribuição de um número de registo sequencial e a carimbagem. Em segunda procede-se à catalogação e classificação, à catalogação compreende-se a descrição bibliográfica (descrição física do documento), esta deve ser feita segundo As Normas *Portuguesas de Catalogação* (adaptação portuguesa da ISDN (M) - Regras normalizadas referentes a monografias), - *As Regras Portuguesas de Catalogação* foram editadas em 1984 e

procede-se à cotação,<sup>76</sup> esta permite a localização do documento nas estantes, e por fim a arrumação. Para uma uniformização da operação de catalogação pertencente à cadeia documental é de extrema importância o recurso a regras internacionalmente reconhecidas, como é o caso das regras *ISBDs*<sup>77</sup>, *A Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada*, para que assim se torne possível uma normalização dos registos bibliográficos, bem como, a troca desses registos, quer entre instituições nacionais ou internacionais.

“A disposição dos elementos no registo é feito de acordo com a International Standard Bibliographic Description (ISBD). O objectivo primordial é fornecer um modelo para a elaboração da parte descritiva do registo bibliográfico e do catálogo elaborado pelos registos bibliográficos nacionais de todos os países. [...] A normalização e a acessibilidade estão intimamente relacionados e a normalização é vital no funcionamento das redes entre bibliotecas e centros de documentação.”<sup>78</sup>

Para além das regras *ISBDs*, é necessário também formatos informatizados normalizados, que permitam a leitura computadorizada dos registos bibliográficos, essa descrição catalográfica dos documentos em sistemas de informação, são efetuadas segundo o

---

representam um passo decisivo na normalização dos procedimentos catalográficos em Portugal. Ver mais em *Regras Portuguesas de Catalogação (1999)*. Lisboa: Biblioteca Nacional. - e a indexação (descrição intelectual do documento). A classificação é efetuada através da *Classificação Decimal Universal (CDU)*. A CDU é um instrumento de trabalho que uniformiza os critérios de classificação dos documentos tanto da Biblioteca Nacional como das bibliotecas cooperantes, tornando a CDU na linguagem comum de pesquisa por assunto. Ver mais em *CDU - Classificação Decimal Universal: tabela de autoridades (2005)*. Lisboa: Biblioteca Nacional.

<sup>76</sup> Colocação da cota no documento, esta também é vista como a morada do documento na biblioteca.

<sup>77</sup>As *ISBDs* - *A Descrição Bibliográfica Normalizada* - constituem um conjunto de regras normalizadas para os elementos constituintes dos registos bibliográficos essenciais para uma formulação e comunicação normalizada da informação bibliográfica, conforme é descrito em *Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada para as Publicações Monográficas (2005)*. Lisboa: Biblioteca Nacional, p. 2. “*A Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada remonta a 1969, quando a Comissão de Catalogação da IFLA (mais tarde designado Gabinete Permanente da Secção de Catalogação da IFLA) patrocinou uma Reunião Internacional de Especialistas em Catalogação. Esta reunião produziu uma resolução que propôs a criação de normas para regularizar a descrição bibliográfica na sua forma e conteúdo. Como resultado, a Comissão de Catalogação determinou que o seu trabalho prioritário seria providenciar os meios para incrementar consideravelmente a partilha e troca de dados bibliográficos. Este trabalho resultou no conceito da Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada (ISBD) o qual já perdura por mais de 30 anos. Os formatos individuais aos quais o conceito da ISBD tem sido aplicado, é actualmente usado por agências bibliográficas, códigos de catalogação nacionais e internacionais, e catalogadores numa enorme variedade de bibliotecas em todo o mundo, por causa do seu potencial para promover a partilha de registos.*”

Existem diferentes tipos de *ISBDs*. Estas são aplicadas consoante o formato do documento. As diferentes *ISBDs* são: *ISBD(G)* - Regras normalizadas gerais, referentes a todos os tipos de documentos; *ISBD(M)* - Regras normalizadas referentes a monografias; *ISBD(S)* - Regras normalizadas para publicações periódicas; *ISBD(NBM)* - Regras normalizadas para material não livro; *ISBD(CM)* - Regras normalizadas para material cartográfico; *ISBD(PM)* - Regras normalizadas para partituras musicais; *ISBD(A)* - Regras normalizadas para o livro antigo; *ISBD(ER)* - Regras normalizadas para material eletrónico. Para uma lista completa das *ISBDs* em inglês, ver <http://www.ifla.org/isbd-rg/superseded-isbd-s>

<sup>78</sup> MCGARRY (1984:105-106).

UNIMARC<sup>79</sup>, isto é, as ISBDs são aplicadas ao formato UNINARC, este formato tem como objetivo o de estruturar os dados bibliográficos para registos internacionais e locais de acordo com as normas da catalogação internacional.

Segundo BAGANHA (2004) todo o processo da cadeia documental, assim como o objetivo da biblioteca é o de satisfazer o seu público, independentemente do que ele leia, veja, escute ou “navegue”, o importante é que a informação que este pretende, chegue até ele da forma mais eficaz, mais rápida, mas sobretudo, mais completa.

O desenvolvimento tecnológico, principalmente através da *internet* com a ligação de computador a computador à escala mundial, veio alterar o conceito de biblioteca, ao estabelecer ligação direta das pessoas à informação. Ainda segundo BAGANHA, os profissionais de informação vêem-se confrontados com estas alterações e com um novo desafio, com o desafio de mudanças a nível do acesso e da disponibilização da informação, para além de que o tipo de utilizador dos serviços de informação mudou, este está habituado a utilizar computadores e a aceder à *internet* e pretende obter toda a informação relevante sobre um determinado assunto, o mais rápido possível, independentemente do local onde se encontre.

Este novo contexto do século XXI levou à emergência de se repensar nos serviços que a biblioteca disponibiliza e na forma como esta o faz. É neste sentido que surgem as bibliotecas digitais.

“As bibliotecas digitais, trazem uma mais valia significativa no que respeita ao acesso imediato ao documento e a possíveis conexões com outros documentos similares ou correspondentes ao assunto selecionado. O acesso imediato ao texto e a vários documentos em simultâneo marca a grande diferença relativamente às bibliotecas tradicionais.”<sup>80</sup>

Neste sentido, o conceito de biblioteca enquanto detentora de coleções e *lugar do saber* sofre alterações com as novas tecnologias, os novos tipos de documentos e a forma de se lhes aceder, faz surgir um novo conceito de biblioteca que irá possibilitar o acesso à informação, tanto presencialmente como online, respondendo assim às necessidades atuais dos utilizadores através da biblioteca física com o seu catálogo bibliográfico disponível para consulta online e da biblioteca digital, para que o seu leitor tenha acesso à informação, independentemente do seu suporte e localização.

---

<sup>79</sup> O formato UNIMARC tem como objectivo facilitar a troca internacional de registos bibliográficos em formato legível por computador e o seu aparecimento em 1977 veio corresponder à necessidade sentida pelos membros da IFLA de desenvolver um formato que obviasse à necessidade de estabelecer inúmeros programas de convenção entre as várias agências bibliográficas que usam os formatos MARC nacionais. Ver mais em *Manual UNIMARC* (2002). Lisboa: Biblioteca Nacional.

<sup>80</sup> BAGANHA (2004:95).

## 2.2. - Novos desafios do século XXI

A *Internet* e as Tecnologias Digitais fizeram emergir um novo paradigma social, designado por Sociedade da Informação, e como é referido por COUTINHO & LISBOA (2011:5), é “Um mundo onde o fluxo de informações é intenso, em permanente mudança, e onde o conhecimento é um recurso flexível, fluido, sempre em expansão e em mudança. Um mundo desterritorializado, onde não existem barreiras de tempo e de espaço para que as pessoas se comuniquem.” Mas, apesar de esta ser uma Era da Informação, em que qualquer pessoa independentemente do seu *status* ou classe social, tem acesso a qualquer tipo de informação, informação essa que é um direito de todos.

“A informação é um direito de todos como factor de integração, democratização, igualdade e dignidade pessoal. Não há exercício de cidadania sem acesso à informação para se poder cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos quer sejam civis, políticos ou sociais.”<sup>81</sup>

É importante salientar e reforçar que nem todas as pessoas têm condições financeiras para tal, e por outro lado o acesso à informação não é, de forma alguma, sinónimo de conhecimento, sendo necessário adquirir-se competências na área de literacia da informação.

Entenda-se por literacia da informação e segundo consta na Declaração de Praga citada por AMÂNDIO (2010).

“Literacia de Informação abrange o conhecimento das próprias necessidades e problemas com a informação, e a capacidade para identificar, localizar, avaliar, organizar e criar, utilizar e comunicar com eficácia a informação para resolver problemas ou questões apresentadas.”<sup>82</sup>

Estas competências são fundamentais na sociedade de hoje, como afirma COUTINHO & LISBOA (2011).

“[...] pessoas independentemente do status ou classe social a que pertençam podem aceder a todo e qualquer tipo de informação, a verdade é que, muitas das vezes, a realidade é muito distinta e por dois motivos: em primeiro lugar ficam de fora à partida todos os que não têm condições de acesso (e são muitos); em segundo lugar porque o acesso à informação não é garantia que disso resulte conhecimento e, muito menos, aprendizagem. Para que tal ocorra, é necessário que, frente às informações apresentadas, as pessoas possam reelaborar o seu conhecimento ou até mesmo desconstruí-lo, visando uma nova construção. Esta construção deverá estar alicerçada em parâmetros cognitivos que envolvam a auto-regulação, aspectos

---

<sup>81</sup> MARAT-MENDES (2002:136).

<sup>82</sup> AMÂNDIO (2010:90).

motivacionais, reflexão e criticidade frente a um fluxo de informações que se actualizam permanentemente.”<sup>83</sup>

É neste novo contexto que o papel da biblioteca é fulcral, tanto para o acesso à informação, como para tornar essa informação em conhecimento. Embora para que tal aconteça de forma equilibrada, é fundamental que as bibliotecas públicas proporcionem o acesso ao uso das novas tecnologias aos denominados “info-pobres” para que desta forma possam contribuir para a diminuição do fosso entre os denominados “info-pobres” e os “info-ricos”. Como é referido nas Diretrizes Da Ifla Sobre os Serviços da Biblioteca Pública (2013).

“Uma das principais funções da biblioteca pública é a de diminuir o fosso entre os ricos e os pobres em informação. Tal implica a disponibilização do necessário equipamento eletrónico, informático e audiovisual, bem como de computadores pessoais com acesso à *Internet*, catálogos de acesso público, leitores de microformas, leitores de áudio e de MP3, gravadores, projetores de diapositivos e equipamento para portadores de deficiência visual ou física. Recomenda-se a disponibilização de acesso sem fios (wi-fi) por toda a biblioteca, bem como de tomadas elétricas para o uso de computadores pessoais.”<sup>84</sup>

CAMPOS (2002:35) define sociedade da informação como:

“A expressão Sociedade da Informação refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. A sociedade da informação corresponde, por conseguinte, a uma sociedade cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais de informação.”

A sociedade de informação é, sem qualquer dúvida, e como referenciou a autora acima referida, o direito do cidadão à informação e a obrigação social de desenvolver esforços para permitir e garantir esse acesso à escala global. “As tecnologias da informação podem proporcionar-nos muitas oportunidades novas de prosseguir o ideal das bibliotecas públicas de prestação de um serviço público à comunidade”<sup>85</sup>.

A biblioteca pública tem esse papel, o de garantir o acesso à informação a todos, tanto o acesso físico como digital, através da disponibilização de documentos online, mas para tal e como refere VIEIRA (2003).

---

<sup>83</sup> COUTINHO (2011: 8).

<sup>84</sup> *Diretrizes da IFLA Sobre os Serviços da Biblioteca Pública* (2013- 52).

<sup>85</sup> USHERWOOD (1999:125).

“É importante referir a necessidade da criação de mecanismos socialmente adequados ao acesso a estas formas documentais, de maneira a que esta informação não seja apenas privilégio e benefício de alguns, menosprezando-se o acesso à informação em igualdade de circunstâncias. No que diz respeito a este último aspecto, as bibliotecas públicas são espaços onde se proporciona este acesso à informação e ao conhecimento, de forma universal, livre e gratuita. Algumas perguntas podem colocar-se de imediato. Na sociedade da informação, que papel deve desempenhar a biblioteca pública? Que serviços poderá ela proporcionar aos seus leitores? Que mudanças deverão verificar-se de forma a que esta tire partido das novas tecnologias para o cumprimento da sua missão? Perante a mudança de hábitos das pessoas, pela transformação dos hábitos de trabalho, lazer e consumo resultantes das novas tecnologias, a biblioteca pública deverá transformar-se. Transformar-se no sentido de incorporar novos serviços. Transformar-se de forma a continuar a assegurar aquele que é o seu papel ao serviço da sua comunidade, garantindo a equidade no acesso à informação.”<sup>86</sup>

A sociedade de informação e as novas tecnologias permitem à biblioteca pública desenvolver novos serviços em que os seus profissionais são desafiados, no sentido em que conseguir acompanhar o desenvolvimento tecnológico e saber utilizá-lo para assim prestar um serviço renovado às suas comunidades é um desafio ímpar para os profissionais de informação.

### 2.2.1.- O novo papel da biblioteca pública

A atual biblioteca pública do século XXI é confrontada com as novas exigências da presente sociedade da informação, em que tiveram de repensar a forma como disponibilizam os seus serviços face às novas exigências de informação dos seus utilizadores, conforme o exposto nos pontos anteriores, para tal foram criados novos serviços de natureza digital como resposta rápida e eficaz a essas novas necessidades.

O novo papel das bibliotecas públicas, e para além de ser a porta local de acesso ao conhecimento, conforme consta no Manifesto da UNESCO, deve rever as formas de disponibilização dos seus serviços e da relação com os utilizadores para assim permitir eficazmente o acesso à informação e de combate a info-exclusão.

De acordo com a definição apresentada pela APDSI (2011), a info-exclusão é “Problema que abrange um amplo conjunto de regiões do planeta, designadamente zonas pobres e comunidades rurais, que não têm acesso às tecnologias da informação e comunicação.”<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> VIEIRA (2003: 73).

<sup>87</sup> Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação - APDSI (2011:66).

Não são apenas as zonas supracitadas na definição que são afetadas pela info-exclusão, ainda existem muitas pessoas, que, por algum motivo, não têm o acesso e o conhecimento das tecnologias de informação e comunicação, então o papel da biblioteca pública é fulcral enquanto intermediária entre o documento, a informação e o leitor, procurando assim a implementação e utilização de serviços básicos, tecnológicos e profissionais que permitam aos seus utilizadores a aprendizagem visando o uso autónomo da informação, sobretudo no que se refere ao meio digital, como o *e-learning*, as redes sociais, a *Web 2.0* e acesso a conteúdos digitais, como prestadora de serviços como é referido nas Diretrizes da Ifla Sobre os Serviços Da Biblioteca Publica (2013).

“Os seguintes serviços devem ser tão facilmente acessíveis a utentes quanto possível, através de variados formatos, suportes e pela *Internet*:

- Empréstimo de livros e outros materiais;
- Disponibilização de livros e outros materiais para uso na biblioteca;
- Serviços de informação através de meios impressos e eletrónicos;
- Serviços de aconselhamento ao leitor incluindo serviços de reserva;
- Serviços de informação à comunidade;
- Formação de utentes incluindo apoio a programas de literacia;
- Programação de atividades e eventos;
- Novas ferramentas de comunicação, tais como blogues, SMS e redes sociais, usadas quer para serviço de referência quer para relações públicas.

Esta não é uma lista exaustiva mas antes indicativa de alguns dos serviços-chave da biblioteca pública. A diversidade e profundidade dos serviços dependerão da dimensão da biblioteca e da comunidade que é servida.”<sup>88</sup>

A par da info-exclusão, existe também a exclusão digital, que se refere àquelas pessoas que por algum motivo estão impedidas de utilizar as tecnologias de informação, principalmente os cidadãos com deficiências físicas e os cidadãos com deficiências mentais, tornando estas pessoas em info-excluídas. Perante esta situação, e não só no acesso e utilização das tecnologias de informação, mas também em relação ao acesso a todos os serviços disponíveis nas bibliotecas públicas, GUERREIRO (2002) refere que:

“[...] reconhecendo-se mundialmente que os deficientes visuais e outros impossibilitados de ler caracteres comuns ou incapacitados de se deslocar às bibliotecas têm o mesmo direito que os demais cidadãos à leitura e à utilização da biblioteca. Deverão criar postos de atendimento nas salas de leitura para utilizadores cegos ou com outras dificuldades, passando, por consequência, a disponibilizar o acesso à *internet* aos leitores deficientes visuais, nos locais de acesso destinados aos restantes utilizadores, equipando para tal um ou mais postos com interfaces específicos. [...] As bibliotecas deverão possuir todos os seus espaços acessíveis e

---

<sup>88</sup> Diretrizes da IFLA Sobre os Serviços da Biblioteca Pública (2013: 38).

providos das necessidades facilitadas que permitam a livre mobilidade de todos os seus utilizadores. [...] a formação específica a técnicos profissionais e a técnicos superiores de biblioteca e documentação, atendendo a que a interação entre estes profissionais e a heterogeneidade dos seus utilizadores poderá contribuir decisivamente para o êxito da inclusão nas bibliotecas públicas. [...] a importância do lúdico-pedagógico no seu desenvolvimento global, sobretudo da criança com necessidades educativas especiais, com a introdução de linguagens lúdicas na interação educativa, que podem proporcionar um maior sucesso escolar e cultural [...] potencializando um equilibrado desenvolvimento da sua personalidade, no plano cognitivo, afectivo, social e criativo.<sup>89</sup>

É imprescindível perante esta mudança de paradigma das bibliotecas públicas, a emergência da constante formação dos profissionais de informação no sentido de acompanhar a evolução tecnológica e digital e compreender as reais e atuais necessidades de informação de todos os seus utilizadores, para assim desempenhar as suas funções enquanto mediador da informação e do utilizador, e conforme o exposto Nas Diretrizes da IFLA Sobre os Serviços da Biblioteca Pública (2013):

“A biblioteca pública deve ajudar os seus utentes a desenvolver a literacia da informação, entendida como as competências através das quais uma pessoa sabe reconhecer quando a informação é necessária e tem a capacidade para localizar, avaliar e usar eficazmente a informação pretendida. Enquanto os alunos numa escola ou universidade e os profissionais que trabalham em instituições de ensino podem contar com um bibliotecário com experiência para os ajudar a procurar informação de modo independente e autónomo, tal não acontece com a vasta maioria da população servida por uma biblioteca pública. O que a maioria da população tem é necessidade de informação e tecnologias em constante mudança. Os mais afortunados têm uma biblioteca pública, razoavelmente provida de pessoal e financiada, para os orientar. A infoesfera pode esmagar qualquer um em busca de informação. Por conseguinte, os bibliotecários do século XXI sabem que têm de fazer algo mais.”<sup>90</sup>

É reconhecido o compromisso das bibliotecas públicas com a aprendizagem ao longo da vida, assim sendo, o desenvolvimento da literacia da informação é uma função inerente à biblioteca e fortalece o seu papel na inclusão.

“A aposta das bibliotecas na aprendizagem das literacias de informação exigiu, sem dúvida, a convicção de que as competências de informação associadas à Literacia da Informação ultrapassam amplamente o quadro de destrezas e habilidades da formação de utilizadores no uso expedito das ferramentas em bibliotecas. Com base nesta abordagem, passam a ser contempladas, além das literacias básicas e digitais, também as informais.”<sup>91</sup>

---

<sup>89</sup> GUERREIRO (2002:33-34).

<sup>90</sup> *Diretrizes da IFLA Sobre os Serviços da Biblioteca Pública* (2013:45).

<sup>91</sup> AMÂNDIO (2010:93).

O desenvolvimento da literacia da informação promovida pela biblioteca pública serve como ponte para possibilitar a todas as pessoas o seu caminhar pela sociedade da informação, principalmente para aqueles que não têm os recursos e/ou as competências necessárias.

Com o surgimento das novas formas de comunicar e organizar a informação, nos seus diversos formatos, como o e-book, áudio-book, PDF, hyperlink, hipertexto, bases de dados com texto integral, motores de pesquisa, publicação em ambiente digital (de imagens, vídeos e som), e-mail, SMS, redes sociais e ferramentas da *Web 2.0*, estas novas linguagens devem ser encaradas pela biblioteca como um novo mundo de conhecimento necessário para os processos de ensino e aprendizagem dos seus públicos.

“Necessitamos de inovar e a atitude 2.0 requer que as bibliotecas mudem de forma pró-ativa, como um sistema aberto e dinâmico, acompanhando as mudanças de comportamento dos utilizadores, quer na forma como acedem à informação como na forma de aprender. Os ambientes digitais caracterizam-se por uma cultura de informação assente na partilha e na utilização de plataformas de participação e colaboração, diluindo assim os limites entre o consumo, enriquecimento e produção de conteúdos e recursos de informação.”<sup>92</sup>

Com a *Web* social, as bibliotecas deixam de ser meros locais de acesso à informação e de prestação da tradicional orientação e apoios ao leitor, para se converterem em espaços de aprendizagem e socialização, nos quais a literacia de informação e digital fazem cada vez mais parte da sua rotina. Os utilizadores das bibliotecas dotados das literacias digitais preferem efetuar as suas pesquisas de forma autónoma, embora devam desenvolver o pensamento crítico das literacias de informação, para que assim consigam determinar o grau de credibilidade da informação que encontram na *internet*. A par de todos estes novos recursos informacionais, estão as questões legais e o respeito pelos direitos de autor e propriedade intelectual que contribuem para que os conteúdos informativos sejam utilizados de forma apropriada.

Neste contexto de *Web* social, as redes sociais abrem novas possibilidades de comunicação e informação para as bibliotecas na sua prestação de serviços ao utilizador e nas relações entre profissionais. Através das redes sociais, como é o caso do Facebook e como refere abaixo o autor, é possível estreitar relações com os utilizadores e conduzi-los a participar nas iniciativas realizadas nas bibliotecas. Esta rede social também possibilita aos profissionais de informação um maior conhecimento do perfil e das características dos seus utilizadores.

“A comunicação das bibliotecas, e de outras instituições, com os seus utilizadores já não pode ser unilateral, transformando-se agora, com o auxílio das ferramentas sociais, em serviços

---

<sup>92</sup> AMÂNDIO (2010:98-99).

dinâmicos que consideram os utilizadores como atores do processo da informação, e já não recetores mais ou menos passivos. Neste momento, a rede que mais se destaca no mundo digital é a plataforma Facebook, que constitui uma poderosa ferramenta, também para as bibliotecas, ao nível de visibilidade e de integração na comunidade.”<sup>93</sup>

Estas novas formas de comunicação possibilitam a aproximação da biblioteca aos jovens e adolescentes, para promover atividades, dinamizar eventos, implementar novos serviços, para desta forma conseguir uma maior proximidade com a comunidade em que está inserida. “Perante este cenário, as bibliotecas mudam sobretudo porque podem transformar os hábitos dos cidadãos, a forma como se acede à informação e a forma de aprendizagem das pessoas.”<sup>94</sup>

O futuro das bibliotecas segue claramente em várias direções, em que existe a possibilidade de associar as várias realidades paralelas, assim como afirma MATOS (2016).

“Imagine-se um futuro em que a biblioteca é predominantemente - se não apenas - silêncio, e não por uma qualquer ausência de públicos: será sim o escape a uma sociedade intensamente visual e sonora, mas que percebe que os espaços de reflexão, pensamento, estudo e inclusive descanso mental são cada vez mais escassos. Essa biblioteca existe já no contexto universitário mas, e crendo na afluência de utilizadores académicos às bibliotecas generalistas, é também realidade na grande maioria desses locais. Acresce que este espaço será um eminentemente ligado ao conhecimento e à informação, proporcionando acesso a produção científica [...] e a materiais e formação relacionados com a valorização profissional, aprendizagem ao longo da vida e educação de adultos. [...] Poderemos também ver noutra direcção pegando, por exemplo, na Biblioteca de Lankes: a biblioteca centro da comunidade e que, para lá de tentar satisfazer as necessidades de documentação / informação, é igualmente prestadora de uma panóplia de serviços/actividades que são percebidos pelo gestor do equipamento como necessários ao entorno que serve, e em que a *theca* mais não é que o centro da dinâmica. O enfoque é dado não às condições óptimas para a supracitada necessidade de silêncio fundamental ao estudo, mas sim à capacidade de o serviço se metamorfosear em vários, mais utilitários e menos reflexivos: clubes de ocupação dos tempos livres focados nas mais diversas áreas, para a população cada vez mais envelhecida e aposentada ou para os filhos dos adultos em idade activa, que cada vez têm menos tempo para os acompanhar...”<sup>95</sup>

Esta coexistência seria o ideal, para tal seria necessário uma infraestrutura que possibilitasse albergar estes dois contextos de biblioteca, recursos humanos e financeiros para disponibilizar ao seu público cada um dos paradigmas da sociedade atual.

---

<sup>93</sup> ALVIM (2011:18).

<sup>94</sup> AMÂNDIO (2010:106).

<sup>95</sup> MATOS (2016).

“Tal como para outras organizações mais competitivas, a sobrevivência de uma biblioteca depende cada vez mais da sua postura inovadora, da oferta de produtos de qualidade e da redução de tempo de adaptação às inovações entretanto surgidas no mercado da informação e do conhecimento. No caso das bibliotecas públicas é determinante compreender a dinâmica do comportamento e hábitos de consumo de informação do cliente /cidadão para a criação de serviços essenciais à comunidade e de serviços que criem valor e diferença para o cidadão.”<sup>96</sup>

Posto isto, e como refere AMÂNDIO (2010) depreende-se assim, da biblioteca pública, a sua utilidade perante a comunidade em que está inserida prestando serviços culturais, informativos e educativos de qualidade, tanto nas suas instalações como nas redes de informação. Prestadora de serviços gratuitos, tem uma importante função de apoio cívico, contribuindo assim, tanto para a integração e a coesão social, como para a ressalva do direito a todos à informação e ao conhecimento. Perante esta nova conjuntura que acarreta a era da informação é essencial o seu papel para facultar o acesso às tecnologias de informação ou prestar apoios a grupos desfavorecidos, destacando o seu apoio à formação ao longo da vida, à educação formal e informal, bem como ao desenvolvimento social.

### **2.3. - Bibliotecas Digitais**

Como tem sido referido ao longo desta dissertação, o modelo da biblioteca pública está a mudar por influência das novas tecnologias de informação e comunicação, e para responder às novas necessidades de informação dos seus utilizadores, tendo esta mudança iniciado com a implementação de sistemas em rede para as bibliotecas que entretanto foram acompanhando a evolução desta sociedade de informação, e que segundo CRUZEIRO (2002):

“Foi então desenvolvido um conjunto de processos que passaram a constituir os instrumentos necessários para que as bibliotecas criassem e desenvolvessem o acesso a qualquer tipo de informação, baseada em qualquer tipo de documento, localizada em qualquer lugar, quer próximo, quer longínquo.”<sup>97</sup>

Nesta ótica, a biblioteca digital surge da emergência de facultar aos seus utilizadores a possibilidade de terem acesso, de forma rápida, à leitura de textos ou à visualização de documentos potencialmente situados longe deles, e segundo CALDEIRA (2003) é definida como:

---

<sup>96</sup> OCHÔA (2002:99).

<sup>97</sup> CRUZEIRO (2002:111).

“A expressão “biblioteca digital” designa uma colecção estruturada e informatizada de livros, revistas, jornais, poemas, textos, fotografias, filmes, esboços, desenhos, plantas arquitectónicas, quadros, sons, músicas e muitos outros tipos de informação audiovisual, que podem ser apresentados isoladamente ou em conjunto, em duas ou três dimensões, de acesso livre ou mediante pagamento e noutros tipos de modalidades em alternativa.”<sup>98</sup>

Assim, podemos afirmar que a biblioteca digital é uma colecção de informação, em que esta está armazenada em formatos digitais e é acessível por qualquer pessoa, em qualquer lugar, através de uma rede. As características inerentes à biblioteca digital e segundo PEREIRA (2004) são:

- “-Acesso remoto pelo utilizador através de um computador ligado à rede;
- Utilização simultânea do mesmo documento por diversos utilizadores;
- Inclusão em suporte digital de produtos e serviços de uma biblioteca física;
- Existência de colecções de documentos cujo acesso vai desde a referência bibliográfica ao texto integral;
- Provisão de acesso em linha a outras fontes externas de informação;
- Deixar de ser imperativo a necessidade da biblioteca ser proprietária dos recursos informativos solicitados pelo utilizador;
- Utilização integrada de diversos suportes de registo de informação (texto, som, imagem, números...);
- Unidade de gestão do conhecimento que inclui um sistema inteligente ou um especialista que ajude na recuperação da informação pertinente.”<sup>99</sup>

O despoletar das bibliotecas digitais possibilitou a eliminação das barreiras físicas e das distâncias que sempre limitaram a atuação da biblioteca tradicional, para a sua constituição é necessário a orientação conforme três princípios fundamentais que segundo PEREIRA (2004) são:

- “O interesse do segmento de público que perspectivamos atingir;
- O suporte financeiro e económico existente para o projecto;
- Os direitos de autor e propriedade intelectual.”

É necessário um conhecimento dos utilizadores da biblioteca digital, embora este tipo de utilizador seja difícil de identificar, pois é muito abrangente. Vai desde o público em geral até aos investigadores com interesses muito específicos. Em relação ao financiamento, este também é um condicionador no que se refere ao investimento financeiro necessário para a renovação tecnológica, bem como para renovação de competências por parte da equipa

---

<sup>98</sup> CALDEIRA (2003:19).

<sup>99</sup> PEREIRA (2004:2).

técnica. Relativamente aos direitos de autor<sup>100</sup> e propriedade intelectual, só podem ser disponibilizados na íntegra na biblioteca digital os documentos que já se encontram em domínio público, são considerados do domínio público e conforme consta do Artigo 31 da Lei nº 45/85 de 17 de setembro “O direito de autor caduca, na falta de disposição especial, 70 anos após a morte do criador intelectual, mesmo que a obra só tenha sido publicada ou divulgada postumamente.”<sup>101</sup> Os documentos que já se encontrem abrangidos pelo domínio público, já podem ser consultados livremente na *internet*.

A biblioteca pública está, claramente, a viver um ponto de viragem, em que deve manter os seus serviços característicos da biblioteca tradicional, mas necessita de desenvolver outros tipos serviços que abarquem as novas tecnologias com a visão à criação da biblioteca virtual, e esta criação é da total responsabilidade das bibliotecas.

---

<sup>100</sup> Ver *Lei nº 45/85 de 17 de setembro*. In *Legislação aplicada às bibliotecas, Arquivos e Documentação*. Lisboa: Vislis, 1999.

<sup>101</sup> *Artigo 31 da Lei nº 45/85 de 17 de setembro*. In *Legislação aplicada às bibliotecas, Arquivos e Documentação*. Lisboa: Vislis, 1999, p. 264.

# CAPÍTULO III: BIBLIOTECA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

## 3.1. - Breve caracterização do concelho de Portalegre

Para um melhor entendimento do contexto envolvente da Biblioteca Municipal de Portalegre, torna-se imprescindível efectuar uma breve caracterização do concelho de Portalegre e da sua história.



Figura 1 - Mapa do concelho de Portalegre.  
(Fonte: Andanças - [www.andancas.net](http://www.andancas.net)).

Portalegre situa-se no Alto Alentejo, é capital de distrito e sede de diocese, encontra-se entre as Serras de São Mamede e da Penha, sendo de destacar o Parque de São Mamede onde existem vários miradouros, piscinas naturais, barragens e zonas ricas em termos arqueológicos, como as ruínas da Ammaia,<sup>102</sup> encontram-se também nesta cidade vários monumentos históricos de grande valor artístico e turístico, uma das características

<sup>102</sup> A Cidade de Ammaia está localizada em pleno Parque Natural da Serra de São Mamede, em São Salvador de Aramenha, no concelho de Marvão. Embora as suas ruínas tivessem sido classificadas como Monumento Nacional em 1949, estiveram abandonadas até finais de 1994. Ver mais em <http://www.ammaia.pt/>

dominantes de Portalegre é, sem dúvida, o seu carácter de cidade religiosa, chegando a ser conhecida como a cidade dos sete conventos.<sup>103</sup>

Em termos demográficos o concelho tem cerca de 26 mil habitantes e 464 Km<sup>2</sup><sup>104</sup> de área, faz fronteira a Norte com os concelhos de Marvão e Castelo de Vide, a Oeste com o concelho do Crato, a Sul com Monforte e Arronches, por fim, a Este com Espanha.

O distrito é constituído por 15 concelhos: Alter do Chão, Arronches, Avis, Campo Maior, Castelo de Vide, Crato, Elvas, Fronteira, Gavião, Marvão, Monforte, Nisa, Ponte de Sor, Portalegre e Sousel.

O concelho é constituído por 7 freguesias: 1 freguesia urbana: Sé e São Lourenço e 6 freguesias rurais: Alagoa, Alegrete, Fortios, Carreiras, Reguengo e Ribeira de Nisa, São Julião e Urra.

Para além do seu carácter religioso, a cidade de Portalegre também tem uma forte tradição industrial. No século XVIII é fundada a real Fábrica de Lanifícios, por iniciativa do Marquês de Pombal. No século XX é criada a Fábrica Robinson, de indústria corticeira e em 1974 surge a Manufatura de Tapeçarias.

Na actividade económica predomina o Sector Terciário (dos serviços, principalmente em actividades da administração pública), seguindo-se o Sector Secundário (da indústria), e por último, com uma percentagem mínima o Sector Primário (da agricultura).

A origem toponímica da cidade tem suscitado diversas controvérsias, que, segundo SILVA (1981), assenta numa lenda local de uma menina chamada Maya, em que Lísias, o seu pai, um dos primeiros habitantes a construir a então fortaleza, e ter-lhe-ia chamado AMMAYA, ou AMMEYA derivado do nome da sua filha Maya. Esta afirmação é assegurada com base numa inscrição gravada numa lápide romana, hoje peça do Museu Municipal, que é considerada a mais antiga da cidade, cuja tradução é a seguinte:

“AMMAYA SENDO MUNICÍPIO, DEDICO ESTA ESTÁTUA AO IMPERADOR LÚCIO AUGUSTO CÉSAR, VERDADEIRO AUGUSTO FILHO DE ANTONINO PONTIFICE MÁXIMO TRIBUTO DO POVO CÔNSUL DUAS VEZES, PAI DA PÁTRIA”<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> Dos referidos sete conventos, o Beatério de S. Braz desapareceu. O mais antigo em Portalegre é o Convento de S. Francisco que remonta aos finais do século XIII, foi fundado em 1275 no reinado de D. Sancho II. Em 1376 é fundado por D. Leonor Teles, o Convento de Santa Clara, onde está instalada a Biblioteca Municipal. No princípio do Século XVI é fundado por D. Jorge de Melo, o Mosteiro de S. Bernardo que presentemente é ocupado pelo Centro de Inspecções da G.N.R. Em 1572 é fundado o Convento de Santo António, pelo Bispo D. André de Noronha. O Colégio de S. Sebastião foi fundado pelos jesuítas em 1605, hoje alberga a Câmara Municipal. Em 1683 foi fundado o Convento de S. Agostinho, sob invocação de Santa Maria, que mesmo incompleto é considerado um dos melhores edifícios da cidade, hoje está ocupado pela Guarda Nacional Republicana de Portalegre. Ver mais em RODRIGUES, J. & PEREIRA, P. (1988). *Portalegre*. Lisboa: Editorial Presença e Silva, L. F. L. (1981). *Roteiro e subsídios para a história da cidade de Portalegre*. Portalegre: [s.n.].

<sup>104</sup> Segundo o *site* da Câmara Municipal de Portalegre. Ver em <http://www.cm-portalegre.pt/pt/concelho/o-nosso-lugar-no-mundo-quem-somos-chegar>

<sup>105</sup> SILVA (1981:21).

Esta peça é guardada no Museu Municipal como um autêntico tesouro fundacional da cidade de Portalegre, tornando-se no alicerce principal para o seu fundamento mítico, baseado na lenda da Maya, RODRIGUES (1988) faz referência a esta lenda.

“Relata-nos como nas imediações do ribeiro do Baco (o arroio ainda hoje assim popularmente conhecido, que corre junto à Ermida de S. Cristóvão), passeava um dia a bela Maia, filha de Lísias, pastoreando em companhia de Tobias. Dolme, um vagabundo de má catadura, cobiça-a violentamente e mata Tobias que se move em sua defesa. Maia é raptada. O pai Lísias, desesperado pela tardança da filha, parte à sua procura e chama-a repetidamente: Maia! Maia! Mas encontra-a morta: Treloucado pela infelicidade, vagueia repetindo incansavelmente o nome de Maia até morrer subitamente feliz, quando, um dia, julga ver a filha estender-lhe os braços numa fugaz e ilusória aparição. O lugar onde Lísias - capitão de Baco - se fixara com os seus homens e onde fundara um templo dedicado àquele deus, no sítio mesmo da falda da serra de Portalegre onde corre o ribeiro de Baco, passaria a ser identificado, nesta inesperada mas coerente topografia sagrada, com o lugar de fundação de Amaia, que da filha daquele homem - lá pelos 1300 anos a. C. - tirara o nome. Portalegre tinha ali o seu pretense berço.”<sup>106</sup>

Esta cidade romana de Ammaia, cuja existência foi real, foi destruída, no local foi edificada a Aramenha, cujo mesmo autor descreve como “[...] povoação que no princípio do século exibia um monumental arco romano em pedra rusticada, de aspecto grandioso mas desgraçadamente perdido.”<sup>107</sup> Esta também foi relacionada com a origem de Portalegre, embora ambas as cidades estejam intrinsecamente ligadas à lenda de Lísias e Maia.

Segundo uma outra versão com maior credibilidade, e segundo SILVA (1981), existia uma povoação denominada de Portelos, um lugar de vendas que posteriormente foi abandonado e que em 1259, D. Afonso III manda reconstruir, concedendo-lhe o privilégio de vila e o respectivo foral, dando-lhe o nome de *Portus Alacer*<sup>108</sup>, que com o passar do tempo se converteu em Portalegre.

Em 1290, D. Dinis mandou fortificar Portalegre e edificar o castelo, franqueado por duas muralhas e sete portas devido à proximidade da fronteira com Espanha, como é referido por TRANSMONTANO (1997).

“A cidade era cercada por duas ordens de muralhas com 12 torres a igual distância, capazes de artilharia. Na muralha abriam-se 7 portas: a da Deveza, a do Postigo, a do Crato, mais

---

<sup>106</sup> RODRIGUES, PEREIRA (1992:11).

<sup>107</sup> RODRIGUES, PEREIRA (1992:11).

<sup>108</sup> Este local foi denominado por *Portus Alacer*. O seu significado deve-se a que era um local de passagem de rotas comerciais, *Portus* de porto de passagem e *Alacer* de alegre, ou seja, Porto Alegre, Portalegre deriva de *Portus Alacer*, ver em MONTEIRO (1982:15).

tarde chamada Arco do Bispo, a de Évora, e de Elvas e a do Pessegueiro ou de S. Francisco, que foi demolida em 1852.”<sup>109</sup>

Conforme referido por SILVA (1981), em 21 de agosto de 1549, é criada a diocese pelo Papa Paulo III, ficando assim separada da da Guarda, e em 1550, por carta Régia<sup>110</sup> D. João III eleva a vila de Portalegre a Cidade.

Aquando da instituição dos distritos, em 18 de julho de 1835, e segundo MONTEIRO (1982), Portalegre passou a ser sede de um deles, com 15 concelhos associados, um ano antes, em 31 de março de 1934, por parecer da associação de arqueólogos, são atribuídas as cores de preto e amarelo<sup>111</sup> à bandeira de Portalegre.

É importante referir o Tratado da Cidade de Portalegre, que segundo MARTINS (1981), em 1616, o Padre Diogo Pereira Sotto Maior conclui o seu tratado da cidade de Portalegre, que consiste na recolha de tradições e lendas, um relato de factos de que teve conhecimento ou que ele próprio presenciou. É o primeiro registo da história da cidade de Portalegre, uma compilação de tradições acerca da origem da cidade. A sua estrutura é composta por duas partes, em que na primeira era o Tratado, segundo era considerado pelo seu autor, que posteriormente acrescentou uma resenha de casos sucedidos no seu tempo, e em 1619 acrescentou alguns elementos sobre D. Rodrigo da Cunha e da sua transferência para a diocese do Porto. Faz também a biografia dos bispos da diocese até ao seu tempo.

Este Tratado só foi impresso em 1919, três séculos exatos após a sua conclusão, foi descoberto pelo grande estudioso de história alentejana Luís Keil, que fez dele uma edição diplomática de 165 exemplares<sup>112</sup>, sendo que um dos exemplares está disponível para consulta na Biblioteca Municipal de Portalegre, conforme nos mostram os documentos apresentados em baixo.

---

<sup>109</sup> TRANSMONTANO, M. T. (1997:12).

<sup>110</sup> A carta Régia de D. João III que eleva a vila de Portalegre a cidade pode ser consultada em SILVA (1981:29-30).

<sup>111</sup> O amarelo porque traduz nobreza, fé, fidelidade, constância e liberdade. O negro representa a terra e exprime firmeza e honestidade.

<sup>112</sup> Luís Keil, erudito investigador fez a primeira edição deste manuscrito na tipografia de António José Torres de Carvalho, em Elvas, com uma tiragem de 165 exemplares numerados, (o exemplar disponível na Biblioteca Municipal de Portalegre é o exemplar número 109). Ver mais em MAIOR (1984).

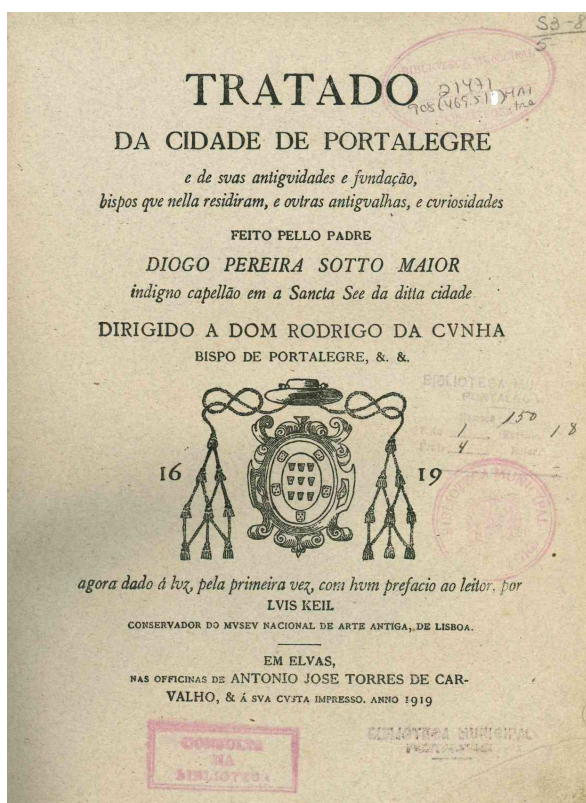


Figura 2 - Tratado da Cidade de Portalegre.

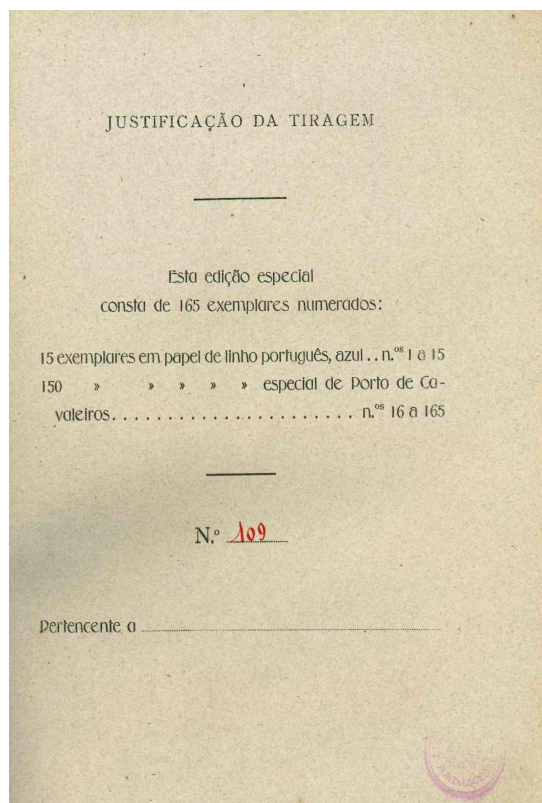
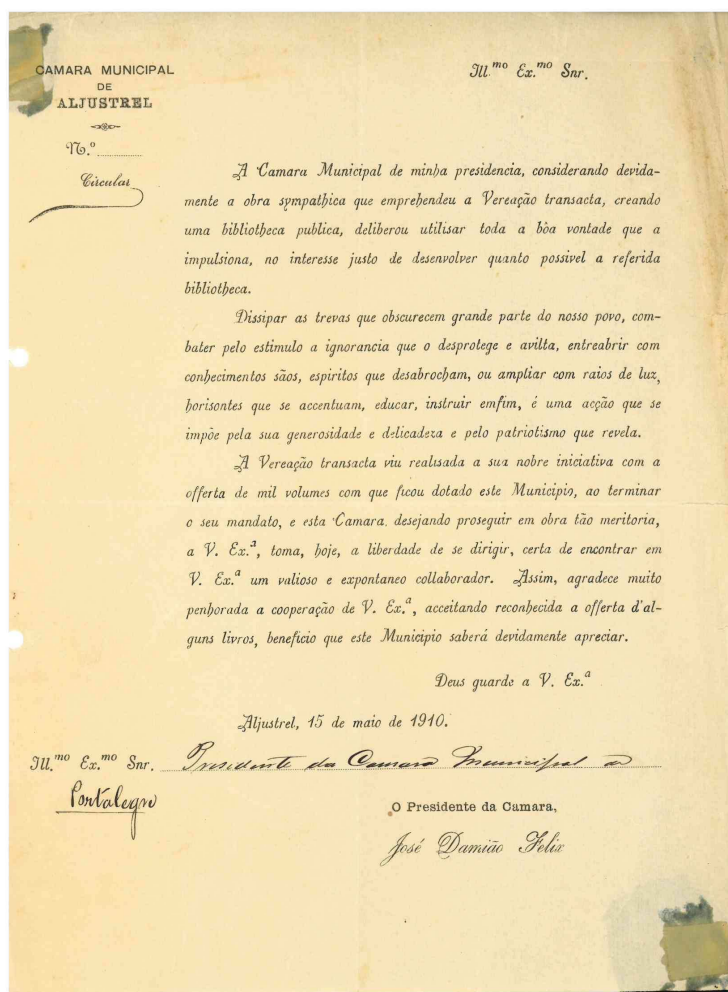


Figura 3 - Número do exemplar do Tratado da Cidade de Portalegre.

Posteriormente, em 1984, surge uma nova edição do Tratado com o apoio da Câmara Municipal de Portalegre, em que a introdução, leitura e notas é de Leonel Cardoso Martins, a Biblioteca Municipal também disponibiliza um exemplar desta monografia tão importante para a cidade.

### 3.2. - História da Biblioteca Municipal de Portalegre

Após uma exaustiva pesquisa na documentação administrativa alusiva à formação da Biblioteca Municipal de Portalegre, o documento mais antigo encontrado data de 1910, e é bastante elucidativo quanto à importância que os documentos e a leitura passam a ocupar na sociedade de então.



Documento n.º 1 - Correspondência enviada ao então Presidente da Câmara de Portalegre.

A biblioteca Municipal de Portalegre remonta aos inícios do século XX, foi inaugurada no dia 05 de outubro de 1926 e instalada no rés-do-chão do próprio edifício<sup>113</sup> da Câmara Municipal de Portalegre. O seu fundo bibliográfico foi constituído por documentos oriundos das bibliotecas do Paço Episcopal<sup>114</sup>, do Convento de S. Bernardo<sup>115</sup> e de ofertas de particulares, enriquecido com documentos de raro valor, entre os quais algumas obras raras dos séculos XVI a XVIII, como é referido por MONTEIRO (1992).

<sup>113</sup> De construção filipina, foi construído na primeira metade do século XVII, de acordo com uma inscrição onde se pode ler a data de 1632 como ano de arranque das obras, respeita o modelo da casa nobre barroca da região. Esta tipologia está intimamente relacionada com o fenómeno de fixação de uma nova burguesia urbana na cidade. Ver mais em <http://www.patrimoniocultural.pt/pt/patrimonio/patrimonio-imovel/pesquisa-do-patrimonio/classificado-ou-em-vias-de-classificacao/geral/view/70705>

<sup>114</sup> O Paço Episcopal, contígua à Sé, foi fundado por Frei Amador Arrais no final do século XVI e restaurado em 1754, sob a orientação de D. João de Azevedo. Ver mais em GARRAIO (2002:27), e em SILVA (1981:74).

<sup>115</sup> O Convento de S. Bernardo foi fundado em 1518, pelo Bispo da Guarda D. Jorge de Melo, com a Abadessa D. Joana de Melo. Em 1530, estava construído o templo, capítulo, dormitórios, refeitórios, e as necessárias dependências. O convento só esteve pronto vinte anos depois de 1518. Ver em TRANSMONTANO (1997:90-93), e em SILVA (1981:57).

“Foi constituída a partir das bibliotecas Paço Episcopal e do Convento de S. Bernardo e do conjunto de livros oferecidos pelo Dr. Cardoso Alves. Aqui existem obras apreciáveis: a célebre enciclopédia de Diderot e d’ Alembert; a bíblia poliglota escrita em nove línguas (latim, grego, hebraico, samaritano, caldaico, siríaco, árabe, etíope e persa) e ilustrada com soberbas gravuras (6 volumes); a “Espanha Sabrada” de Florez (42 volumes); o “Vocabulário português”, de Bluteau; as “Décadas” de João de Barros e Diogo de Couto; o “Portugal Antigo e Moderno”, de Ponho Leal; o Manuscrito Oriental do “Tratado da Cidade de Portalegre”, do Padre Diogo Pereira de Sotto Maior.”<sup>116</sup>

Foram vários os destaques dados ao primeiro ano de existência da Biblioteca Municipal por parte dos jornais locais desta cidade, tanto aquando da sua inauguração como a análise possível da afluência por parte da população e dos documentos consultados pelos portalegrenses.

“Pelas 13 horas de amanhã, terá lugar, nos Paços do Concelho, a cerimónia da inauguração da sua Biblioteca, para a qual recebemos convite, que agradecemos, reservando, por isso, as nossas impressões para o próximo número.”

In A Rabeca, Ano X, N.º 488, Domingo, 4 de Outubro de 1925, pg. 3

Biblioteca Municipal de Portalegre

Aproveitando a celebração do aniversário da implantação da República, foi, às 13 horas do passado dia 5, solenemente inaugurada a Biblioteca Municipal deste concelho, a que compareceram indivíduos de todas as classes sociais.

Em breves palavras, o sr. Presidente da Comissão Executiva, deu a presidência da mesa ao sr. Governador Civil que, por sua vez, convidou para o secretariar os srs. Comandante Militar e aquele mesmo senhor.

A propósito do ato da inauguração da Biblioteca e do seu alto significado, usaram da palavra os srs. Luiz Gomes, Manuel Lourinho, Armando Neves e José Lemos, tendo sido no final dos seus discursos bastante aplaudidos.

A «Rabeca» agradecendo o convite que lhe foi dirigido, fez-se representar pelo sr. Armando Neves.

In A Rabeca, Ano X, N.º 489, Domingo, 11 de Outubro de 1925, pg. 2

Biblioteca Municipal de Portalegre

Movimento da Biblioteca no mês de Maio: Número de leitores, 193; número de volumes consultados, 193. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas, científicas e algumas de artes e profissões.

In A Rabeca, Ano XI, N.º 520, Domingo, 6 de Junho de 1926, pg. 2

Biblioteca Municipal de Portalegre

---

<sup>116</sup> MONTEIRO (1982:33).

Movimento da Biblioteca no mês de Junho: Número de leitores, 155; número de volumes consultados, 155. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas e científicas.

In A Rabeca, Ano XI, N.º 525, Domingo, 11 de Junho de 1926, pg. 3

Biblioteca Municipal de Portalegre

Movimento da Biblioteca no mês de Julho: Número de leitores, 59; número de volumes consultados, 59. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas, científicas e algumas de artes e profissões.

In A Rabeca, Ano XI, N.º 530, Domingo, 15 de Agosto de 1926, pg.1

Biblioteca Municipal de Portalegre

Movimento da Biblioteca no mês de Agosto: Número de leitores, 105; número de volumes consultados, 105. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas, científicas e algumas de artes e profissões.

In A Rabeca, Ano XI, N.º 535, Domingo, 26 de Setembro de 1926, pg.3

Biblioteca Municipal de Portalegre

Movimento da Biblioteca no mês de Novembro: Número de leitores, 284; número de volumes consultados, 284. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas, científicas e algumas de artes e profissões.

In A Rabeca, Ano XI, N.º 545, Domingo, 5 de Dezembro de 1926, pg. 3

Biblioteca Municipal de Portalegre

Movimento da Biblioteca no mês de Dezembro. Número de leitores, 192; número de volumes consultados, 192. As obras consultadas em maior número foram: literárias, históricas, científicas.

In A Rabeca, Ano XII, N.º 551, Domingo, 23 de Janeiro de 1927, pg. 5

Em carta não datada dirigida à Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos<sup>117</sup> onde é solicitada a criação de um lugar para bibliotecário e para ajudante é referida a criação, em outubro de 1925, de um núcleo bibliográfico, oriundo do antigo seminário de S. Bernardo e instalado nas dependências da câmara sob a direção de um sacerdote idóneo mas de propecta idade, é realçada a importância de fomentar o hábito de leitura, esta informação vai permitir a criação destes dois lugares para a biblioteca.

---

<sup>117</sup> Segundo RIBEIRO, a Inspeção-Geral das Bibliotecas e Arquivos foi criada durante o regime monárquico, pelo Decreto de 29 de dezembro de 1887, este estabelecia as bases de um sistema que se manteve até algum tempo depois do 25 de abril de 1974, a actividade da Inspeção nesta primeira fase não está particularmente documentada. Com a implementação da República surgem alterações no quadro legal em que a Inspeção se inseria, passando a haver dois inspectores, nomeados pelo Governo, um destinado à Inspeção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos e outro à Inspeção das Bibliotecas Populares e Móveis. Com a criação da Rede de Bibliotecas Populares e Móveis, em que se pretendia alargar a todo o país, o Inspector Júlio Dantas, nomeado em 1912 teve um papel imprescindível e foi a responsabilidade máxima neste novo começo das Bibliotecas.

No ano de 1932, a Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos, dirigida por Júlio Dantas,<sup>118</sup> remete às bibliotecas municipais um questionário com o intuito de conhecer o estado em que estas se encontravam. A 2 de abril de 1932, e segundo o referido questionário, a Biblioteca Municipal de Portalegre tinha como fundo bibliográfico, obras antigas e modernas, entre as quais, obras latinas e gregas, sacras e profanas, ciencias, literatura, história, artes e ofícios, escolares, almanaques e revistas, com o total de 7.572 volumes; 602 Opusculos e folhetos; 250 Revistas e 488 Jornais. Estes documentos eram carimbados e catalogados. No questionário também se faz referência à origem dos documentos que formaram a biblioteca, e como já foi referido, estes são oriundos do Paço Episcopal, do Convento de S. Bernardo e ofertas de particulares, sendo estas últimas posteriores a outubro de 1925. O horário em vigor era das 13h às 16h e das 19h às 21h, a média de leitores por ano era 4.000 leitores e tinha como funcionários, um bibliotecário<sup>119</sup> e um ajudante.

Os próximos registos reportam-nos para janeiro de 1951, em que o então vereador António Raul Galiano Tavares descreve as más condições em que se encontrava a biblioteca. “Trata-se de um rés-do-chão com pavimento de cimento, frio, sem comunidade e onde os próprios livros se amontoam numa deplorável promiscuidade - alguns nos próprios parapeitos das janelas. O compartimento reservado à leitura não passa de uma espécie de corredor.”<sup>120</sup>

Em 1956, iniciam-se os primeiros contactos para as obras<sup>121</sup> de renovação e adaptação da 1ª fase do Edifício do século XVII do primitivo Seminário Diocesano<sup>122</sup>, para onde a biblioteca e o museu seriam transferidos em 1958.

No ano de 1957, surgem os primeiros contactos por parte da Fundação Calouste Gulbenkian com o intuito de estabelecer em Portalegre a biblioteca itinerante e dar apoio à já existente.

“[...] esta Fundação inclui no plano das suas actividades a criação de bibliotecas itinerantes, destinadas a promover uma eficiente acção educativa, cultural e recreativa, junto das classes populares. [...] Montadas sobre uma camioneta ou um atrelado, estas bibliotecas, que incluirão secção de literatura para adultos e para menores, de história, de assuntos técnicos,

---

<sup>118</sup> Júlio Dantas nasceu a 19 Maio 1876, em Lagos e faleceu em 25 Maio 1962, em Lisboa. Foi um escritor, médico, político e diplomata. Foi sócio da Academia de Ciências de Lisboa desde 1908, sendo seu presidente a partir de 1922, professor e inspector do Conservatório Nacional. Foi deputado e quatro vezes ministro, tendo representado o nosso país no estrangeiro em várias missões diplomáticas. Foi inspector superior das Bibliotecas e Arquivos e colaborador em grande número de jornais e revistas portuguesas e estrangeiras. Foi um dos fundadores da Sociedade de Escritores e Compositores Teatrais Portugueses (SECTP), hoje a Sociedade Portuguesa de Autores (SPA), tendo sido o seu primeiro presidente. Ver mais em <http://www.arqnet.pt/amoreportugal/juliodantas.html> e em <http://livro.dglab.gov.pt/sites/DGLB/Portugues/autores/Paginas/PesquisaAutores1.aspx?AutorId=8840>

<sup>119</sup> O primeiro bibliotecário da Biblioteca Municipal de Portalegre, e segundo correspondência administrativa interna, foi o advogado Luís Roma Alves de Sousa.

<sup>120</sup> Proposta apresentada em reunião de câmara de 29 de janeiro de 1951.

<sup>121</sup> Correspondência dirigida ao eng. Manuel Moreira de Sá e Mello, datada de 1956.

<sup>122</sup> O Seminário Diocesano foi fundado nos fins do século XVI por D. Frei Amador Arrais, 3º Bispo de Portalegre. Em 1765 foi quase completamente transformado pelo 14º bispo, D. Frei João Azevedo.

etc., percorrerão todas as povoações da área que lhes for demarcada, emprestando os livros por um prazo determinado. Será um serviço gratuito.”<sup>123</sup>

Mais tarde, e segundo SILVA (1981), por iniciativa de Dr. Manuel Inácio Pestana e prof. Fernando da Silva Mendes concretiza-se o funcionamento da biblioteca fixa da Fundação Calouste Gulbenkian, que conforme referido em informação da câmara para a fixação de novos horários, datada de 1970, a secção Gulbenkian foi inaugurada a 25 de março de 1970.

Em 1992 a Câmara Municipal e o então Instituto da Biblioteca e do Livro celebram um contrato programa para a recuperação e adaptação do Antigo Convento de Santa Clara para que este pudesse albergar uma biblioteca moderna, este contrato possibilitou também a aquisição de documentos, tanto monografias como documentos audiovisuais, tornando esta biblioteca aquando da sua inauguração completamente atualizada, foram adquiridos também os mobiliários adequados, o que permitiu a criação de uma biblioteca moderna, nova e atualizada. O fundo documental existente na secção da Fundação Calouste Gulbenkian é integrado nesta nova biblioteca.

Em dezembro de 1997, a biblioteca é instalada no Antigo Convento de Santa Clara e é inaugurada a 22 de maio de 1999, prestes a abrir ao público integra-se na Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, o que irá permitir a sua automatização, toda a instalação informática, o programa informático de gestão documental implementado foi o porbase 4, esta passa a afirmar-se como Centro de Informação, Educação, Cultura e Lazer, subscrevendo a missão proposta pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.

### **3.2.1. - Convento de Santa Clara**

Segundo MONTEIRO (1982), o convento de Santa Clara de construção Medieval foi edificado no local onde o rei D. Fernando tinha um palácio, e foi fundado pela rainha D. Leonor Teles de Meneses em 1376 com capacidade para 60 freiras, este manteve-se convento até ao falecimento da última freira, no século XIX. SILVA (1981), diz-nos que a última abadessa foi D. Constantina de Carvalho Godinho.

“Em 1370, a rogo de Maria Fernandes e de Elvira Ana, concedeu D. Fernando os seus banhos e o seu palácio, situado na Rua de Elvas, às freiras Claras, as quais só em 1389, se constituíram em forma de comunidade. Foi fundado pela Rainha D. Leonor Teles, que o manteve durante anos.”<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Correspondência enviada pela Fundação Calouste Gulbenkian, datada de 1 de agosto de 1957.

<sup>124</sup> TRANSMONTANO (1997:88).

O claustro é fernandino e segundo MONTEIRO (1982) é único no país, os dois tramos do claustro térreo são do século XIV, o claustro superior é dos fins do século XV e a fonte triangular de mármore, existente no centro dos claustros, e do século XVIII.

A primitiva Igreja, concluída em 1389, já não existe, como referido por KEIL (1943).

O convento é alvo de várias alterações e adaptações<sup>125</sup>, especialmente no século XVIII, teve obras de ampliação e melhoramento entre 1749 e o fim desta centúria.

Quanto à doçaria, o convento era afamado, sobretudo pelos seus rebuçados de ovos, o doce de amêndoa, o manjar branco, os pasteis e os fartens, que segundo SILVA (1981) esta tradição continuou após a morte da centenária abadessa Constantina de Carvalho Godinho, pelas suas servas, que recolhidas numa cela do convento mantinham o fabrico destas especialidades.

Segundo GARRAIO (2002), a 14 de setembro de 1920, o convento é cedido à Câmara Municipal de Portalegre e em 18 de junho de 1927 foi entregue à Associação de Protecção e Amparo de Nossa Senhora das Dores, esta associação consistia num centro de acolhimento e recuperação de mulheres abandonadas, este funcionou até aos anos 60. Após o 25 de abril, e conforme mencionado por CHAVES (2001), o edifício volta para a tutela de Câmara Municipal e albergou vários organismos de carácter cultural, entre eles, O Semeador - Grupo de Trabalho e Acção Cultural que hoje é o Teatro de Portalegre, um Atelier de Artes Plásticas, o Cine-Clube de Portalegre, a delegação de turismo, o clube de Xadrez e um outro de Columbofilia, Clube de Automobilismo, uma Rádio Local (Rádio Portalegre) e um arquivo da Câmara Municipal. Hoje, e após obras de remodelação alberga a Biblioteca Municipal de Portalegre.

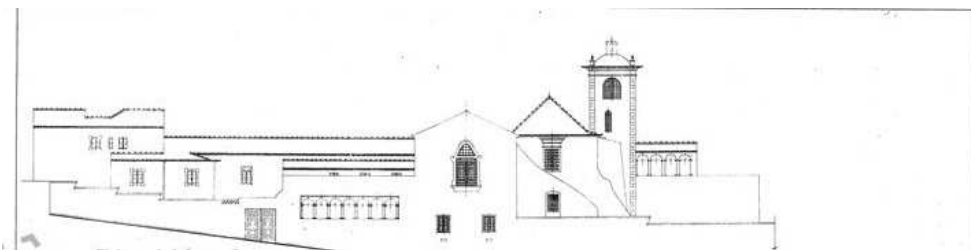
A adaptação do Convento de Santa Clara à Biblioteca Municipal, foi à avante pela câmara, através do já referido contrato programa para a recuperação e adaptação do Antigo Convento de Santa Clara a uma moderna biblioteca, que segundo MACEDO (1995), foi com a colaboração directa da Direcção Regional de Edifícios e Monumentos do Sul, que cujo projecto da autoria do arquitecto José António Sousa Macedo, teria de seguir as recomendações do Programa funcional das Bibliotecas Municipais integradas na Rede de Leitura Pública, conforme Decreto-Lei nº 111/87 de 11 de março<sup>126</sup>, na altura, do Instituto Português do Livro e da Leitura, no entanto, estas intervenções tiveram em consideração que o Convento era um edifício preexistente, classificado de Imóvel de interesse público. A área total da biblioteca era de 1 751.00 m<sup>2</sup> e o programa referia que a Biblioteca Municipal era de tipo BM2 para 20 000 a 50 000 habitantes.<sup>127</sup>

---

<sup>125</sup> Ver mais em Sistema de Informação para o Património Arquitectónico em [http://www.monumentos.pt/Site/APP\\_PagesUser/SIPA.aspx?id=6567](http://www.monumentos.pt/Site/APP_PagesUser/SIPA.aspx?id=6567)

<sup>126</sup> O Decreto-Lei nº 111/87, de 11 de Março, estabelece as regras gerais para o lançamento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas no âmbito da cooperação técnica e financeira entre o Estado e os municípios, ver em <http://azores.gov.pt/NR/rdonlyres/C838C79B-BF19-4178-98C5-BB12A063B9FA/125270/DecretoLein11187de11deMaro.pdf>

<sup>127</sup> Ver mais sobre este projecto de arquitectura em MACEDO (1995:92-97).



**Figura 4** - Esboço do Antigo Convento de S. Clara para a B.M.P.

(Fonte: [http://www.monumentos.pt/Site/APP\\_PagesUser/SIPA.aspx?id=6567](http://www.monumentos.pt/Site/APP_PagesUser/SIPA.aspx?id=6567)).

Todo este projecto foi possível porque os seus intervenientes consideravam a Biblioteca Municipal como um importante espaço cultural que se caracteriza por ser um espaço aberto à comunidade, proporcionando o acesso a todo o tipo de informação e/ou documentação disponível a todos. A Biblioteca Municipal de Portalegre integra o grupo das Bibliotecas Municipais tipo dois (BM2) pois serve um concelho com uma população entre 20 000 e 50 000 habitantes (26 mil habitantes).

### **3.3. - Missão e objetivos da Biblioteca Municipal de Portalegre**

A Biblioteca Municipal de Portalegre é um dos mais importantes equipamentos culturais ao dispor da população do concelho, encontra-se na dependência direta da Divisão de Cultura, Turismo e Tempos Livres integrada no Departamento de Assuntos Sociais, Cultura, Educação, Desporto e Turismo da Câmara Municipal de Portalegre.

A Biblioteca Municipal subscreve a missão proposta pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, e afirma-se, hoje em dia, como Centro de Informação, Educação, Cultura e Lazer, pretendendo ser um local acolhedor, disponível a todos, um espaço de Desenvolvimento e Liberdade, um mundo de páginas abertas, onde o utilizador pode encontrar livros, vídeos, CDs, DVDs, *internet*, multimédia, onde pode estudar, ler o jornal, mas também é um local lúdico que para além das atividades tradicionais, os utilizadores poderão disfrutar de Exposições, Debates, Teatros, Jogos e Concursos, etc.

Para que os diversos serviços da Biblioteca Municipal estivessem devidamente definidos e uniformizados, surgiu a emergência da criação do *Regulamento da Biblioteca*

*Municipal de Portalegre, do Regulamento das Doações à Biblioteca Municipal de Portalegre e das Normas de Apoio às Edições Literárias.*<sup>128</sup>

A missão da Biblioteca está definida no artigo nº 3 do *Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre*, criado em 29 de junho de 2009:

“1 - A Biblioteca Municipal de Portalegre (B.M.P.) subscrevendo os objetivos generalizados pelo Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas (educação, cultura, informação e lazer), lura pelo acesso ativo e criativo à informação em todos os suportes. Porém, não se escuda, enquanto espaço de preservação da memória local, a invocar efemérides, promover o conhecimento sobre a nossa herança cultural e o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas, nas mais diversas formas de expressão, enraizando e promovendo hábitos de leitura e educando públicos para a Cultura, assegurando o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local e facilitando a capacidade de utilizar a informação e a informática, transformando-as em conhecimento.

2 - Assim, a B.M.P. continua a assumir-se não apenas como “Casa dos Livros” mas sobretudo “Casa dos Homens”, espaço aberto, democrático, ativo e criativo para toda a comunidade.

Pretende-se:

- a) Afirmar a biblioteca como entidade cultural e não apenas mero somatório de atividades;
- b) Generalizar a biblioteca como espaço mediador entre jovens, a informação e o conhecimento;
- c) Trabalhar em parceria com escolas e bibliotecas escolares/centros de recursos.

3 - A B.M.P. é uma estrutura orgânica fundamentalmente operativa, permitindo o acesso do seu património cultural à população do concelho de Portalegre, em particular, e a todos os cidadãos, em geral. O presente regulamento define as regras relativas à organização, gestão e relação da B.M.P. com os restantes serviços municipais e com o (s) público (s) a que se destina.”<sup>129</sup>

Relativamente aos objetivos da Biblioteca Municipal, estes também estão definidos no *Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre*, no seu artigo nº4:

“Os objetivos fundamentais da B.M.P. são:

- A) Facilitar o acesso da população, através de empréstimo ou consulta local, a livros, periódicos, documentos audiovisuais e outro tipo de documentação, independentemente do seu suporte, dando resposta às necessidades de informação, lazer e educação permanente respeitando a diversidade de escolhas, a partir dos princípios definidos pelo Manifesto da Unesco.
- B) Fomentar o gosto pela leitura e contribuir para o desenvolvimento cultural da população.
- C) Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a primeira infância.

---

<sup>128</sup> Estes documentos podem ser consultados online em <http://biblioteca.cm-portalegre.pt/biblioteca/regulamentos.html>

<sup>129</sup> *Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre* (2009).

- D) Estimular a imaginação e a criatividade das crianças e jovens, apelando a uma participação ativa, dinâmica e responsável.
- E) Valorizar e divulgar o património cultural do concelho, nomeadamente através da organização de fundos locais.
- F) Proporcionar condições que permitam a reflexão, o debate, a crítica e o convívio, nomeadamente através de atividades de intervenção cultural da biblioteca.
- G) Contribuir para a ocupação dos tempos livres da população.
- H) Introduzir novos serviços de informação.
- I) Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis.
- J) Melhorar a resposta aos utilizadores, promovendo um atendimento de qualidade.
- K) Fortalecer a relação com as escolas.
- L) Garantir serviços e materiais específicos aos cidadãos que, por dificuldade ou impossibilidade de ordem física, não possam utilizar os serviços e os materiais correntes.”<sup>130</sup>

Em relação aos utilizadores, a Biblioteca Municipal definiu um conjunto de normas relacionadas com os seus direitos e deveres:

“São direitos dos utilizadores:

- a) Circular livremente em todo o espaço público.
- b) Consultar livremente o catálogo informatizado existente.
- c) Obter apoio e orientação de referência, quer na utilização dos serviços, quer no acesso às coleções, através dos vários instrumentos de trabalho disponíveis.
- d) Consultar, em livre acesso, as obras.
- e) Obter apoio do pessoal técnico existente nas salas de leitura.
- f) Dispor de ambiente agradável e propício à leitura.
- g) Participar em todas as atividades promovidas pela B.M.P.
- h) Apresentar críticas, sugestões, propostas e reclamações.

São deveres dos Utilizadores:

- a) Cumprir as normas estabelecidas no presente regulamento.
- b) Manter em bom estado de conservação os documentos que lhe são facultados, bem como fazer bom uso das instalações e dos equipamentos.
- c) Responsabilizar-se pelas obras consultadas e requisitadas desde a receção até à sua devolução.
- d) Indemnizar a B.M.P. pelos danos ou perdas que sejam da sua responsabilidade.
- e) Comunicar ao funcionário qualquer anomalia detetada nas obras em consulta.
- f) Contribuir para a manutenção de um bom ambiente no interior da B.M.P.
- g) Acatar as indicações que lhes forem transmitidas pelos funcionários.

---

<sup>130</sup> Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre (2009).

- h) Qualquer dano causado ao documento ou ao equipamento pode implicar a reposição do mesmo ou o seu pagamento integral.”<sup>131</sup>

No que se refere à comunidade escolar, salientamos que a biblioteca dispõe de um Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE) através de parcerias entre a biblioteca municipal e as bibliotecas escolares, com o intuito de prestar apoio técnico às escolas ao nível da gestão, organização e desenvolvimento das bibliotecas escolares, disponibilizando um conjunto de recursos de informação e promovendo o seu uso de forma eficaz.

### 3.4. - Constituição do Fundo Documental

A constituição inicial do fundo documental da Biblioteca Municipal de Portalegre, e como referido anteriormente, resulta da fusão da extinta biblioteca da Fundação Calouste Gulbenkian, com a anterior biblioteca Municipal de documentação proveniente das bibliotecas conventuais, extintas em 1834 (Fundo Antigo - obras dos séculos XVI a XVIII), e de doações de particulares, que com a celebração do contrato programa entre a Câmara Municipal e o então Instituto Português do Livro e das Bibliotecas foram possíveis novas aquisições.

A Biblioteca Municipal disponibiliza aos seus utilizadores um fundo documental heterogéneo e diversificado que abarca várias áreas do conhecimento, e em vários tipos de suporte.

Neste momento o fundo documental é constituído por 50.000 documentos em livre acesso, em que cerca de 45.000 são monografias, destes 45.000 documentos 7000 são livros infanto-juvenil. Os documentos audiovisuais são cerca de 4.000 (721 DVDs; 1837 VHSs; CDs 1387). Os periódicos não são catalogados, são registados em cardex, bem como o Fundo Antigo, também este não se encontra catalogado.

Para uma biblioteca de tipologia BM2, como é o caso da Biblioteca Municipal de Portalegre, a DGLAB<sup>132</sup> define como fundo mínimo inicial e como o número ideal de aquisições anuais, o total de:

“Documentos (Biblioteca Central):

(Fundo mínimo inicial)

Secção de adultos: 25 000 monografias 2 000 sonoros, audiovisuais e eletrónicos

Secção infantil: 9 000 monografias 1 000 sonoros, audiovisuais e eletrónicos.

---

<sup>131</sup> *Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre (2009).*

<sup>132</sup> DGLAB (2009:16).

Aquisições anuais:  
3 000 monografias  
400 documentos não livro.”

Em relação ao total inicial de documentos indicados pela DGLAB, a biblioteca supera os números, embora se considere que uma coleção grande não é necessariamente sinónimo de qualidade. No que se refere às aquisições anuais, atualmente a biblioteca vive de doações e ofertas.

O sistema de gestão documental adotado pela biblioteca é o mindPrisma<sup>133</sup> (PorBase5), com os módulos de Catwin (catalogação), Pacwin (pesquisa), Usewin (empréstimos) e Pacweb (catálogo bibliográfico online). Este conjunto de módulos do porbase5 permitem a catalogação dos documentos, os empréstimos e as pesquisas no catálogo bibliográfico, pesquisa por autor, temática, título, entre outros itens, o que facilita imensamente a vida do utilizador.

A catalogação de todo o fundo documental é realizada segundo as *Normas Portuguesas de Catalogação* e as *ISBDs*, a classificação é feita através do sistema *CDU - Classificação Decimal Universal*, um esquema internacional de classificação de documentos, que se baseia no conceito de que todo o conhecimento pode ser dividido em 10 classes principais, e estas podem ser infinitamente divididas numa hierarquia decimal, e pela *FIAF - Tabela de Classificação de Documentos de Vídeo* e a *BDVP - Tabela de Classificação de Documentos Sonoros*.



**Figura 5:** Logotipo da Biblioteca Municipal de Portalegre  
Fonte: Biblioteca Municipal de Portalegre

A biblioteca dispõe de um logotipo, como se pode verificar na Figura 5, este foi criado antes da inauguração da mesma em 22 de maio de 1999, de forma a personalizar a biblioteca, destaca-se o desenho dos claustros alusivos ao antigo convento onde a biblioteca se encontra instalada.

---

<sup>133</sup> Ver mais em <http://prisma.mind.pt/#>

### 3.5. - Serviços

Segundo a IFLA, os serviços prestados pela biblioteca devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social, estes têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade e possuírem boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes aos seus utilizadores.

Os serviços da biblioteca devem ter por base a análise das necessidades da comunidade em que esta está inserida. No seu planeamento devem ser definidas prioridades claras e deve ser desenvolvida uma estratégia para a prestação de serviços a médio e longo prazo.

A biblioteca presta os seguintes serviços adequados às necessidades dos seus utilizadores:

- Acesso livre às estantes;
- Atendimento personalizado;
- Empréstimo domiciliário (de livros, DVDs e CDs);
- Empréstimo interbibliotecas;
- Serviço de referência;
- Consulta online do catálogo da biblioteca;
- Acesso a computadores;
- Acesso gratuito à *Internet*;
- Acesso à *Internet* sem fios;
- Visualização de Filmes;
- Audição de CDs;
- Acesso a documentos em suportes especiais (Braille);
- Fotocópias, digitalizações e impressões;
- Atividades de promoção do livro e da leitura;
- Visitas guiadas às instalações da biblioteca.

Relativamente ao empréstimo domiciliário, este permite ao leitor requisitar o máximo de três documentos num período de quinze dias, renovável desde que os documentos não tenham sido solicitados por outro leitor. No caso dos documentos audiovisuais, o período de empréstimo é de sete dias e o máximo de documentos que podem ser requisitados são dois que estão incluídos aos anteriormente citados três documentos.

Em relação ao funcionamento, a biblioteca encontra-se aberta ao público de segunda a sexta feira, das 9h30 às 13h e das 14h30 às 16h e nos sábados das 15h às 18H.

A Biblioteca Municipal de Portalegre possui uma página Web (<http://biblioteca.cm-portalegre.pt/>) e está presente nas redes sociais através da sua página de facebook, tem o

seu catálogo bibliográfico informatizado que está disponível para consulta via *internet* (<http://pacweb.cm-portalegre.pt/pacweb/>).

### **3.6. - Espaços da Biblioteca Municipal de Portalegre**

Segundo a IFLA o acesso aos serviços é um dos fatores-chave para uma prestação bem-sucedida de serviços de biblioteca. Este deve ser estruturado de modo a ser da maior conveniência possível para os seus utilizadores.

#### **3.6.1. - Receção / Entrada**

A receção é a porta de entrada da Biblioteca Municipal de Portalegre. É um espaço amplo onde se encontra o balcão de atendimento, e onde é feito o acolhimento dos utilizadores, prestadas informações referentes ao funcionamento da biblioteca, efetuam-se as inscrições, emitem-se os cartões de utilizador e realizam-se os empréstimos e devoluções de monografias.

Neste espaço também se realizam exposições, é possível consultar as últimas novidades adquiridas pela biblioteca e que se encontram em expositores. Aqui estão colocados dois expositores para a divulgação de cartazes e onde são prestadas informação / divulgação sobre eventos e atividades realizadas no concelho.

#### **3.6.2. - Sala Comendadora Domingas Valente**

A Sala Comendadora Domingas Valente (Sala Polivalente) está localizada no mesmo piso que a receção.

É onde são realizadas reuniões, exposições, palestras, concertos, lançamentos de monografias, projeção de filmes, etc.

#### **3.6.3. - Espaço *Internet***

O Espaço *Internet* encontra-se no mesmo piso que a receção e a Sala Polivalente, possui 10 computadores disponíveis para acesso à *Internet*, este serviço é totalmente gratuito.

#### 3.6.4. - Depósito

O Depósito está localizado no mesmo piso que os anteriores e é onde se encontra o Fundo Antigo e onde estão guardadas as publicações periódicas, que para além dos diários, estão como por exemplo “A Fama”, “O Século Ilustrado”, a “Brotéria” e os jornais locais, agora extintos, como “o Distrito de Portalegre” e “Rabeca”. Estão também em depósito os livros em duplicado para assim se libertar as estantes nas salas.

#### 3.6.5. - Sala de Leitura Principal

Na Sala de Leitura Principal, logo à entrada encontram-se as Publicações Periódicas (Jornais e Revistas). Nesta secção podemos encontrar inúmeras publicações de âmbito local, regional e nacional, tal como revistas gerais e de temáticas específicas, estes documentos não podem ser requisitados.

A parte central desta sala é constituída por monografias das mais diversificadas temáticas, Filosofia, Psicologia, Arte, Desporto, Poesia, Teatro, Estudos Literários, Ciências Puras, Ciências Sociais, etc., está organizada por áreas temáticas, com as estantes devidamente identificadas, facultando o acesso e localização dos documentos pretendidos pelo utilizador. Dispõe de mesas de estudo onde é possível a ligação dos portáteis à corrente e aceder à *Internet* via *Wi-Fi*.

Mais ao fundo está a secção de Banda Desenhada (B.D.), a qual se encontra organizada por heróis e por temas.

Existe também neste espaço um computador disponível para a pesquisa no Catálogo Bibliográfico por parte dos utilizadores.

#### 3.6.6. - Sala dos Audiovisuais

Na Sala dos Audiovisuais, encontram-se disponíveis materiais áudio, vídeo e DVD disponíveis na biblioteca, tanto de adultos como de crianças, que podem ser ouvidos e visualizados, bem como requisitados. O tempo de empréstimo dos documentos audiovisuais é de sete dias, e o número máximo de documentos que pode ser requisitado de cada vez são dois.

Esta sala possui cinco postos individuais para a visualização de filmes e doze postos individuais para a música, neste espaço encontram-se também disponíveis livros sobre cinema e música.

O empréstimo e devolução de documentos audiovisuais são feitos neste espaço.

### 3.6.7. - Sala de Literatura

A Sala de Literatura é composta essencialmente por literatura de ficção onde as obras estão arrumadas nas estantes pela nacionalidade dos respetivos autores. Dispõe de mesas de estudo onde é possível a ligação dos portáteis à corrente e aceder à *Internet* via *Wi-Fi*.

Estão disponíveis nesta sala livros escritos em Braille para consulta.

É neste espaço que se encontra o serviço de reprografia, bem como o serviço de digitalização e impressão de documentos a cores e a preto e branco.

### 3.6.8. - Sala de Consulta Local

A Sala de Consulta Local é constituída maioritariamente por obras que apenas podem ser consultadas na biblioteca, como é o caso das obras de referência (enciclopédias, dicionários, etc.), existem também livros de História, Geografia e Biblioteconomia.

Nesta sala encontra-se o Fundo Local que dispõe de livros de autores da região ou sobre a região e publicação periódicas da região ou sobre a região, é onde se encontra o espólio de José Régio. Dispõe de mesas de estudo onde também é possível a ligação dos portáteis à corrente e aceder à *Internet* via *Wi-Fi*.

A Sala dos Reservados, contígua a este espaço é uma área de acesso restrito, onde se podem encontrar as coleções completas de periódicos locais, assim como obras raras e de elevado valor, este espaço possibilita a consulta de documentos reservados que se encontram em depósito. O acesso a esta documentação requer a intervenção do funcionário.

### 3.6.9. - Sala Infanto-Juvenil

A Sala Infanto-Juvenil é composta por livros para crianças e jovens, desde obras didáticas até livros de ficção, existem também computadores para o acesso à *Internet*, elaboração de trabalhos e jogos didáticos. Dispõe de várias mesas de estudo.

Ao fundo desta sala funciona a Bebeteca onde podem ser encontrados livros didáticos e brinquedos para os mais pequenos, é um espaço de aprendizagem para bebés e crianças de pouca idade, que acompanhadas pelos pais ou por outros familiares iniciam o seu percurso pela leitura. A importância da leitura e o contacto com o livro nos primeiros anos de vida das crianças é de extrema importância para o desenvolvimento da aprendizagem e do gosto pela leitura.

### 3.6.10. - Hora do Conto e Expressão Plástica

A Hora do Conto / Expressão Plástica situa-se no piso inferior da sala Infante-Juvenil, é onde se realiza a hora do conto, histórias representadas às crianças. A marcação das sessões é feita por parte das escolas, a turmas do pré-escolar e 1º ciclo.

Após a história as turmas passam para o espaço de expressão plástica onde desenvolvem trabalhos relacionados com a história que ouviram.

### 3.7. - Recursos Humanos

A Biblioteca Municipal de Portalegre, em termos de recursos humanos, dispõe de 10 funcionários, dois técnicos superiores, um na área de Biblioteca e Documentação e um Professor de Ensino Básico, 7 assistentes técnicos (em que 1 tem o ensino secundário, 3 têm formação técnico-profissional em Biblioteca e Documentação e 3 são pós graduados em Biblioteca e Documentação) e um assistente operacional que prestam apoio a cerca de 7400 leitores inscritos.

Os recursos humanos da biblioteca são inferiores ao estabelecido no protocolo para uma BM2, em que o número mínimo de funcionários é de 18 funcionários, dos quais 2 técnicos superiores de Biblioteca e Documentação, e 8 técnicos profissionais de Biblioteca e Documentação.

### 3.8. - Perfil de utilizador

O total de utilizadores inscritos na Biblioteca Municipal de Portalegre são de cerca de 7400 leitores, em que na sua maioria os utilizadores deste espaço são estudantes, principalmente, estudantes do ensino superior, uma vez que esta cidade possui três escolas

superiores pertencentes ao Instituto Politécnico de Portalegre, e idosos para, sobretudo, consulta de jornais e revistas, não descorando que o concelho de Portalegre possui em grande parte uma população envelhecida.

Os trabalhadores ativos são os que menos frequentam a biblioteca, mas têm a possibilidade de utilizar este equipamento cultural aos sábados, já que este se encontra aberto neste dia das 15h às 18h.

## CAPÍTULO IV: TRABALHO DE CAMPO

### 4.1. - Objetivo do estudo e metodologia

As bibliotecas no interior, particularmente as do Alentejo onde se insere a Biblioteca Municipal de Portalegre, têm-se deparado com uma diminuição significativa dos seus utilizadores. Esta alteração de comportamentos deve-se, supostamente, às mudanças rápidas e profundas de cariz social e socioeconómico que têm ocorridos nos últimos anos.

As mudanças de paradigma social com o surgimento da sociedade em rede e a crise económica que avassalou Portugal são fatores importantíssimos a considerar neste novo papel da biblioteca e que a obrigam a repensar em novas estratégias atrativas aos seus utilizadores, tanto aos atuais, como apelativas a novos utilizadores.

O surgimento da *internet* permitiu ao utilizador o acesso à informação de forma rápida independentemente da sua localização física, dando uma ilusória visão de que todo o conhecimento humano estaria imediatamente acessível, esta situação encaminha o utilizador a recorrer à *internet* em vez da biblioteca para aceder ao conhecimento, onde é possível aceder à informação em diferentes formatos (texto, imagem, som, vídeo, etc.), sem necessidade de deslocação.

Embora confrontada com estas alterações de paradigma, a Biblioteca Municipal de Portalegre tenta chegar a todos os segmentos da população em que está inserida, disponibilizando um leque de serviços, supracitados no capítulo anterior, para públicos diferenciados em que a actualização do seu fundo documental é imprescindível para permitir responder a qualquer pedido dos seus utilizadores, mas com a crise económica despoletada em 2011, também este concelho foi afectado, bem como a possibilidade de uma atualização pertinente e necessária do fundo documental da biblioteca.

A natureza do público da biblioteca mudou claramente, bem como as suas necessidades informacionais. Assim, consideramos que o principal enfoque da biblioteca deve passar a estar centrado nas pessoas em vez de centrado nos livros, esta mudança implica conhecer os seus utilizadores, saber quem são, o que pretendem e como se comportam.

Depois da descrição da biblioteca, dos seus espaços e serviços passamos para uma descrição dos seus utilizadores para assim possibilitar um conhecimento aprofundado das suas características, hábitos e gostos para que desta forma a biblioteca possa adaptar os seus espaços e serviços às novas necessidades informacionais da população em que está inserida.

A origem deste estudo prende-se com a necessidade de se averiguar a afluência do público à Biblioteca Municipal de Portalegre, pois tem-se verificado um afastamento significativo dos seus utilizadores, para tal, procedeu-se a uma análise pormenorizada dos

dados estatísticos referentes aos seus utilizadores e aos seus hábitos, através do Módulo de Estatísticas<sup>134</sup> do MindPrisma<sup>135</sup> (Porbase 5), sistema de informação para a gestão documental utilizado na biblioteca desde o segundo semestre de 2003. Para uma real comparação da afluência do público à biblioteca recorreu-se aos dados estatísticos dos anos 2004, 2005 e 2006, que serão comparados com os dados estatísticos dos anos 2013, 2014 e 2015.

Os dados dos utilizadores que serão analisados através deste Módulo de Estatísticas são: a faixa etária, sexo, habilitações literárias e profissão. Relativamente à análise da sua afluência à biblioteca, analisaremos a quantidade de empréstimos registados nos anos supracitados. A escolha do Módulo de Estatísticas do sistema de informação para a gestão documental da biblioteca, o MindPrisma, deveu-se a considerarmos o meio mais eficaz e credível para este tipo de análise, uma vez que este dispõe de todos os dados reais que necessitamos para este estudo. Em seguida serão apresentados os Tops 5 de empréstimos de todos os documentos disponíveis para empréstimo, referentes aos últimos três anos (2013, 2014, 2015) que serão elucidativos quanto aos gostos dos leitores. Irá ser também apresentada a estimativa de utilizadores do Espaço *Internet* da Biblioteca Municipal de Portalegre, a contagem desta estimativa é efetuada manualmente pelo funcionário deste espaço, estes dados foram recolhidos, tratados e descritos em gráfico.

Após esta análise estatística, procedemos a uma sondagem por inquérito aos utilizadores de modo a medir a sua satisfação face aos serviços e espaços deste equipamento cultural, para assim precisarmos quais os serviços que devem ser melhorados e quais as suas fragilidades do ponto de vista dos utilizadores, tendo como principal objetivo reforçar e/ou criar serviços atrativos e chamativos para os já existentes e para potenciais utilizadores para assim fazer submergir uma biblioteca moderna, viva e movimentada.

A metodologia aplicada para medir a satisfação dos utilizadores desta biblioteca foi uma abordagem quantitativa, empírica, através de inquérito por questionário (vide anexo I), em que a característica dos dados obtidos são quantitativos, medidos ou contabilizados, sendo que a análise dos resultados dependem diretamente destas quantificações, conferindo-lhe consistência e credibilidade.

Segundo ALBARELLO (1997), “ A amostragem é a operação que consiste em retirar um certo número de elementos (isto é, uma amostra) de um conjunto de elementos que se pretende observar ou tratar (população). A amostra é um conjunto de elementos sobre os quais se recolhem efectivamente dados.”<sup>136</sup> O universo de referência que se pretendeu atingir neste estudo foi um conjunto de utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre nas idades compreendidas a partir dos 15 anos, com uma amostra de 100 individuais inquiridos, escolhidos de forma anónima e aleatória. Em relação ao campo de estudo, este foi dividido

---

<sup>134</sup> Módulo de Estatísticas é responsável pela produção de listagens e contagens das acções executadas nos módulos funcionais, pelo usewin e catwin.

<sup>135</sup> Ver mais em [http://prisma.mind.pt/prisma\\_modulos.aspx](http://prisma.mind.pt/prisma_modulos.aspx)

<sup>136</sup> ALBARELLO, L. (1997:57).

entre o espaço físico da biblioteca (cerca de 50 indivíduos inquiridos) e através da *internet* e redes sociais (cerca de 50 indivíduos inquiridos) pelo período de um mês, com o objetivo de se alcançar vários tipos de utilizadores, o total de questionários recolhidos para este estudo é de 102 questionários.

O questionário é constituído por 4 questões de identificação (idade, sexo, habilitações literárias e situação profissional) e doze questões “fechadas”. As perguntas incidiam sobre os seguintes aspetos: se está inscrito; razão da deslocação à biblioteca; com que frequência utiliza a biblioteca; satisfação quanto à acessibilidade à informação; satisfação quanto aos serviços da biblioteca; opinião quanto à importância dos diversos fundos documentais; satisfação quanto aos espaços da biblioteca; se têm conhecimento da existência da página da *Web* e Facebook e a sua utilização; por fim uma questão geral do nível de satisfação face aos serviços.

Consideramos que este conjunto de questões aplicadas em inquérito por questionário permitirá aferir o papel desempenhado pela biblioteca do ponto de vista dos seus utilizadores, com vista ao melhoramento dos seus serviços e ao alcance de um maior número de utilizadores.

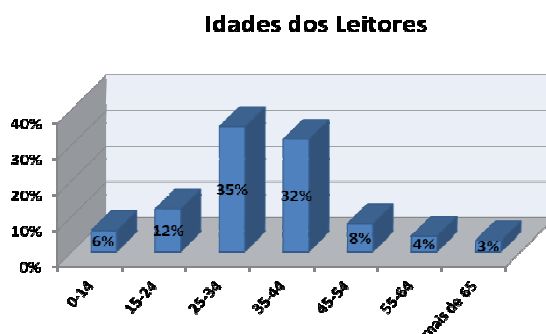
Relativamente ao tratamento dos dados optou-se pela estatística descritiva, método estatístico que procede à recolha, tratamento, representação e resumo dos dados das amostras. Todas as tabelas dos gráficos aludidos posteriormente podem ser consultadas em anexo.

## **4.2. - Análise do tipo de utilizadores, empréstimos e tipos de leitura da Biblioteca Municipal de Portalegre**

Iremos primeiramente proceder a uma análise dos dados estatísticos referentes aos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre, para assim nos ser possível uma maior identificação e compreensão dos seus leitores, das suas características, hábitos e necessidades informacionais.

Para uma análise credível recorreu-se ao Módulo de Estatísticas do MindPrisma (Porbase 5), como já foi referido, onde foi efetuado um levantamento pormenorizado do perfil dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre, bem como do historial de empréstimos para uma posterior comparação de dados, nos períodos específicos entre 2004 e 2006 e entre 2013 e 2015. É de salientar que o ano de 2003 ficou fora desta análise estatística porque a implementação deste software de gestão documental nesta biblioteca ocorreu no segundo semestre desse ano, foi também este o motivo para a escolha dos três primeiros anos para analisar.

Em primeiro lugar iremos analisar as características dos utilizadores inscritos na biblioteca e o historial dos seus empréstimos. Vejamos alguns dos gráficos referentes a esta recolha:



**Gráfico 1:** Idades dos Leitores inscritos na biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Dos 7.384 leitores inscritos na Biblioteca Municipal de Portalegre aquando da recolha dos dados para este estudo, e como se pode verificar pela análise do Gráfico 1, 35% têm idades compreendidas entre os 25 e 34 anos, e com uma percentagem muito próxima estão os leitores inscritos entre as idades dos 35 aos 44 anos, correspondendo à idade ativa dos estudantes e trabalhadores.

Relativamente ao género, e como se pode aferir no Gráfico 2, apresentado em baixo, os leitores são maioritariamente do sexo feminino, com 64% em relação aos 36% de homens inscritos na biblioteca.



**Gráfico 2:** Género dos leitores inscritos na biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Em relação às Habilitações Literárias e à Situação Profissional dos leitores inscritos nesta biblioteca, e como conferem os dados representados nos Gráficos 3 e 4, apresentados em baixo, conclui-se que estes são claramente estudantes, cuja percentagem corresponde a 64% dos inscritos, em que 49% têm o Secundário e 13% o 3º ciclo. É importante referir que existe uma percentagem significativa destes dois elementos sem informação, com 13% em relação às Habilitações Literárias e de 11% na Situação Profissional.

### Habilitações Literárias

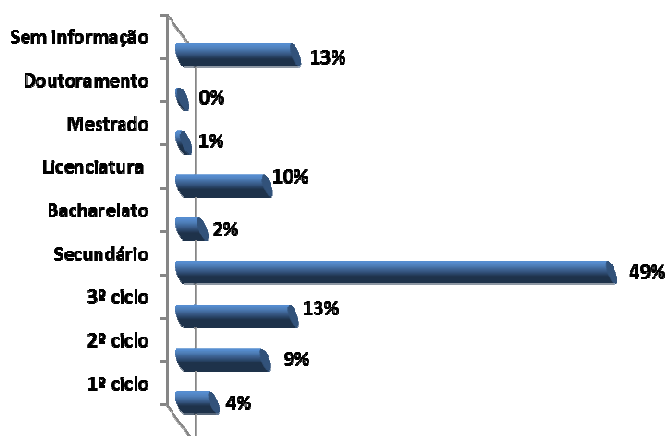


Gráfico 3: Habilitações literárias dos leitores inscritos na biblioteca

Fonte: Elaboração própria

### Profissões dos Leitores

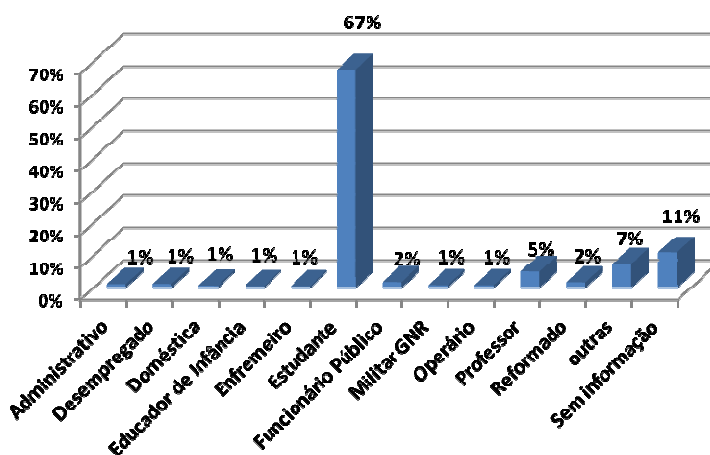


Gráfico 4: Profissão dos leitores inscritos na biblioteca

Fonte: Elaboração própria

De seguida procederemos a uma análise comparativa do número de empréstimos realizados por estes leitores nos anos 2004, 2005 e 2006 e nos anos 2013, 2014 e 2015, estes dados serão apresentados em tabelas e em gráficos, em que destacaremos os diferentes fundos documentais para uma compreensão dos gostos destes leitores. Os dados apresentados correspondem aos empréstimos dos fundos documentais de adultos, áudio-vídeo, infanto-juvenil e banda desenhada. Através desta comparação de números será possível a perceção relativamente à diminuição, estagnação ou aumentos do número de empréstimos realizados

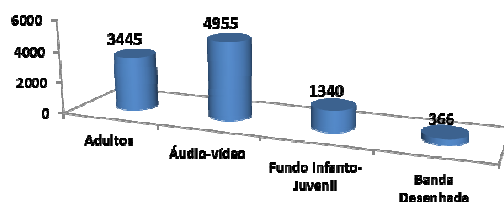
ao longo destes dez anos, o que nos permitirá perceber se houve aumento ou diminuição da afluência por parte dos utilizadores desta biblioteca.

**Tabela 1: Empréstimos correspondentes aos anos 2004, 2005 e 2006**

Fonte: Elaboração própria

Empréstimos				
	2004	2005	2006	Total
Adultos	3445	2795	2852	9092
Áudio-vídeo	4955	2867	1814	9636
Fundo Infanto-Juvenil	1340	1032	993	3365
Banda Desenhada	366	217	59	642
<b>Total</b>	<b>10106</b>	<b>6911</b>	<b>5718</b>	<b>22735</b>

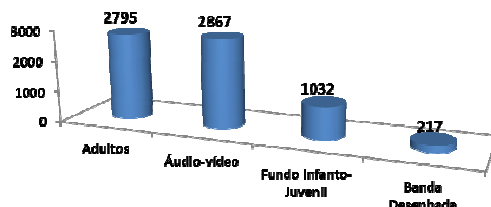
#### 2004



**Gráfico 5: Empréstimos correspondentes a 2004**

Fonte: Elaboração própria

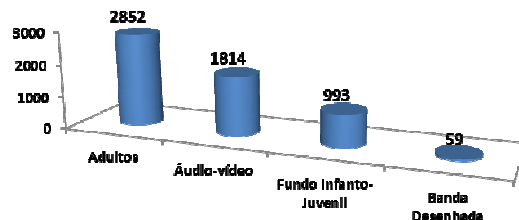
#### 2005



**Gráfico 6: Empréstimos correspondentes a 2005**

Fonte: Elaboração própria

#### 2006



**Gráfico 7: Empréstimos correspondentes a 2006**

Fonte: Elaboração própria

Nos três primeiros anos deste estudo podemos verificar um decréscimo algo significativo dos empréstimos, em que o total em 2004 foi de 10.106 empréstimos e em 2006 de 5.718, ou seja os empréstimos diminuíram para metade.

Constata-se ainda que no ano de 2004 o número de empréstimos dos documentos de áudio-vídeo é superior aos empréstimos do fundo adulto, com uma diferença de 1510 documentos, embora se adicionarmos a este fundo os livros de infanto-juvenil e de banda desenhada tal já não se verifica. Pode-se também verificar que em todos os fundos documentais analisados separadamente, tanto no fundo adulto como no áudio-vídeo, infanto-juvenil e no de banda desenhada apresentados nos Gráficos 5, 6 e 7, existe sempre uma diminuição nos empréstimos destes documentos.

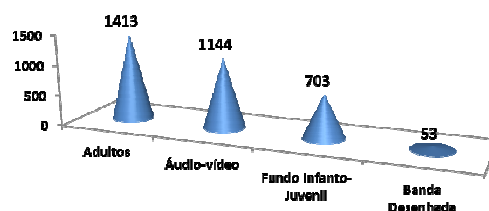
Seguem-se agora a representação dos empréstimos correspondentes aos anos de 2013, 2014 e 2015.

**Tabela 2:** Empréstimos correspondentes aos anos 2013, 2014 e 2015

Fonte: Elaboração própria

Empréstimos				
	2013	2014	2015	Total
Adultos	1413	1537	1247	4197
Áudio-vídeo	1144	994	940	3078
Fundo Infanto-Juvenil	703	537	585	1825
Banda Desenhada	53	34	31	118
<b>Total</b>	<b>3313</b>	<b>3102</b>	<b>2803</b>	<b>9218</b>

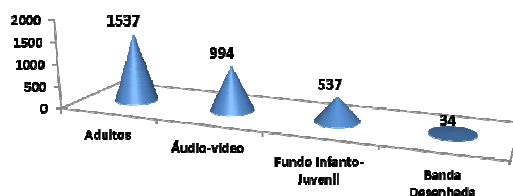
#### 2013



**Gráfico 8:** Empréstimos correspondentes a 2013

Fonte: Elaboração própria

#### 2014



**Gráfico 9:** Empréstimos correspondentes a 2014

Fonte: Elaboração própria

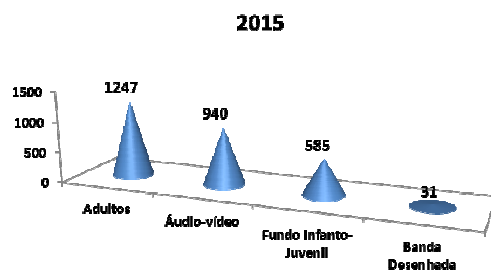


Gráfico 10: Empréstimos correspondentes a 2015

Fonte: Elaboração própria

Nestes três anos verifica-se também um decréscimo, embora não muito significativo, dos empréstimos, em que no ano de 2013 o total de empréstimos foi de 3.313 documentos e no ano de 2015 foi de 2.803 documentos, menos 510 documentos emprestados.

Em relação à análise separada dos diferentes fundos documentais apresentados nos Gráficos 8, 9 e 10, e como sucedeu na análise dos três anos anteriores, também se verifica um decréscimo nos empréstimos em todos os fundos, exceto no fundo de adultos nos anos de 2013 e 2014 em que existe um aumento de 124 documentos emprestados.

Assim, e como se pode verificar nos Gráficos 11 e 12, é claro o decréscimo de empréstimos ao longo destes 10 anos, sendo que o total nos três primeiros anos analisados neste estudo foi de 22.735 documentos emprestado e nos últimos três anos de 9.218 documentos emprestados, fazendo uma diferença de menos de 13.517 documentos requisitados.

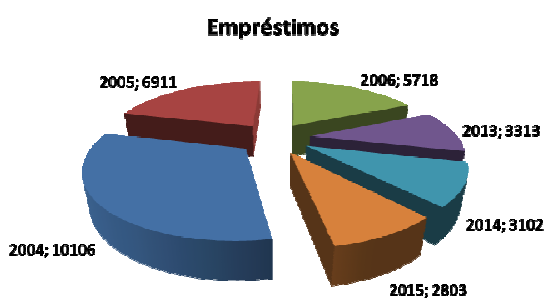


Gráfico 12: Comparação dos empréstimos dos 6 anos discriminados

Fonte: Elaboração própria

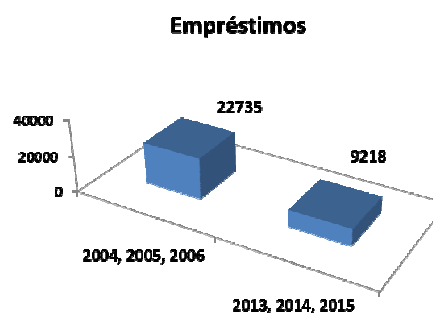


Gráfico 11: Total de empréstimos dos 6 anos

Fonte: Elaboração própria

Para este estudo foi efetuado também um levantamento dos dados estatísticos referentes aos empréstimos por tipo de leitor, na biblioteca estudada existe quatro tipos de leitores inscritos: Adultos; Infanto-Juvenil (dos 0 aos 14 anos); Instituições e Funcionários.

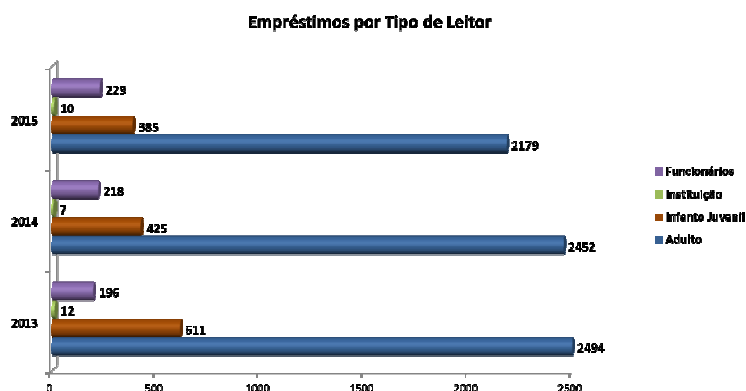


Gráfico 13: Empréstimos por tipo de leitor

Fonte: Elaboração própria

Como se pode conferir no Gráfico 13, são claramente os leitores adultos que mais requisitam documentos nesta biblioteca seguindo-se as crianças, os funcionários e por fim as instituições, é possível verificar também neste gráfico o decréscimo nos empréstimos.

Para uma melhor compreensão dos gostos dos leitores desta biblioteca procedeu-se a um levantamento, também através do Módulo de Estatísticas do MindPrisma, do Top 5 de empréstimos realizados nos últimos três anos, conforme apresentado nas tabelas 3, 4 e 5, para sabermos quais os documentos que foram mais requisitados. Constatou-se que em 2013 os documentos mais requisitados foram documentos audiovisuais, DVDs, filmes para crianças e adolescentes. No ano seguinte pode verificar-se que há uma procura por livros de história e literatura, existindo apenas neste Top 5 um DVD. Por fim, no ano de 2015 é claro o interesse destes utilizadores por livros de gestão, relações interpessoais e falar em público, embora o primeiro lugar deste Top 5 seja de um livro de literatura.

Tabela 3: Top 5 Empréstimos - Ano 2013

Fonte: Elaboração própria

Top 5 de Empréstimos - Ano 2013		
Posição	Título	Quantidade
1	Planeta 51 [Registo DVD]	15
2	Harry Potter e os Talismãs da morte [Registo DVD] : parte 1	13
3	A idade do gelo 3 [Registo DVD] : despertar dos dinossauros	12
4	A saga Twilight [Registo DVD] = eclipse	11
5	A idade do gelo 2 [Registo DVD] : descongelados	11

Tabela 4: Top 5 Empréstimos - Ano 2014

Fonte: Elaboração própria

Top 5 de Empréstimos - Ano 2014		
Posição	Título	Quantidade
1	História de Portugal	13
2	D. Quixote de la Mancha	9
3	O barão	9
4	As vinhas do amor	9
5	O golpe de Baker Street [Registo DVD] : baseado numa história verídica	8

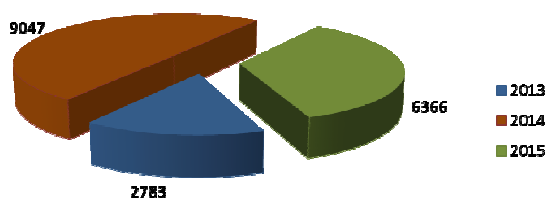
Tabela 5: Top 5 Empréstimos - Ano 2015

Fonte: Elaboração própria

Top 5 de Empréstimos - Ano 2015		
Posição	Título	Quantidade
1	O barão	10
2	Falar em público	9
3	Comunicação : poder da empresa	9
4	Manipulação positiva da tensão nervosa	9
5	Saber lidar com as pessoas : princípios da comunicação interpessoal	9

Para este estudo foi também efetuado um levantamento do número de utilizadores que acedem ao espaço *internet* da Biblioteca Municipal de Portalegre.

Utilizadores do Espaço Internet

Gráfico 14: Utilizadores do Espaço *Internet* da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Conforme se pode constatar no Gráfico 14, existe uma discrepância de números de utilizadores nos três anos analisados, que em 2013 acedem a este serviço 2.783 utilizadores, este número vai aumentar significativamente, no ano seguinte, em 2014, para 9.047

utilizadores e diminuí substancialmente em 2015 com 6.366 utilizadores. O Espaço *Internet* da Biblioteca Municipal de Portalegre disponibiliza dez computadores com acesso gratuito à *internet*.

### 4.3. - Inquéritos aplicados aos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre

Iremos proceder de seguida à análise dos resultados obtidos através de inquérito por questionários com o intuito de medir a satisfação dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre. Este questionário foi aplicado a 102 utilizadores com idades compreendidas a partir dos 15 anos, e aplicado, como já referido, a 51 inquiridos no espaço físico da biblioteca e a 51 inquiridos através da *internet*, esta forma de aplicar estes questionários teve como propósito abranger um leque o mais diversificado possível de utilizadores, desde adolescentes, a adultos ativos e a reformados.

A pertinência da aplicação deste inquérito de satisfação de utilizadores, assenta na compreensão da diminuição da afluência dos utilizadores à biblioteca, conforme se verificou através da análise do número de empréstimos, assim pretendemos medir o nível de satisfação para com este equipamento cultural por parte dos seus utilizadores para uma posterior relação entre a afluência e a satisfação dos leitores desta biblioteca.

Iniciamos esta análise com a indicação das características dos inquiridos.

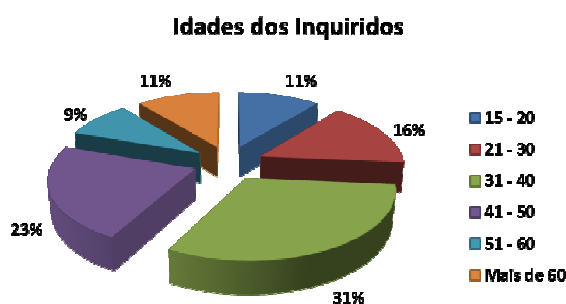


Gráfico 15: Idades dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à idade dos inquiridos deste estudo, denota-se através do Gráfico 15, que 31% corresponde à faixa etária entre os 31 e 40 anos, seguindo-se com 23% os inquiridos entre os 41 e 50 anos.

Em relação ao género, responderam a este questionário 54 mulheres e 48 homens, cujo ratio se encontra representado no Gráfico 16.



Gráfico 16: Sexo dos Inquiridos

Fonte: Elaboração própria

De seguida serão apresentados os dados relativos às Habilitações Literárias e à Situação Profissional dos inquiridos.

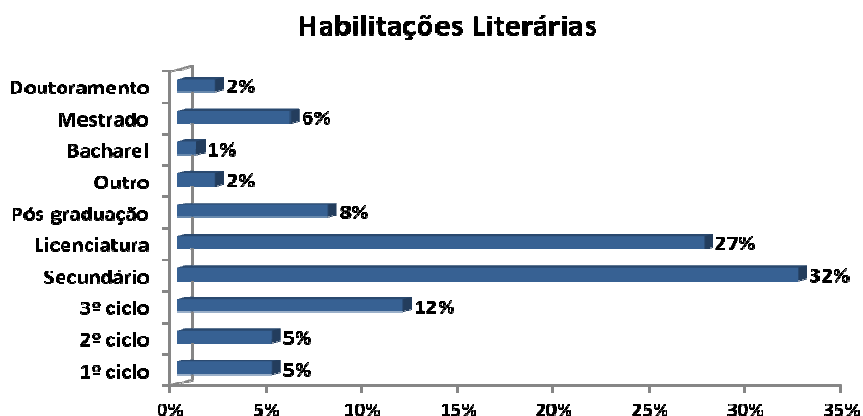


Gráfico 17: Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Conforme se pode constatar no Gráfico 17, 32% dos inquiridos têm o secundário e 27% são licenciados. Dos 102 inquiridos metade estão empregados com 51% e 22% são estudantes, como se pode atestar no Gráfico 18.

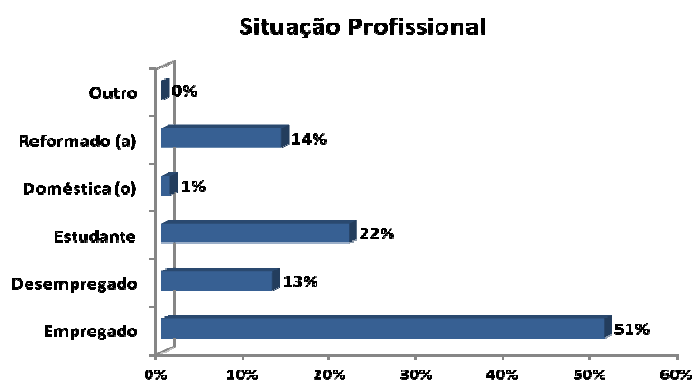


Gráfico 18: Situação profissional dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

### Está inscrito (a) como leitor (a) na Biblioteca?

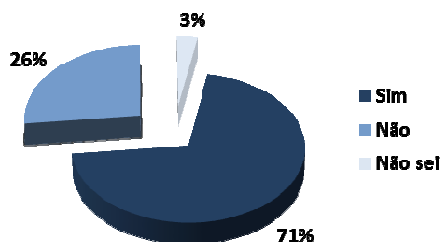


Gráfico 19: Inquiridos inscritos na biblioteca

Fonte: Elaboração própria

À questão “ Está Inscrito (a) como leitor (a) na Biblioteca?” 71% responderam que sim e 26% responderam que não, apenas 3% não sabiam. Este Gráfico mostra-nos que este inquérito é bastante significativo para este estudo, pois a maior parte dos inquiridos encontra-se inscrito na biblioteca estudada.

O Gráfico seguinte representa uma pergunta do questionário que possibilitava várias respostas, esta refere-se ao motivo da deslocação por parte dos inquiridos à biblioteca. A resposta “Ler/consultar livros” tem 24%, seguindo-se com 13% a opção “Requisitar Livros”.

Estes 37% são representativos e indicam que estes utilizadores continuam a procurar livros na sua biblioteca apesar de todas as alterações e mudanças de paradigma que as bibliotecas públicas têm sido alvo nos últimos anos.

### Qual a razão da sua deslocação à biblioteca?

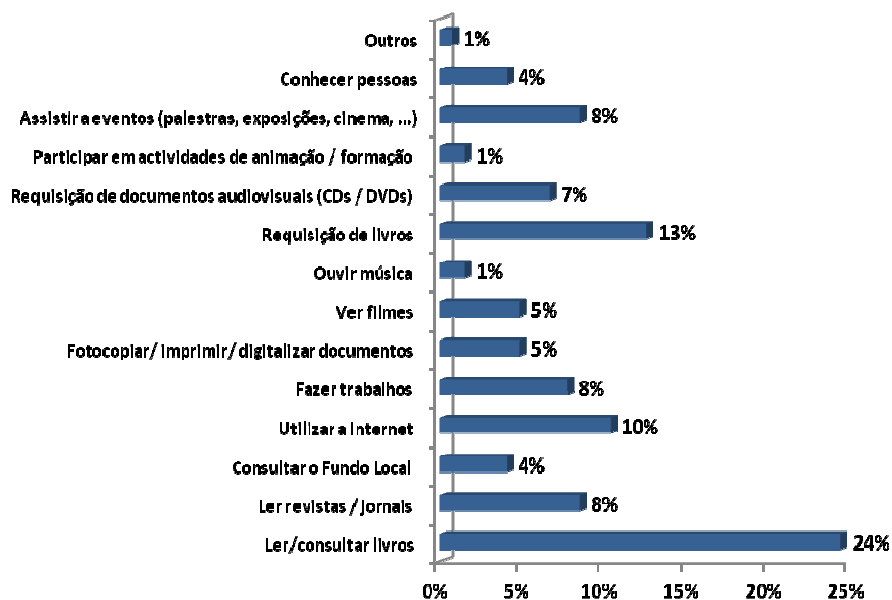


Gráfico 20: Deslocação à biblioteca por parte dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

**Com que frequência utiliza a biblioteca?**

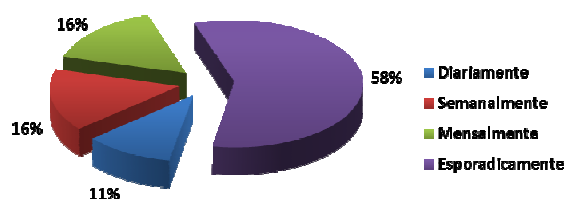


Gráfico 21: Frequência com que os inquiridos utilizam a biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Como se pode verificar no Gráfico 21 a maioria dos inquiridos, com 58%, respondeu que utiliza a biblioteca esporadicamente. Posto isto, torna-se imprescindível criar e/ou melhorar os serviços prestados para assim criar hábitos de frequência diária a estes utilizadores esporádicos de forma a que a biblioteca passe a ser um equipamento cultural mais próximo da comunidade em que esta inserida.

**Qual o seu grau de satisfação quanto à acessibilidade à informação?**

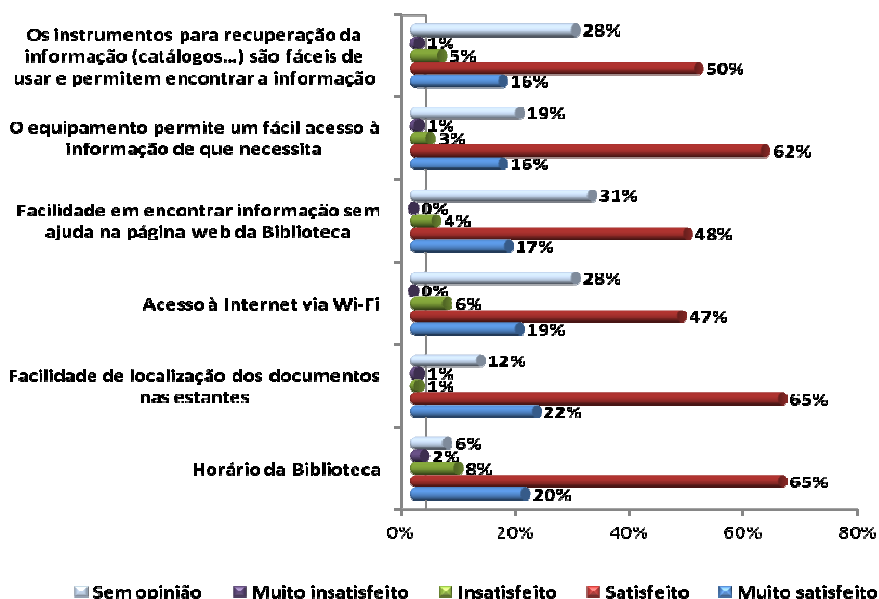


Gráfico 22: Satisfação quanto à acessibilidade à informação por parte dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à satisfação quanto ao acesso à informação na biblioteca, as seis indagações colocadas têm um índice de resposta satisfeito superior aos 50%, o que nos indica

que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos com relação à forma como a biblioteca disponibiliza o acesso à informação, tanto no seu espaço físico como através da *Internet*.

É de salientar no entanto, as percentagens de 31%, 28% e 19% de respostas “sem opinião”, conclui-se que estas são devido ao fato de alguns dos inquiridos, como é o caso por exemplo dos reformados, não utilizarem estes serviços, como é o caso do acesso à *Internet* via *Wi-Fi* e à pesquisa em catálogo digital, pois muitos destes utilizadores preferem recorrer aos funcionários para assim acederem à informação que pretendem.

### Qual o seu grau de satisfação quanto aos serviços da Biblioteca?

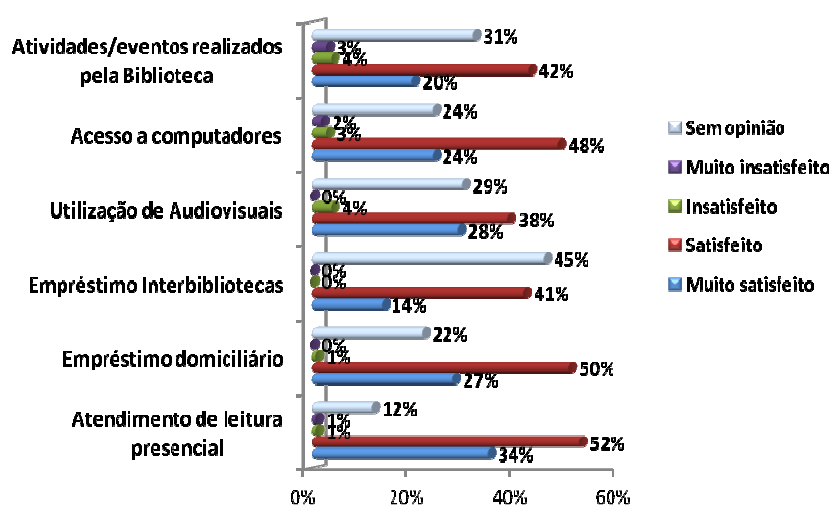


Gráfico 23: Satisfação quanto aos serviços da biblioteca por parte dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Segundo se pode verificar na análise do Gráfico 23, referente à satisfação dos serviços da biblioteca, a satisfação dos inquiridos quanto aos seus serviços é positivo, sendo de destacar os 50% de respostas “satisfeito” quando ao empréstimo domiciliário e os 52% de respostas “satisfeito” quando ao atendimento de leitura presencial. Relativamente aos 45% sem opinião quanto aos empréstimos interbibliotecas e as restantes percentagens correspondentes às respostas sem opinião, significa que nem todos os inquiridos utilizam estes serviços disponíveis na biblioteca.

De seguida irá ser apresentado um gráfico referente à importância de vários fatores relacionados com os documentos e os espaços da biblioteca.

**Indique a importância que atribui a cada um dos fatores apresentados.**

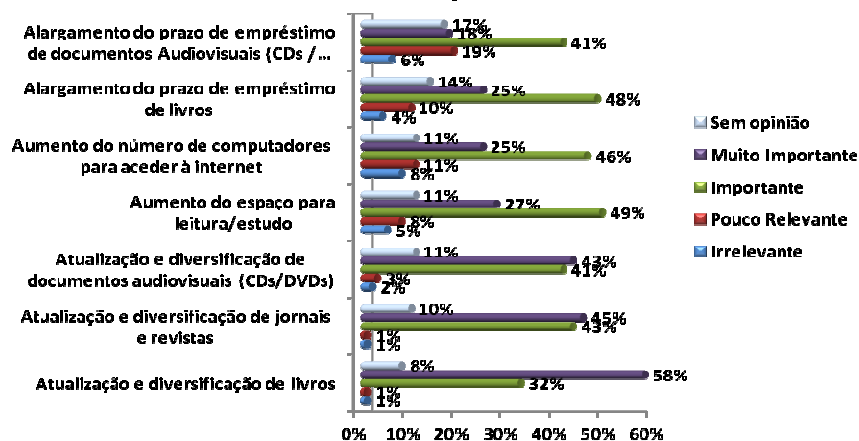


Gráfico 24: Importância de vários fatores relacionados com os documentos e os espaços da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

As respostas apresentadas no Gráfico 24 referentes à opinião dos inquiridos quanto à importância de vários fatores relacionados com os documentos e os espaços da biblioteca são bastante significativas, em que se pode verificar que 58% das respostas “muito importante” à questão da importância da atualização e diversificação de livros e de 45% e 43% de respostas “muito importante” quanto à atualização e diversificação de revistas e documentos audiovisuais. Dos 102 inquiridos 49% considerou “importante” o aumento do espaço para leitura e/ou estudo, esta é uma percentagem que se deve ter em consideração.

**Qual o seu grau de satisfação em relação aos aspetos das instalações e ambiente das salas de leitura da Biblioteca?**

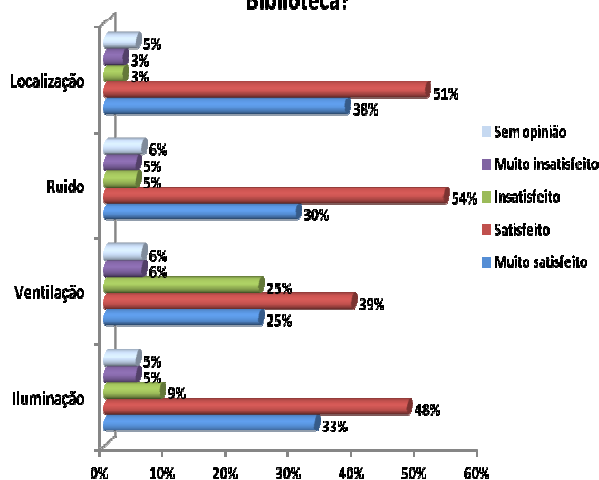


Gráfico 25: Satisfação quanto aos aspetos das instalações e ambiente da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Quantos às indagações relativamente aos aspetos das instalações e ambientes das salas de leitura da biblioteca representada no Gráfico 25, verifica-se que a discrepância entre as respostas “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” são pouco significativas o que nos indica que a maioria dos inquiridos estão bastante satisfeitos com as instalações e ambientes das salas de leitura disponíveis na biblioteca.

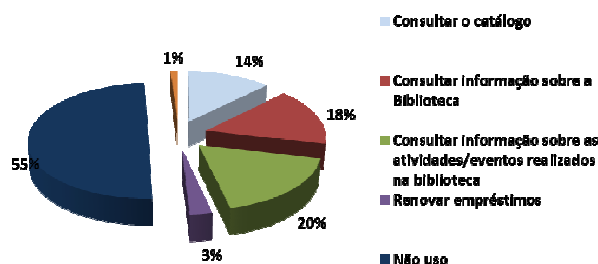
**Tem conhecimento da existência da página Web da Biblioteca?**



**Gráfico 26:** Conhecimento da página Web por parte dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

**Por que motivo (s) usa a página Web da Biblioteca?**



**Gráfico 27:** Motivos de utilização da página Web por parte dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

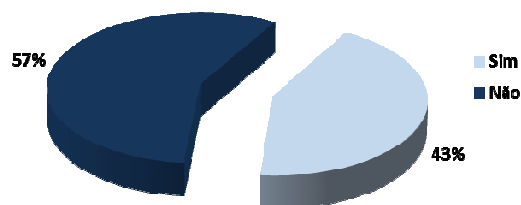
Numa Era em que a *Internet* é uma ferramenta imprescindível para a maioria das pessoas, quisemos saber se os nossos inquiridos tinham conhecimento da página *Web* da biblioteca, se sabem utilizar o catálogo bibliográfico online e se têm conhecimento da nossa página nas redes sociais, no Facebook.

Relativamente à indagação se têm conhecimento da página *Web* da biblioteca, representada no Gráfico 26, 61% dos 102 inquiridos responderam que sim, dos quais 55% responderam que não usam, conforme se pode constatar no Gráfico 27, e 20%, com possibilidade de resposta múltipla responderam que utilizam esta página *Web* para consultar informação sobre as atividades/eventos realizados na biblioteca e 18% para consultar informação sobre a biblioteca. Perante estes dados podemos comprovar que a página *Web* da biblioteca tem um papel informativo e também de marketing de todas as atividades, eventos, etc. que decorrem na biblioteca.

À indagação aos inquiridos sobre se sabem utilizar sem ajuda o catálogo bibliográfico online da biblioteca, obtivemos 57% de respostas afirmativas e 43% de respostas negativas, conforme se pode confirmar no Gráfico 28 apresentado em baixo. Estas percentagens em que 43% dos inquiridos afirmam não saber usar o catálogo bibliográfico online numa Era em que a maioria das pessoas fazem diariamente pesquisas na *Internet*, não são satisfatórias e devem

ser objeto de reflexão para uma possível formação nesta área com ações de formação aos utilizadores da biblioteca.

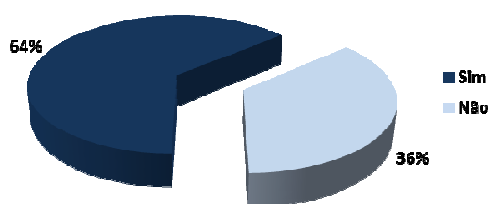
**Sabe utilizar sem ajuda o catálogo bibliográfico online da Biblioteca?**



**Gráfico 28:** Utilização do Catálogo bibliográfico da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

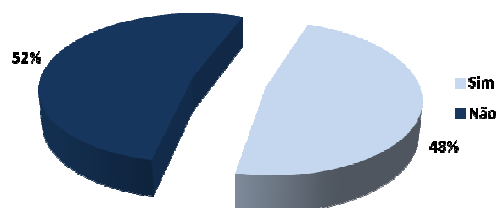
**Tem conhecimento da página de facebook da Biblioteca?**



**Gráfico 29:** Página de facebook da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

**Se sim, costuma visitar à página?**



**Gráfico 30:** Visita à página de facebook da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

No que se refere às questões colocadas acerca da página de Facebook da biblioteca, e como se pode verificar no Gráfico 30, 64% dos inquiridos respondeu que tem conhecimento desta página da biblioteca na rede social. Embora apenas 52% dessas 64% respostas afirmem que visitam a página acima referida.

Por fim, a representação gráfica da última indagação deste inquérito por questionário referente à satisfação dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre.

Esta pretende medir o grau de satisfação dos utilizadores desta biblioteca no que se refere à totalidade dos seus serviços.

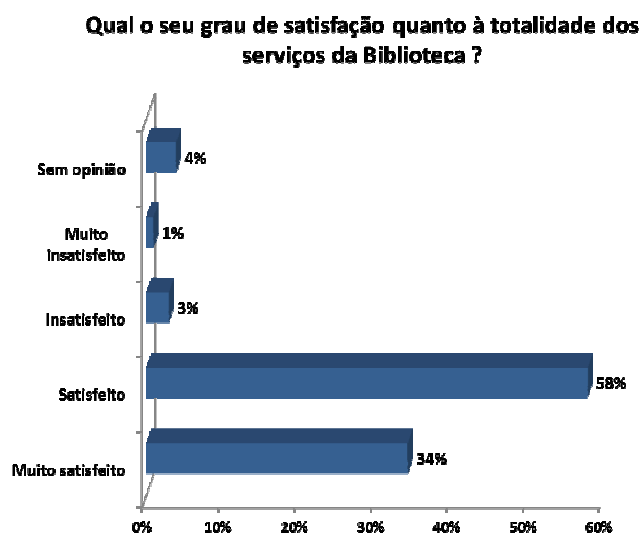


Gráfico 31: Grau de satisfação quanto à totalidade dos serviços da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

Como representado no Gráfico 31, a maioria dos inquiridos, 58% está satisfeito no que se refere à totalidade dos serviços da biblioteca, sendo que “Muito satisfeito” é a resposta imediatamente a seguir, com 34% das respostas.

Na sua globalidade, este inquérito por questionário através das suas percentagens indicam-nos claramente que o nível de satisfação dos seus utilizadores quanto aos serviços e aos espaços da biblioteca, bem como à biblioteca em geral é bastante satisfatório, isto é, os seus utilizadores estão satisfeitos com os espaços e serviços disponibilizados pela biblioteca.

Na sua integralidade as respostas “satisfeito” dos inquiridos são acima dos 50%, seguindo-se na maioria das respostas a opção “Muito satisfeito”. Após esta análise consideramos que a avaliação quando à satisfação por parte dos utilizadores da biblioteca é muito positiva, indicando-nos um grau de satisfação elevado.

#### 4.4. - Análise comparativa dos resultados

Após a análise separada das características dos leitores da Biblioteca Municipal de Portalegre e dos seus empréstimos em diferentes anos através do módulo de estatísticas do sistema de informação para a gestão documental MindPrisma (Porbase 5) utilizado por esta biblioteca, e a análise do inquérito por questionário aplicado a 102 utilizadores, de forma aleatória, para medir a satisfação dos mesmos em relação à biblioteca, procedemos a uma comparação de resultados para compreender a razão da diminuição da afluência por parte dos utilizadores a esta biblioteca.

Relativamente às características dos leitores da biblioteca e às características dos inquiridos da amostra do questionário aplicado para este estudo, podemos afirmar que é bastante idêntica, pois a faixa etária dos leitores é de 35% entre os 25 e 34 anos e 32% entre os 35 e 44 anos em que 64% são mulheres. A idade dos inquiridos encontra-se dentro destas faixas etárias dos leitores em que 31% dos inquiridos têm de 31 a 40 anos e 53% são do sexo feminino, perante estes dados é necessário a criação de iniciativas e/ou actividades apelativas e atractivas ao público entre a faixas etárias com baixa percentagem, que são dos 0 aos 24 anos e a partir dos 45 anos.

Em relação às habilitações literárias e à situação profissional também estes dados são idênticos mostrando que a amostra para este estudo é deveras significativa. Os leitores da biblioteca têm em 49% o secundário, 13% o 3º ciclo e 10% licenciatura, os inquiridos têm em 32% o secundário, 27% licenciatura e 12% o 3ºciclo. É importante reforçar que 71% dos inquiridos por questionário responderam que estão inscritos na biblioteca estudada.

Apesar de os dados analisados relativos à recolha dos empréstimos efectuados entre os anos 2004, 2005 e 2006 que comparados com os empréstimos efectuados nos anos de 2013, 2014 e 2015 se podem confirmar uma diminuição significativa na totalidade dos empréstimos efectuados, permitindo assim confirmar a diminuição da afluência por parte dos utilizadores à biblioteca. Em que nos primeiros três anos foi de 22.735 requisições e nos últimos três anos de 9.218, o que significa uma diminuição de 13.517 empréstimos. Se analisarmos os empréstimos do primeiro ano estudado em relação ao último a discrepância de valores também é notória, de 10.106 empréstimos em 2004 comparativamente a 2.803 em 2015, com uma diminuição de 7.303 empréstimos efectuados.

Ao compararmos estes dados com os resultados do inquérito por questionário para medir a satisfação dos utilizadores face à biblioteca, verificamos que a diminuição da afluência de utilizadores à biblioteca não está relacionada com a satisfação dos mesmos em relação aos serviços e espaços disponibilizados neste equipamento cultural estudado, pois constatou-se, e como já foi referido, que os níveis de satisfação dos utilizadores inquiridos são elevados denotando uma clara opinião positiva em relação à biblioteca.

Assim, e posto isto, podemos afirmar que a razão da diminuição de frequência de utilizadores à biblioteca é externa à mesma, isto é, são factores externos à biblioteca que condicionam as motivações dos seus utilizadores para que estes procurem outras formas de aceder à informação de que necessitam.

Considera-se assim que são as rápidas e profundas mudanças na sociedade que originaram as novas necessidades de informação com surgimento da sociedade em rede, são estas mudanças as responsáveis por esta discrepância de números no que se refere à afluência à biblioteca, tornando imprescindível a criação de novas estratégias para fomentar novamente o hábito de frequência deste equipamento cultural. A facilidade no acesso a todo o tipo de informação ao minuto através da *internet* nos seus diferentes suportes digitais, em que muitas pessoas utilizam o motor de busca Google como um catálogo para acederam à

informação que pretendem mudou a forma como estes utilizadores se relacionam com a biblioteca.

A biblioteca não tem como competir com esta nova realidade digital, pois não lhe é permitido a disponibilização da maior parte dos seus documentos em formato digital devido à lei de protecção dos direitos de autor (em que a obra só pode ser disponibilizada na íntegra após 70 anos após a morte do seu criador intelectual, mesmo que a obra só tenha sido publicada ou divulgada postumamente), como supracitado no ponto referente às bibliotecas digitais, mas pode conseguir vantagem através da prestação de serviços presenciais apelativos e atrativos, o que implica uma mudança de postura dos seus profissionais para uma nova construção de estratégias que a caracterize como um espaço de cultura, de conhecimento e de cidadania embora reforçado sempre o seu carácter erudito.

## **4.5. - Propostas e Alternativas**

Para além do seu carácter erudito que defendemos que deve ser cultivado e mantido, a biblioteca deve ser transformada e recriada num equipamento cultural vivo em que a prática cultural, a reflexão, o debate, a criatividade, a aprendizagem e a inovação passem a ser uma parte constituinte da sua rotina e que permita a esta o desenvolvimento de um dos seus principais papéis, o de contribuir para o crescimento e enriquecimento intelectual e diminuição da literacia da comunidade em que está inserida e que este acesso à cultura funcione como base ao conhecimento transformando a biblioteca num lugar de encontro e socialização. Assim, e tendo em conta a análise dos dados relativos às características e tipo de leitor e os resultados do inquérito por questionário apresentamos algumas propostas.

Entre a diversidade de propostas que podem ser equacionadas apresentamos as que consideramos interessantes e pertinentes.

Na análise dos inquéritos por questionário verificou-se que quase metade dos inquiridos, 43% respondeu que não à indagação “Sabe utilizar sem ajuda o catálogo bibliográfico online da biblioteca?”, esta percentagem é bastante significativa e denota a necessidade de se formar os seus utilizadores a criarem estas apetências, sendo que este é um dos novos papéis da biblioteca, visto que, a procura pelos seus serviços tradicionais diminuiu é necessário a atualização do conhecimento e dotar os seus utilizadores de competências para que estes fiquem aptos a identificar, pesquisar e obter a informação de que necessitam, de uma forma útil e eficaz. Para tal propõe-se o desenvolvimento de Acções de Formação na Biblioteca para dotar os seus utilizadores de competências que lhes permitam utilizar o catálogo bibliográfico com eficácia e para dotá-los de conhecimentos para que saibam procurar e recuperar informação bibliográfica digital credível e como utilizá-la. Estas Acções de Formação seriam anuais pelo período de um mês e iriam decorrer na Biblioteca todos os sábados das 15H às 18H, visto a mesma se encontrar aberta ao público nos sábados

nesse horário, possibilitando assim a disponibilidade de participação de um maior número de pessoas.

Ainda nesta perspectiva propõe-se a criação de Acções de Formação de *Internet* Sénior para maiores de 65 anos que seriam também anuais, pelo período de um mês a decorrer na Biblioteca, durante o horário de funcionamento, em parceria com várias instituições, tais como Santa Casa da Misericórdia e Lares do concelho.

Seria também importante a realização de Acções de Esclarecimento nas Escolas desde o 1.º ciclo ao Ensino Superior, a decorrer no início de cada ano lectivo com o intuito de familiarizar os alunos com os espaços, os recursos e os serviços da Biblioteca para que estes tomem conhecimento de que existe, onde se encontra e a sua disponibilidade, os seus serviços e conteúdos. O contexto ideal para estas Acções de Esclarecimento seriam salas de informática, onde os alunos pudessem aceder à *internet* para a realização de pesquisas de informação e acesso às páginas da biblioteca na *internet*. Seriam também distribuídos panfletos informativos elucidativos sobre os espaços e serviços da biblioteca.

Ainda no contexto escolar e em colaboração com as escolas do concelho, trazer à biblioteca as turmas desde o 1.º ciclo ao Secundário para “Uma aula na biblioteca.”

Propõe-se também a realização de Tertúlias com temáticas contemporâneas e pertinentes que incluiriam a participação de profissionais de destaque da área. Estas tertúlias seriam mensais, decorreriam nos sábados à tarde para assim permitir que os trabalhadores ativos e os estudantes pudessem participar, visto a biblioteca se encontrar aberta ao público nos sábados das 15h às 18h. A sua divulgação seria de uma importância fulcral para o êxito da sua implementação com a distribuição presencial e via email dos respectivos cartazes de divulgação para todas as instituições do concelho, bem como a sua divulgação via *internet* através da página *Web* e do Facebook da biblioteca. Para tornar possível a participação de todos, seria criado na Sala Infante-Juvenil e Bebeteca, sempre que decorresse na biblioteca actividades deste género, actividades para crianças através de animação de leitura, jogos educativos e lúdicos.

Uma outra proposta seria a criação de um “Festival de Literatura do Alto Alentejo” a decorrer todos os anos durante o mês de maio (período a estipular) em que incluiria:

- Encontros com autores;
- Debates;
- Leitura;
- Conferências;
- Exposições;
- Lançamentos de livros

Propõe-se ainda a criação de concursos artísticos anuais de:

- Pintura (Mês setembro - 12 de setembro - Dia Mundial da Pintura ao Ar Livre);
- Escultura (Mês de abril - 15 de Abril - Dia Mundial da Arte);
- Fotografia (Mês agosto - 19 de agosto - Dia Mundial da Fotografia);
- Escrita (Mês outubro - 13 de outubro é o Dia Mundial do Escritor);
- Sênior (Mês novembro) Para maiores de 65 anos, onde poderiam mostrar as suas apetências artísticas.

Em todos estes concursos os primeiros três lugares seriam premiados. Todas as obras dos participantes ficariam patentes em exposição em destaque no átrio da biblioteca, durante o mês do respetivo concurso.

Em relação ao áudio e vídeo propõe-se sessões de cinema ao ar livre durante os meses de verão nos claustros da biblioteca “Cinema nos Claustros” e a realização de concertos musicais no quintalão em parceria com o Centro de Artes e Espetáculos de Portalegre - CAEP.

A criação de uma biblioteca digital é fundamental para que a biblioteca possa acompanhar a evolução da sociedade, onde possa disponibilizar em formato digital online os documentos do seu fundo documental e disponibilizar informação sobre os restantes.

Este conjunto de propostas supracitas têm como objetivo trazer à biblioteca novos utilizadores e dotá-la de um espaço vivo onde seja possível, a reflexão, o debate, a criatividade, a aprendizagem e a inovação, pois no novo papel da biblioteca pública encontra-se a sua transformação em centro cultural em que é imprescindível que esta alargue as suas funções e valências que para além dos seus serviços básicos: Serviço de Empréstimo Domiciliário; Serviço de Consulta Local; Serviço de Acesso à *Internet*; Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares; Serviço de Empréstimo Inter-bibliotecas; Serviço de pesquisa assistida, a Biblioteca assumirá uma atitude de intervenção social direta.

## Considerações Finais

A presente dissertação teve como objetivo fundamental o estudo da Biblioteca Municipal de Portalegre, situada no interior do país, Alto Alentejo, e a situação relacionada com a diminuição da afluência dos seus utilizadores a que esta se tem deparado nos últimos anos.

Para tal, realizou-se uma contextualização do âmbito de aplicação do nosso estudo, a evolução das Bibliotecas Públicas desde a invenção da escrita e da necessidade de conservação dos documentos até à atualidade com toda a mudança de paradigmas a que as bibliotecas se têm deparado, fazendo ressaltar as novas necessidades de informação com o surgimento da Sociedade de Informação e toda a evolução tecnológica a si relacionada, em que surge a constante necessidade de adaptação das bibliotecas públicas para que consigam acompanhar estas evoluções e responder de forma adequada e pertinente às novas necessidades informacionais dos seus utilizadores.

Estas mudanças nas sociedades fazem reforçar o papel da Biblioteca enquanto facilitadora no acesso à informação em todos os seus suportes, visto que nem todas as pessoas têm condições financeiras para tal, reconhecendo que o acesso à informação não é, de forma alguma, sinónimo de conhecimento, é também neste ponto imprescindível o papel da biblioteca através dos seus profissionais de informação para dotar dos seus utilizadores de competências na área de literacia da informação.

A Biblioteca Municipal de Portalegre afirma-se como uma biblioteca pública moderna e tem como principal objetivo o de facilitar o acesso à informação nos seus variados suportes, promover o gosto pela leitura e pela cultura disponibilizando o seu espaço para a realização de exposições, lançamentos de livros, ações de formação, etc., assim como é referido na Diretrizes da IFLA, sobre os serviços da Biblioteca Pública os objetivos da biblioteca pública são:

“O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões-“

A biblioteca Municipal de Portalegre subscreve os objetivos das bibliotecas públicas referidos pela IFLA, possibilitando o acesso aos seus serviços a todos os seus utilizadores.

Apesar de bem definidos os objetivos da biblioteca, verifica-se a diminuição da afluência dos utilizadores à biblioteca Municipal de Portalegre confirmada pela análise dos dados estatísticos recolhidos através do módulo de estatísticas do sistema de informação de gestão documental implementado da biblioteca, o MindPrisma (Porbase 5) mostrou-nos uma diminuição nos empréstimos domiciliários muito significativa, no ano de 2004 o número de empréstimos foram de 10.106 diminuindo em 2015 para 2.803, o que comparado com os resultados da análise aos inquiridos por questionário para medir a satisfação dos espaços e serviços da biblioteca por parte dos utilizadores demonstra que esta diminuição de afluência por parte dos utilizadores não tem a ver diretamente com sua satisfação relativamente aos espaços e serviços da biblioteca, pois os resultados deste inquérito são positivos em que na sua totalidade das respostas dadas pelos seus inquiridos são muito positivas.

Conclui-se assim que nesta sociedade de informação em que a *Internet* e as Tecnologias de Informação Digitais permitem ao utilizador um rápido acesso à informação, onde não existem barreiras de tempo e de espaço conduz o utilizador a recorrer à *internet* em vez de recorrer à biblioteca para aceder ao conhecimento, onde é possível aceder à informação em diferentes formatos (texto, imagem, som, vídeo, etc.), sem necessidade de deslocação.

Perante esta nova realidade é necessário a alteração de estratégias para conduzir os utilizadores à biblioteca. Nesta Era de informação a maior vantagem da biblioteca é a de ser um equipamento cultural de prestação de serviços presenciais que devem ser apelativos e atrativos, o que implica uma mudança de postura dos seus profissionais para uma nova construção de estratégias que a caracteriza como um espaço de cultura, de conhecimento e de cidadania embora nunca esquecendo o seu carácter erudito e salvaguardado os seus serviços básicos: Serviço de Empréstimo Domiciliário; Serviço de Consulta Local; Serviço de Acesso à *Internet*; Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares; Serviço de Empréstimo Inter-bibliotecas; Serviço de pesquisa assistida.

Na nossa opinião, depois de analisados os dados recolhidos para este estudo, consideramos que a biblioteca deve adquirir uma postura dupla, manter a sua função erudita com espaços de reflexão, pensamento e estudo, investir na disponibilização dos seus documentos em formato digital, tendo em conta os direitos de autor, com a criação de uma biblioteca digital do seu fundo documental imprescindível para que esta possa acompanhar a evolução da sociedade e como é referido das Diretrizes da IFLA em relação às bibliotecas sem paredes:

“Ao definir políticas relativas ao papel e à missão da biblioteca pública, devem ser privilegiados os serviços prestados. Ao ir ao encontro das necessidades da comunidade, a biblioteca pública deve fornecer diversos serviços, alguns dos quais (por exemplo, grandes coleções de materiais impressos) podem ser prestados mais eficazmente se através do edifício da biblioteca. Porém, haverá circunstâncias em que será mais eficaz a sua prestação para lá das paredes da biblioteca. Os exemplos variarão consoante as sociedades, mas o princípio de

que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve fazer-se a partir do ponto de vista dos serviços, e não do edifício, é importante na elaboração de políticas de todas as bibliotecas públicas. A prestação de serviços recorrendo às tecnologias de informação e comunicação (TIC) apresenta oportunidades emocionantes para levar os serviços de informação e biblioteca diretamente a casa e ao local de trabalho dos utentes.”

Para além da prestação destes serviços, a biblioteca deve desenvolver também outras atividades e eventos que envolvam a comunidade em que está inserida de forma direta e indireta com a criação de concursos temáticos, ações de formação e esclarecimento, tertúlias sobre temáticas contemporâneas e pertinentes mas ir mais além com a criação de clubes de ocupação dos tempos livres focados nas mais diversas áreas, tanto para as crianças para as familiarizar com o espaço da biblioteca como para a população mais envelhecida e aposentada, criar extensão de outros serviços culturais, sociais, administrativos.

Defendemos esta coexistência, um equipamento cultural que permita acolher públicos em busca de cada um dos paradigmas.

# Referências Bibliográficas

## *Bibliografia*

ALVIM, L. (2011). Impossível não estar no Facebook! O nascimento das biblioteca portuguesas na rede social. In *Cadernos BAD nº 1/2 (2011). As redes Sociais e as Bibliotecas* (pp. 14-26). Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD).

AMÂNDIO, M. J. (s.d.). Literacias de In(Formação) 3.0 em tempos de *Web 2.0*: novas perspectivas. In *Cadernos BAD 1/2 (2009/2010) Biblioteca 2.0*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecário, Documentalistas e Arquivistas - BAD.

Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. (2002). *Cadernos BAD 1: Informação: um direito à cidadania*. Lisboa: A.P.B.A.D.

Barata, P. J. (2003). *Os Livros e o Liberalismo: da Livraria Conventual à Biblioteca Pública: Uma Alteração de Paradigma*. Lisboa: Biblioteca Nacional.

BELL, J. (1997). *Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação*. Lisboa: Gradiva.

BORGES, M. M. (2002). *De Alexandria a Xanadu*. Coimbra: Quarteto.

BRASÃO, I., DOMINGOS, N., & SANTOS, T. (2004). *Leitores de bibliotecas públicas*. Lisboa: Colibri.

BRUNO, F. S. (2011). *As Bibliotecas de Castelo de Vide e a Educação Popular (1863-1899)*. Lisboa: Colibri.

- CABRAL, M. L. (1996). *Bibliotecas: acesso, sempre*. Lisboa: Colibri.
- CALDEIRA, P. Z. (2003). A usabilidade das bibliotecas digitais: a perspectiva dos leitores/utilizadores. In *Cadernos BAD 2 (2003). Informação, documentação e conhecimento*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Documentalistas e Arquivistas - BAD.
- COSME, A. M. (2004). *Los espácos del saber: Historia de la arquitectura de las bibliotecas*. Gijón: Ediciones Trea.
- COUTINHO, C., & LISBOA, E. (2011). Sociedade da Informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para a educação no século XXI. In *Revista de Educação, Vol. XVIII, nº 1, pp. 5 - 22*.
- CRUZEIRO, M. M. (2002). Bibliotecas digitais. In *Bibliotecas & Novas Tecnologias*. Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa.
- ECO, U. (1982). *A biblioteca*. Lisboa: Difel.
- ESCOLAR SOBRINO, H. (1990). *História de las bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruiperz.
- Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e Bibliotecas. (1981). *ISBD(M) Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada das Publicações Monográficas*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.
- GILL, P. (2003). *Os serviços da biblioteca pública: Directerizes da IFLA/UNESCO*. Lisboa: Caminho.
- GIURGEVICH, L. (s.d.). *Bibliotecas antigas. Um elemento para a História da Ciência*.

KEIL, L. (1943). *Inventário Artístico de Portugal: Distrito de Portalegre*. Lisboa: Academia Nacional de Belas Artes.

LABARRE, A. (2004). *História do livro*. Lisboa: Livros Horizonte.

*Legislação aplicada às bibliotecas, arquivos e documentação*. (1999). Lisboa: Vislis.

LITTON, G. (1975). *O livro e a sua história*. São Paulo: Mcgraw Hill.

MAIOR, D. P. (1984). *Tratado da Cidade de Portalegre*. [Lisboa]: Imprensa Nacional Casa da Moeda : Câmara Municipal de Portalegre.

MARAT-MENDES, C. (2002). Ser bibliotecário hoje. In *Bibliotecas e novas tecnologias* (pp. 129-140). Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa.

MARQUES, M. B. (2012). *A satisfação do cliente de serviços de Informação - as bibliotecas públicas da região centro. Dissertação de doutoramento em ciências documentais*. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

MARTINS, L. (1981). *Tratado da Cidade de Portalegre*. In *A cidade: revista cultural de Portalegre, nº2* (p. 27). Portalegre: Atelier de Artes Plásticas.

MARTINS, W. (2002). *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. São Paulo: Ática.

McGARRI, K. (1984). *Da documentação à informação: um contexto em evolução*. Lisboa: Editorial Presença.

McMURTRIE, D. C. (1997). *O livro: impressão e fabrico*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

MILANESI, L. (1988). *O que é biblioteca*. São Paulo: Brasiliense.

- MONTEIRO, Â. (1982). *Portalegre, a cidade e a serra*. Portalegre: A cidade - Revista Cultural de Portalegre.
- NASCIMENTO, A. A. (1993). *As livrarias dos príncipes de Avis*. Lisboa: Sep. Biblos vol.69.
- NUNES, H. B. (1991). *As biblioteca em Portugal: 1986-1989*. Lisboa: IPLL.
- NUNES, H. B., PORTILHEIRO, J., & CABRAL, L. (1986). *Bibliotecas e leitura pública em tempo de mudança*. Porto: APBAD, Actas do 1º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.
- OCHÔA, P. (s.d.). Construir e compreender as inovações nos serviços: a emergência do primado do utilizado. In *Bibliotecas & novas tecnologias* (pp. 99-110). Lisboa: Biblioteca e novas tecnologias. Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa.
- PEREIRA, Â. S. (s.d.). O Advento Digital e a nova missão da Biblioteca Pública. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, nº 8 (2004).
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de investigação em Ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- REBELO, C. A. (2002). *A Difusão da Leitura Pública: as Bibliotecas Populares (1870-1910)*. Lisboa: Campo das Letras.
- RIBEIRO, C. F. (1998). *O acesso à informação nos arquivos. Tese de doutoramento em Arquivística*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- RIBEIRO, F. (2008). *Para o Estudo do Paradigma Patrimonialista e Custodial: A Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e o Contributo de António Ferrão (1887-1965)*. Porto: Edições Afrontamento.

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

*Serviço de bibliotecas e apoio à leitura.* (1994). [Lisboa]: Fundação Calouste Gulbenkian.

**SILVA, L. F. (1981).** *Roteiro e subsídios para a história da cidade de Portalegre.* Portalegre: [s.n.].

**TRANSMONTANO, M. T. (1997).** *Subsídios para uma monografia de Portalegre.* Portalegre: Câmara Municipal de Portalegre.

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

## **Webgrafia**

**"Manifesto" da Leitura Pública da BAD (1983).** (s.d.). Obtido em 02 de Junho de 2016, de <http://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/2013/02/Manifesto-da-Leitura-P%C3%ABblica-1983.pdf>

**ARRUDA, G. M. (s.d.).** *As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas.* Obtido em 10 de Junho de 2016, de <https://bibliotecaproduz.files.wordpress.com/2009/06/as-praticas-da-biblioteca-publica-katty.pdf>

**Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação - APDSI. (2011).** *Glossário da Sociedade da Informação.* Obtido em 02 de Julho de 2016, de <http://www.apdsi.pt/uploads/news/id432/gloss%C3%A1rio%20da%20si%20-%20vers%C3%A3o%202011.pdf>

**BAGANHA, F.(2004).** *Novas biblioteca, novos conceitos.* (F. d. Sociais, Ed.) Obtido em 20 de junho de 2016 de <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>

**BARATA, P. J. (s.d.).** *As bibliotecas no liberalismo: definição de uma.* Obtido em 15 de Fevereiro de 2016, de <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218708931C8fGE6bl6Aw81OU1.pdf>

**Biblioteca Nacional de Portugal. (s.d.).** Obtido em 15 de fevereiro de 2016, de História: [http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=82&Itemid=90](http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=90)

**CAMPOS, F. M. (s.d.).** *A Biblioteca Nacional e a cooperação internacional.* Obtido em 10 de Junho de 2016, de [http://www.janusonline.pt/portugal\\_mundo/port\\_2004\\_2\\_18\\_h.html](http://www.janusonline.pt/portugal_mundo/port_2004_2_18_h.html)

CARVALHO, K. d., & REIS, M. B. (s.d.). *Missão do Bibliotecário: a visão de José Ortega Y Gasset*. Obtido em 20 de Junho de 2016, de <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/20462/3/DOCUMENTO%20DEFINITIVO%20PARA%20ENTREGA.pdf>

CARVALHO, K. d., & REIS, M. B. (s.d.). *Missão do Bibliotecário: a visão de José Ortega Y Gasset*. In *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. Obtido em 15 de Junho de 2016, de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/63/58>

CASTRO, C. A., & Ribeiro, M. S. (s.d.). *As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário*. In *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Obtido em 15 de Junho de 2016, de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/293/172>

Comissão Europeia. (s.d.). *As Bibliotecas Públicas e a Sociedade da Informação - um estudo*. Obtido em 15 de Julho de 2016, de <http://cordis.europa.eu/libraries/pt/plis/study.html>

CUNHA, M. B. (s.d.). *Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências*. Obtido em 16 de Junho de 2016, de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/221>

DIAS, G. J. (1996). *Na pré-história das bibliotecas*. Obtido em 02 de Fevereiro de 2016, de <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id022id115&sum=sim>

Direção-Geral do Livro, d. A. (Ed.). (2013). *Diretrizes a IFLA sobre os serviços de Biblioteca Pública*. Obtido em 16 de Junho de 2016, de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>

Direcção Geral do Livro e das Biblioteca. (s.d.). *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais*. Obtido em 03 de Junho de 2016, de [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01\\_ProgramadeApoio2009.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf)

**FIGUEIREDO, F. E. (2004).** *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: atualizar para responder a novos desafios*, pp. 60-72. Obtido em 03 de Junho de 2016, de <http://eprints.rclis.org/10982/1/Figueiredo.pdf>

**FIOLHAIS, C. (s.d.).** *Depósito Legal nas Bibliotecas Portuguesas*. Obtido em 12 de Junho de 2016, de <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/12362/1/DEP%C3%93SITO%20LEGAL%20NAS%20BIBLIOTECAS%20PORTUGUESAS.pdf>

**FURTADO, J. A. (s.d.).** *As bibliotecas públicas, as suas missões e novos recursos de informação*. Obtido em 15 de Junho de 2016, de [https://www.academia.edu/630123/As\\_bibliotecas\\_p%C3%BAblicas\\_as\\_suas\\_miss%C3%B5es\\_e\\_os\\_novos\\_recursos\\_de\\_informa%C3%A7%C3%A3o](https://www.academia.edu/630123/As_bibliotecas_p%C3%BAblicas_as_suas_miss%C3%B5es_e_os_novos_recursos_de_informa%C3%A7%C3%A3o)

**FURTADO, J. A. (s.d.).** *O Mito da Biblioteca Universal*. Obtido em 15 de Julho de 2016, de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22007/JFurtadoCBAD207.pdf>

**GIURGEVICH, L. (s.d.).** *Bibliotecas antigas. Um elemento para a História da Ciência*. Obtido em 15 de Fevereiro de 2016, de <http://www2.dlc.ua.pt/classicos/12.Luana.pdf>

**GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (s.d.).** *Gestión de bibliotecas*. Obtido em 19 de Junho de 2016, de [http://www.fceqyn.unam.edu.ar/file/concursos/Gestion\\_de\\_Bibliotecas\\_Gomez-Hernandez\\_2002.pdf](http://www.fceqyn.unam.edu.ar/file/concursos/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf)

**IFLA. (s.d.).** *Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual*. Obtido em 22 de Junho de 2016, de [http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/iflastat\\_pt.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/iflastat_pt.pdf)

**LARIVIÈRE, J. (2000).** *Legislación sobre depósito legal: directrices*. Obtido em 12 de Junho de 2016, de <http://www.ifla.org/files/assets/national-libraries/publications/guidelines-for-legal-deposit-legislation-es.pdf>

**MOURA, M. J. (1986).** *Leitura Pública - Rede de Bibliotecas Municipais*. Obtido em 02 de Junho de 2016, de 94

<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/LeituraPublicaRelatorio1986.pdf>

**MOURA, M. J. (1996).** *Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal*. Obtido em 03 de Junho de 2016, de [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/16\\_RelatorioRNBP96.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/16_RelatorioRNBP96.pdf)

**NASCIMENTO, L. L., PINTO, V. B., & VALE, H. C. (s.d.).** *O livro, a biblioteca e leitura: conhecer o passado para entender a (r) evolução tecnológica*. Obtido em 02 de Junho de 2016, de <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1423>

**NEVES, R. M. (s.d.).** *Bibliotecas em movimento: as bibliotecas móveis em Portugal*. Obtido em 31 de Maio de 2016, de <http://www.bibliobuses.com/documentos/ruineves.pdf>

**PEREIRA, Â. S. (2012).** *Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução concetual*. Obtido em 31 de Maio de 2016, de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362/pdf>

**PEREIRA, J. T. (1963).** *O Depósito Legal em Portugal*. Obtido em 12 de Junho de 2016, de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1122/pdf>

**PIRES, C. (2003).** *As Bibliotecas da Rede de Leitura Pública: problemas e perspectivas*, pp. 117-126. Obtido em 03 de Junho de 2016, de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12003/Pires.pdf>

**Portugal. (s.d.).** *Leis, decretos, etc. - Ministério da Cultura e Coordenação Científica : Decreto-lei n.º 74/82 [de 3 de Março]. Diário da República. 1 Serie. Lisboa. 51 (3 de março de 1982) 476-479*. Obtido em 13 de Junho de 2016, de <http://www.bnportugal.pt/images/stories/servicos/documentos/dl7482.pdf>

**PORTUGAL, B. N. (s.d.).** Obtido em 18 de Junho de 2016, de Biblioteca Nacional de Portugal: [http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=18&Itemid=27&lang=pt](http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=27&lang=pt)

**Regulamento da Biblioteca Municipal de Portalegre (2009).** Obtido a 05 de agosto de 2016, em [http://biblioteca.cm-portalegre.pt/biblioteca/Regulamento\\_da\\_Biblioteca\\_Municipal\\_de\\_Portalegre.pdf](http://biblioteca.cm-portalegre.pt/biblioteca/Regulamento_da_Biblioteca_Municipal_de_Portalegre.pdf)

**REPÚBLICA PORTUGUESA. (s.d.).** *Biblioteca do Palácio Nacional de Mafra.* Obtido em 15 de Fevereiro de 2016, de Património Cultural - Direção Geral do Património Cultural: <http://www.patrimoniocultural.pt/pt/recursos/bibliotecas-dgpc-apresentacao/biblioteca-do-palacio-nacional-de-mafra/>

**RIBEIRO, F. (2006).** *O Ensino da Paleografia e da Diplomática no Curso de Bibliotecário-Arquivista.* (F. d. Porto, Ed.) Obtido em 15 de Junho de 2016, de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7741/2/4847.pdf>

**RIBEIRO, F. (s.d.).** *A Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e a ideologia do Estado Novo.* Obtido em 30 de Maio de 2016, de <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/5136.pdf>

**RIBEIRO, F. (s.d.).** *Biblioteca nova lermos.* Obtido em 15 de fevereiro de 2016, de <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo4691.pdf>

**SANTOS, J. M. (s.d.).** *O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento.* Obtido em 02 de Junho de 2016, de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/237/235>

**SILVA, E. R. (s.d.).** *As bibliotecas como espaço de preservação da memória da humanidade: passado, presente e futuro das unidades de informação.* Obtido em 02 de Fevereiro de 2016, de <http://dcj.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/155/92>

**SOUZA, C. M. (s.d.).** *Biblioteca: uma trajetória.* Obtido em 02 de Junho de 2016, de <http://www.geocities.ws/csouza952/IIICIB.pdf>

**UNESCO. (s.d.).** *[Manifesto da Unesco - 1949] : The Public Library: a living force for popular education.* Obtido em 14 de Junho de 2016, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001474/147487eb.pdf>

**UNESCO. (s.d.).** *Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas - 1994.* Obtido em 02 de Fevereiro de 2016, de <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>

**UNIVERSIDADE DE COIMBRA. (s.d.).** *Biblioteca Joanina.* Obtido em 15 de Fevereiro de 2016, de <http://www.uc.pt/informacaopara/visit/paco/biblioteca>

# Apêndices

# Apêndice 1: Questionário de Satisfação dos utilizadores

## Satisfação dos utilizadores

### Questionário

Caro (a) utilizador (a)

O presente questionário destina-se à realização de um estudo sobre a satisfação dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre, no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências Documentais da Universidade da Beira Interior.

O questionário é anónimo, garantindo-se absoluta confidencialidade dos questionários.

Obrigada pela sua colaboração.

#### Perfil do utilizador

(assinale com um x a sua resposta)

##### Idade:

15 - 20     21 - 30     31 - 40     41 - 50     51 - 60     Mais de 60

##### Sexo:

Feminino     Masculino

##### Habilitações literárias:

1º ciclo     2º ciclo     3º ciclo     Secundário     Licenciatura  
 Pós-graduação    Outros: \_\_\_\_\_

##### Situação Profissional:

Empregado     Desempregado     Estudante     Doméstica (o)  
 Reformado (a)    Outros: \_\_\_\_\_

#### 1 - Está inscrito (a) como leitor (a) na Biblioteca?

- Sim                       Não                       Não sei

## 2 – Qual a razão da sua deslocação à biblioteca?

- Ler/consultar livros
- Ler revistas / jornais
- Consultar o Fundo Local
- Utilizar a *Internet*
- Fazer trabalhos
- Fotocopiar/ imprimir/ digitalizar documentos
- Ver filmes
- Ouvir música
- Requisição de livros
- Requisição de documentos audiovisuais (CDs / DVDs)
- Participar em actividades de animação / formação
- Assistir a eventos (palestras, exposições, cinema, ...)
- Conhecer pessoas

Outros: \_\_\_\_\_

## 3 – Com que frequência utiliza a biblioteca?

- Diariamente             Semanalmente         Mensalmente         Esporadicamente

## 4 - Qual o seu grau de satisfação quanto à acessibilidade à informação?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Sem opinião
Horário da Biblioteca					
Facilidade de localização dos documentos nas estantes					
Acesso à <i>Internet</i> via <i>Wi-Fi</i>					

Facilidade em encontrar informação sem ajuda na página web da Biblioteca					
O equipamento permite um fácil acesso à informação de que necessita					
Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e permitem encontrar a informação					

### 5 – Qual o seu grau de satisfação quanto aos serviços da Biblioteca.

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Sem opinião
Atendimento de leitura presencial					
Empréstimo domiciliário					
Empréstimo Interbibliotecas					
Utilização de Audiovisuais					
Acesso a computadores					
Atividades/eventos realizados pela Biblioteca					

### 6 – Indique a importância que atribui a cada um dos factores apresentados.

	Irrelevante	Pouco Relevante	Importante	Muito Importante	Sem opinião
Atualização e diversificação de livros					
Atualização e diversificação de jornais e revistas					
Atualização e diversificação de documentos audiovisuais (CDs/DVDs)					
Aumento do espaço para leitura/estudo					

Aumento do número de computadores para aceder à <i>internet</i>					
Alargamento do prazo de empréstimo de livros					
Alargamento do prazo de empréstimo de documentos Audiovisuais (CDs / DVDs)					

**7 - Qual o seu grau de satisfação em relação aos aspetos das instalações e ambiente das salas de leitura da Biblioteca?**

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Sem opinião
Iluminação					
Ventilação					
Ruido					
Localização					

**8 – Tem conhecimento da existência da página *Web* da Biblioteca?**

Sim       Não

**9 - Por que motivo (s) usa a página *Web* da Biblioteca?**

- Consultar o catálogo
- Consultar informação sobre a Biblioteca
- Consultar informação sobre as atividades/eventos realizados na biblioteca
- Renovar empréstimos
- Não uso

Outras: \_\_\_\_\_

**10 - Sabe utilizar sem ajuda o catálogo bibliográfico online da Biblioteca?**

- Sim       Não

**11 - Tem conhecimento da página de facebook da Biblioteca?**

- Sim       Não

**11.1 - Se sim, costuma visitar à página?**

- Sim       Não

**12 – Qual o seu grau de satisfação quanto à totalidade dos serviços da Biblioteca**

- Muito satisfeito  
 Satisfeito  
 Insatisfeito  
 Muito insatisfeito  
 Sem opinião

## Apêndice 2: Tabelas

### Tabelas

Tabelas referentes aos utilizadores da Biblioteca Municipal de Portalegre

Tabela 1

Idades dos Leitores inscritos na biblioteca

	0-14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Mais de 65	Total
<b>Leitores Inscritos</b>	438	889	2589	2328	583	327	230	7384

Tabela 2

Género dos leitores inscritos na biblioteca

	Feminino	Masculino	Total
<b>Sexo</b>	4690	2694	7384

Tabela 3

Habilitações literárias dos leitores inscritos na biblioteca

	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	Sem informação	Total
<b>Habilitações Literárias</b>	267	696	933	3590	177	716	38	15	952	7384

Tabela 4

## Profissão dos leitores inscritos na biblioteca

	Administrativo	Desempregado	Doméstica	Educador de Infância	Enfermeiro	Estudante	Funcionário Público	Militar GNR	Operário	Professor	Reformado	Outras	Sem informação	Total
Profissões	85	89	52	38	40	4979	131	62	61	368	126	547	806	7384

Tabela 5

## Empréstimos domiciliários de 2004, 2005 e 2006

	2004	2005	2006	Total
	3445	2795	2852	9092
<b>Adultos</b>	4955	2867	1814	9636
<b>Fundo Infante-Juvenil</b>	1340	1032	993	3365
<b>Banda Desenhada</b>	366	217	59	642
<b>Total</b>	10106	6911	5718	22735

Tabela 6

## Empréstimos domiciliários de 2013, 2014 e 2015

	2013	2014	2015	Total
<b>Adultos</b>	1413	1537	1247	4197
<b>Áudio-vídeo</b>	1144	994	940	3078
<b>Fundo Infante-Juvenil</b>	703	537	585	1825
<b>Banda Desenhada</b>	53	34	31	118
<b>Total</b>	3313	3102	2803	9218

Tabela 7

## Empréstimos por tipo de leitor

	2013	2014	2015
<b>Adulto</b>	2494	2452	2179
<b>Infanta Juvenil</b>	611	425	385
<b>Instituição</b>	12	7	10
<b>Funcionários</b>	196	218	229
<b>Total</b>	3313	3102	2803

Tabela 8  
Top 5 Empréstimos - Ano 2013

	2013	
Posição	Título	Quantidade
1	Planeta 51 [Registo DVD]	15
2	Harry Potter e os Talismãs da morte [Registo DVD] : parte 1	13
3	A idade do gelo 3 [Registo DVD] : despertar dos dinossauros	12
4	A saga Twilight [Registo DVD] = eclipse	11
5	A idade do gelo 2 [Registo DVD] : descongelados	11

Tabela 9  
Top 5 Empréstimos - Ano 2014

	2014	
Posição	Título	Quantidade
1	História de Portugal	13
2	D. Quixote de la Mancha	9
3	O barão	9
4	As vinhas do amor	9
5	O golpe de Baker Street [Registo DVD] : baseado numa história verídica	8

Tabela 10  
Top 5 Empréstimos - Ano 2015

	2015	
Posição	Título	Quantidade
1	O barão	10
2	Falar em público	9
3	Comunicação : poder da empresa	9
4	Manipulação positiva da tensão nervosa	9
5	Saber lidar com as pessoas : princípios da comunicação interpessoal	9

Tabela 11  
Número de utilizadores do espaço *Internet* nos anos de 2013, 2014 e 2015

	2013	2014	2015
Número de utilizadores da <i>Internet</i>	2782	9047	6366

## Tabelas referente ao inquérito por questionário

Tabela 12

Idades dos inquiridos

Idade	Nº de inquiridos
15 - 20	11
21 - 30	16
31 - 40	32
41 - 50	23
51 - 60	9
Mais de 60	11
Total	102

Tabela 13

Género dos inquiridos

Sexo	Nº de inquiridos
Feminino	54
Masculino	48
Total	102

Tabela 14

Habilitações Literárias dos inquiridos

Habilitações literárias	Nº de inquiridos
1º ciclo	5
2º ciclo	5
3º ciclo	12
Secundário	33
Licenciatura	28
Pós-graduação	8
Outro	2
Bacharel	1
Mestrado	6
Doutoramento	2
Total:	102

Tabela 15

Situação profissional dos inquiridos

Situação Profissional	Nº de inquiridos
Empregado	52
Desempregado	13
Estudante	22
Doméstica (o)	1
Reformado (a)	14
Outro	0
Total	102

Tabela 16

Inquiridos inscritos na biblioteca

Está inscrito (a) como leitor (a) na Biblioteca?	Nº de inquiridos
Sim	72
Não	27
Não sei	3
Total	102

Tabela 17

Deslocação à biblioteca por parte dos inquiridos

Qual a razão da sua deslocação à biblioteca?	Nº de inquiridos
Ler/consultar livros	66
Ler revistas / jornais	23
Consultar o Fundo Local	11
Utilizar a <i>Internet</i>	28
Fazer trabalhos	21
Fotocopiar/ imprimir/ digitalizar documentos	13
Ver filmes	13
Ouvir música	4
Requisição de livros	34
Requisição de documentos audiovisuais (CDs / DVDs)	18
Participar em actividades de animação / formação	4
Assistir a eventos (palestras, exposições, cinema, ...)	23
Conhecer pessoas	11
Outros	2
Total	271

Tabela 18

Frequência com que os inquiridos utilizam a biblioteca

<b>Com que frequência utiliza a biblioteca?</b>	<b>Nº de inquiridos</b>
Diariamente	11
Semanalmente	16
Mensalmente	16
Esporadicamente	59
Total	102

Tabela 19

Satisfação quanto à acessibilidade à informação por parte dos inquiridos

<b>Qual o seu grau de satisfação quanto à acessibilidade à informação?</b>	<b>Muito satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Muito insatisfeito</b>	<b>Sem opinião</b>	<b>Total</b>
Horário da Biblioteca	20	66	8	2	6	102
Facilidade de localização dos documentos nas estantes	22	66	1	1	12	102
Acesso à <i>Internet</i> via <i>Wi-Fi</i>	19	48	6	0	29	102
Facilidade em encontrar informação sem ajuda na página <i>web</i> da Biblioteca	17	49	4	0	32	102
O equipamento permite um fácil acesso à informação de que necessita	16	63	3	1	19	102
Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e permitem encontrar a informação	16	51	5	1	29	102

Tabela 20

Satisfação quanto aos serviços da biblioteca por parte dos inquiridos

Qual o seu grau de satisfação quanto aos serviços da Biblioteca?	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Sem opinião	Total
Atendimento de leitura presencial	35	53	1	1	12	102
Empréstimo domiciliário	28	51	1	0	22	102
Empréstimo Interbibliotecas	14	42	0	0	46	102
Utilização de Audiovisuais	29	39	4	0	30	102
Acesso a computadores	24	49	3	2	24	102
Atividades/eventos realizados pela Biblioteca	20	43	4	3	32	102

Tabela 21

Importância de vários fatores relacionados com os documentos e os espaços da biblioteca

Indique a importância que atribui a cada um dos fatores apresentados.	Irrelevante	Pouco Relevante	Importante	Muito Importante	Sem opinião	Total
Atualização e diversificação de livros	1	1	33	59	8	102
Atualização e diversificação de jornais e revistas	1	1	44	46	10	102
Atualização e diversificação de documentos audiovisuais (CDs/DVDs)	2	3	42	44	11	102
Aumento do espaço para leitura/estudo	5	8	50	28	11	102
Aumento do número de computadores para aceder à <i>internet</i>	8	11	47	25	11	102
Alargamento do prazo de empréstimo de livros	4	10	49	25	14	102
Alargamento do prazo de empréstimo de documentos Audiovisuais (CDs / DVDs)	6	19	42	18	17	102

Tabela 22

Satisfação quanto aos aspetos das instalações e ambiente da biblioteca

Qual o seu grau de satisfação em relação aos aspetos das instalações e ambiente das salas de leitura da Biblioteca?	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	insatisfeito	Sem opinião	Total
Iluminação	34	49	9	5	5	102
Ventilação	25	40	25	6	6	102
Ruído	31	55	5	5	6	102
Localização	39	52	3	3	5	102

Tabela 23

Conhecimento da página Web por parte dos inquiridos

Tem conhecimento da existência da página Web da Biblioteca?	Nº de inquiridos
Sim	61
Não	41
Total	102

Tabela 24

Motivos de utilização da página Web por parte dos inquiridos

Por que motivo (s) usa a página Web da Biblioteca?	Nº de inquiridos
Consultar o catálogo	14
Consultar informação sobre a Biblioteca	18
Consultar informação sobre as atividades/eventos realizados na biblioteca	20
Renovar empréstimos	3
Não uso	56
Outras	1
Total	112

Tabela 25

Utilização do Catálogo bibliográfico da biblioteca

Sabe utilizar sem ajuda o catálogo bibliográfico online da Biblioteca?	Nº de inquiridos
Sim	44
Não	58
Total	102

Tabela 26

Página de facebook da biblioteca

Tem conhecimento da página de facebook da Biblioteca?	Nº de inquiridos
Sim	65
Não	37
Total	102

Tabela 27

Visita à página de facebook da biblioteca

Se sim, costuma visitar à página?	Nº de inquiridos
Sim	31
Não	34
Total	65

Tabela 28

Grau de satisfação quanto à totalidade dos serviços da biblioteca

Qual o seu grau de satisfação quanto à totalidade dos serviços da Biblioteca	Nº de inquiridos
Muito satisfeito	35
Satisfeito	59
Insatisfeito	3
Muito insatisfeito	1
Sem opinião	4
Total	102

## Apêndice 3: Fotografias da Biblioteca Municipal de Portalegre (Espaços)



Figura 1: Entrada da Biblioteca



Figura 2: Entrada da Biblioteca



Figura 3: Átrio



Figura 4: Átrio



Figura 5: Sala Polivalente Comendadora Domingas Valente



Figura 6: Espaço Internet



Figura 7: Biblioespçada



Figura 8: Claustros



Figura 9: Quintalão



Figura 10: Quintalão



Figura 11: Claustros



Figura 12: Átrio



Figura 13: Átrio 1º piso



Figura 14: Átrio 1º piso



Figura 15: Sala de Audiovisuais



Figura 16: Sala de Audiovisuais



Figura 17: Sala de Literatura



Figura 18: Sala de Consulta Local



Figura 19: Sala de Consulta local - Fundo Local



Figura 20: Sala de Reservados



Figura 21: Claustros



Figura 22: Claustros



Figura 23: Sala de Leitura Principal - Periódicos



Figura 24: Sala de Leitura Principal



Figura 25: Sala de Leitura Principal - Banda Desenhada



Figura 26: Sala de Leitura Principal - Banda Desenhada



Figura 27: Sala de Leitura Principal



Figura 28: Sala de Leitura Principal



Figura 29: Sala Infanto-Juvenil



Figura 30: Sala Infanto-Juvenil



Figura 31: Sala Infanto-Juvenil



Figura 32: Sala Infanto-Juvenil - Bebeteca



Figura 33: Hora do Conto



Figura 34: Hora do Conto



Figura 35: Expressão Plástica



Figura 36: Expressão Plástica