

RESUMO

Os serviços móveis em Portugal são um meio útil e eficaz de fazer chegar os serviços bibliotecários a quem mais precisa, a quem menos meios de acesso tem aos equipamentos culturais, predominantemente existentes nas sedes dos concelhos. Apesar de se assistir a um reinvestimento neste tipo de bibliotecas, outrora prestado pela Fundação Calouste Gulbenkian, ainda não são uma realidade em todo o país.

Propomos um caminho para que os atuais bibliomóveis portugueses ampliem o seu foco de atuação, alterem o seu modelo e se adaptem às exigências da sociedade do conhecimento, pois só assim se tornarão organismos dinâmicos, inovadores, competitivos e amplamente reconhecidos.

A avaliação dos serviços é justificada pela necessidade de melhoria constante na prestação de um serviço que se pretende mais adequado, mais eficaz, mais efetivo. A análise estratégica subsequente de uma matriz SWOT ajudou a comprovar que os bibliomóveis deverão reposicionar-se junto da sociedade, trilhando um caminho pró-ativo e dinâmico na transmissão do conhecimento.

A identificação das dimensões do serviço itinerante foi obtida através da aplicação de um questionário e a análise dos dados permitiu-nos, de forma segura refletir sobre a realidade e delinear algumas propostas e recomendações de atuação, com vista a melhorar a qualidade do serviço em aspetos muito concretos.

Genericamente procurámos lançar uma reflexão sobre os bibliomóveis do futuro, inseridos num serviço público de qualidade em linha com as modernas formas de gestão da Administração Pública, assentes numa clara definição de objetivos e resultados a alcançar, em metodologias de trabalho em rede e de participação ativa, colaborativa, eficiente, célere, simplificada, transparente, e centradas na satisfação e proximidade do utilizador, sob o ponto de vista organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliomóvel, diagnóstico, análise estratégica, gestão da qualidade.

ABSTRACT

The mobile services in Portugal are a useful and effective to convey library services to those who need, who have less means of access to cultural facilities, existing predominantly in the main cities. It exists some of this services, formerly provided by Calouste Gulbenkian's Foundation, but it's not a reality in the whole country.

We propose a way for the current Portuguese circulating library to expand its performance, changing their way and adapt to the demands of the knowledge society, because it is the only way to become dynamic, innovative, competitive and widely recognized.

In this context, it was important to accomplish the evaluation of these services, which is justified by the need for constant improvement. This service has to be more appropriate, efficient and effective.

The implementation of a strategic review following a SWOT helped to prove that the circulating library should restore itself in the society, following a proactive and a dynamic path in the transmission of knowledge.

To identify the dimensions this circulation, we applied a questionnaire to the leaders. The data analysis was a safe way to seek the reality through the correct facts. And at the end we can make some proposals and recommendations, to improve the dynamism and quality of service aspects.

We tried to launch a debate on the future circulating libraries, housed in a quality public service with modern forms of management of Public Administration, based on a clear definition of objectives and results to be achieved in methods of networking and active, collaborative, efficient, speedy, methodology and clear participation. These systems can be placed on the customer satisfaction and with it, we can, also, be near the user.

KEYWORDS: Mobile library, Bibliomóvel, diagnosis, strategic analysis, quality management

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

ABS – *Antiblockier-Bremssystem*

ACEBLIM – *Asociación de Profissionais de Bibliotecas Móviles*

APBAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas

ASR – *Anti Slip-Regulation*

BIIG – Biblioteca Itinerante pela Igualdade do Género

BCE – Biblioteca Central de Empréstimos

BPL – Biblioteca Popular de Lisboa

CDU – Classificação Decimal Universal

EFQM – European Foundation for Quality Management

F.C.G. – Fundação Calouste Gulbenkian

FOFA – Fraquezas, Oportunidades, Forças, Ameaças

IBPM – Inspeção das Bibliotecas Populares e Móveis

IFLA – *International Federation of Library Associations*

ILPB – Instituto Português do Livro e das Bibliotecas

IRC – *Índice de Restituição Cromática*

ISO – *International Organization for Standardization*

ONU – Organização das Nações Unidas

PIDE – Polícia Internacional e de Defesa do Estado

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

SBAL – Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura

SBI – Serviço de Bibliotecas Itinerantes

SBIF – Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas

S. N. I. – Secretariado Nacional da Informação, Cultura Popular e Turismo

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

UGR – *Unified Glare Rating*

UMAR – União de Mulheres Alternativa e Resposta

ÍNDICE

1. – INTRODUÇÃO	10
2. – JUSTIFICAÇÃO DO TEMA	13
3. – OBJETIVOS E METODOLOGIA	14
3.1. – Objetivos	14
3.2. – Metodologia.....	15
4. - DESCRIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	20
4.1. – Definição e conceito do serviço	20
4.2. – As origens das bibliotecas itinerantes em Portugal	22
4.3. – As bibliotecas itinerantes da Gulbenkian	24
4.4. – O advento dos novos bibliomóveis	31
4.5. – Os bibliomóveis atuais	32
5. – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	37
5.1. - Os veículos	37
5.2. – Características dos veículos.....	40
5.2.1. – Carroçaria e mecânica.....	40
5.2.2. – O interior dos bibliomóveis	44
5.3. – Mobiliário e equipamentos.....	48
5.4. – Rotas, periodicidade e tempos de paragem	54
5.5. – Horário de funcionamento dos bibliomóveis	57
5.6. – Pessoal afeto ao serviço	59
5.7. – Público-alvo.....	62
5.8. – Serviços e atividades.....	66
5.9. - Coleção	71
5.10. – Diagnóstico dos serviços e dos equipamentos	77
5.10.1. – Análise swot.....	78
5.10.2. – Gestão da qualidade	85
5.10.3. – Análise estratégica para melhorar o serviço	90
5.11. – O futuro.....	93
5.11.2. – Associação de bibliotecários móveis	96

6. - CONCLUSÃO	98
BIBLIOGRAFIA	103
Anexo A – Inquérito	107
Anexo B – Contatos dos atuais bibliomóveis.....	119
Apêndice C – Tabelas descritivas com imagens sobre os atuais bibliomóveis.....	124
Anexo D – Dados estatísticos.....	136
Apêndice E – Itinerários	187

Índice de Tabelas

Tabela 4.1 – Evolução das bibliotecas itinerantes da Gulbenkian.....	30
Tabela 4.2 – Bibliomóveis por distrito em 2012	34
Tabela 5.3 – Horário de funcionamento dos bibliomóveis.....	57
Tabela 5.4 – Análise SWOT / Ambiente Interno	79
Tabela 5.5 – Análise SWOT / Ambiente Externo.....	82
Tabela 5.6 – Plano de ação / Estratégias de melhoria.....	91
Tabela 5.7 – Causas apontadas	94

Índice de Mapas

Mapa 4.1 – Distribuição geográfica das bibliotecas da Gulbenkian	30
--	----

Índice de Gráficos

Gráfico 5.1 – Forma de aquisição.....	37
Gráfico 5.2 – Data de início da atividade dos bibliomóveis.....	38
Gráfico 5.3 – Tipo de veículo	40
Gráfico 5.4 – Marca dos veículos.....	41
Gráfico 5.5 – Medidas dos veículos	43
Gráfico 5.6 – Peso do veículo	43
Gráfico 5.7 – Isolamento, ar condicionado e iluminação.....	44
Gráfico 5.8 – Tomadas nas paragens	46
Gráfico 5.9 – Acessos para deficientes.....	47
Gráfico 5.10 – Número de estantes	49
Gráfico 5.11 – Mesas de trabalho	50
Gráfico 5.12 – Lugares sentados	50
Gráfico 5.13 – Computadores do público e dos técnicos	52
Gráfico 5.14 – Outros equipamentos.....	52
Gráfico 5.15 –Ecrãs e leitores de DVD	53
Gráfico 5.16 – Tempo de paragem	56
Gráfico 5.17 – Sinalização das paragens.....	56
Gráfico 5.18 – Categorias profissionais dos funcionários.....	60
Gráfico 5.19 – Número de funcionários	60
Gráfico 5.20 – Responsável pelo equipamento	61
Gráfico 5.21 – Público-alvo	62
Gráfico 5.22 – Utilizadores por sexo.....	63
Gráfico 5.23 – Número de utilizadores inscritos.....	64
Gráfico 5.24 – Número de utilizadores diários	65
Gráfico 5.25 – Serviços prestados pelos bibliomóveis.....	67
Gráfico 5.26 – Atividades	68
Gráfico 5.27 – Periodicidade das atividades	70
Gráfico 5.28 – Volume da coleção.....	72
Gráfico 5.29 – Fundo próprio.....	73
Gráfico 5.30 – Periodicidade de renovação do fundo	73
Gráfico 5.31 – Documentos adquiridos anualmente	74

Gráfico 5.32 – Quem faz o tratamento documental	74
Gráfico 5.33 – Documentos inseridos no catálogo.....	75
Gráfico 5.34 – Documentos reguladores	87
Gráfico 5.35 – Avaliação	88
Gráfico 5.36 – Classificação da qualidade do serviço.....	89
Gráfico 5.37 – Análise estratégica.....	90
Gráfico 5.38 – Criação de uma rede de bibliotecas móveis	94
Gráfico 5.39 – Criação de uma associação de bibliotecários móveis.....	96

1. – INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação insere-se no âmbito da componente não letiva do Mestrado em Ciências Documentais, especialização biblioteconomia, opção tese de dissertação, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

Intitulado “Bibliomóveis portugueses: diagnóstico de um caso sustentável de extensão biblioteconómica”, o trabalho versa sobre a importância de uma tipologia específica de bibliotecas, o bibliomóvel, um equipamento pouco estudado no nosso país. Quando nos deparámos com esta realidade, compreendemos a pertinência, a relevância e a inovação que o nosso trabalho podia trazer ao contexto profissional. O seu carácter inédito implica que as referências são escassas, devendo o trabalho ser considerado como o início de um processo de audição interna, que poderá ser constante no futuro e, se possível, mais específico.

A necessidade de consolidar o nosso conhecimento sobre a temática, levou-nos a efetuar um estudo de caso, consubstanciado na realização de uma análise SWOT¹, ferramenta essencial de gestão, para a tomada de decisões estratégicas, com o objetivo de obtermos, por um lado, um conhecimento efetivo da realidade portuguesa e, por outro lançar, entre os pares o debate sobre a relação custo benefício de um serviço que se pretende de qualidade.

Apresentando-se os bibliomóveis como equipamentos de extensão cultural das bibliotecas públicas, nas zonas onde estas ainda não estão implementadas, procurámos realizar não só o diagnóstico da situação nacional, mas também concetualizar o tema, explicitar os novos desafios que se colocam a estes equipamentos no acesso à informação, ao conhecimento e à promoção da leitura e, por último, apontar novas soluções complexas e integradas que possam contribuir para melhorar a qualidade do serviço.

Garantir o sucesso de funcionamento dos bibliomóveis implica antecipar ocorrências e necessidades numa diversidade de cenários, para que desse modo se possam encontrar soluções organizacionais adequadas. A conjugação de todos os fatores será determinante para a sobrevivência dos referidos equipamentos, no atual contexto socioeconómico.

Os bibliomóveis portugueses são uma realidade, mas é um facto que estes

¹ Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats, que em português se traduz por FOFA, anagrama de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.

equipamentos ainda não foram objeto de atenção e de debate, ao contrário do que acontece em outros países, como por exemplo em Espanha, onde até já existe uma associação profissional, a *Asociación de Profissionais de Bibliotecas Móviles* (ACEBLIM).

Apesar de não ser nossa pretensão dar a esta investigação um enfoque social, acreditamos que os bibliomóveis podem e devem contribuir para a construção da identidade cultural nacional e regional. Concebidos como um serviço público, os referidos equipamentos são o melhor meio para o poder local disponibilizar a todos os cidadãos, independentemente do seu lugar de residência, o acesso à cultura, à educação, à informação, ao livro e à leitura de forma democrática e com um elevado índice de qualidade, permitindo assim o direito à equidade no que concerne à promoção de hábitos de leitura.

Este trabalho está estruturado em nove capítulos, organizados sequencialmente com o objetivo de proporcionar uma leitura lógica e clara. Desta forma, começa-se no primeiro capítulo, pela introdução com o objetivo de apresentar ao leitor o tema da investigação, seguindo-se, posteriormente, no segundo capítulo, a justificação da escolha do tema.

Apresentamos em seguida, no terceiro capítulo, os objetivos, a problemática da investigação, a metodologia adotada, destacando-se o seu carácter quantitativo e qualitativo, a caracterização do universo em estudo, as técnicas e os instrumentos de recolha de dados.

No quarto capítulo, descrevemos a evolução histórica dos bibliomóveis em Portugal, desde Branquinho da Fonseca até aos nossos dias.

A partir do quinto capítulo, entramos no estudo de caso. Iniciamos com a análise das especificidades do próprio equipamento, tendo em conta as características técnicas dos veículos, os horários e as rotas, o pessoal afeto, os equipamentos e a difusão do serviço, com a finalidade de oferecer elementos de reflexão e de comparação, entre os diversos equipamentos.

No sexto capítulo, a análise focaliza-se na coleção dos referidos equipamentos.

No sétimo capítulo, dedicado ao diagnóstico e à gestão da qualidade dos serviços e dos equipamentos, elaboram-se análises dos dados obtidos na aplicação de uma avaliação SWOT.

No oitavo capítulo, perspetiva-se o futuro dos bibliomóveis em Portugal.

Seguidamente no último capítulo são apresentadas as conclusões obtidas a partir da investigação e faz-se a relação entre estas e as questões de investigação definidas

inicialmente. São também destacadas algumas tendências evidenciadas na reflexão realizada e que deverão fundamentar a intervenção dos bibliotecários no futuro. Por último, analisamos criticamente o processo e apresentam-se soluções que poderão contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços.

2. – JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

No capítulo que agora se inicia justificamos o contexto motivacional da temática abordada nesta investigação.

Após observarmos e analisarmos a realidade portuguesa decidimos que o trabalho deveria refletir sobre os bibliomóveis portugueses, porque consideramos estes equipamentos a melhor via para promover a igualdade de acesso ao livro, à informação e ao conhecimento, em zonas rurais, isoladas e com baixa densidade populacional.

Tendo em conta o exposto anteriormente, podemos afirmar que as motivações que conduziram a esta investigação prendem-se sobretudo com razões de natureza pessoal e profissional, mas também com razões de natureza científica, ao constatarmos que apesar de esta ser uma temática abundante e recorrente na literatura internacional, a nível nacional são manifestamente insuficientes os estudos sobre a referida temática.

Como o futuro será governado por pessoas que pensarão conceptualmente e não tecnicamente, que devem entender o processo e não apenas as funções, que devem entender o Todo e não apenas as partes, ou seja, que devem pensar Holisticamente, foi nossa motivação profissional chamar à atenção, não só dos profissionais, mas também das entidades competentes, para a necessidade de se refletir sobre este tipo específico de biblioteca. Profissionalmente é essencial que se continuem a implementar estes serviços, nas diversas unidades de informação do país, uma vez que tais equipamentos são profícuos na difusão da rede de leitura pública, na descentralização da cultura e na divulgação do livro nos locais onde as populações não têm acesso a uma biblioteca pública.

Assumindo que o conhecimento se encontra num processo de especialização crescente e em que todas as áreas do saber tendem a receber um tratamento elaborado e progressivamente mais exaustivo, decidimos elaborar um projeto onde alcançássemos um conhecimento mais abrangente sobre a referida realidade (diagnóstico), e aferíssemos a qualidade do seu funcionamento.

Num contexto socialmente conturbado, como aquele em que vivemos atualmente, foi nossa motivação pessoal, demonstrar que os bibliomóveis são equipamentos adaptáveis às necessidades informacionais dos utilizadores e à distribuição territorial, e que a sua área de intervenção deve ser considerada prioritária em qualquer tomada de decisão.

3. – OBJETIVOS E METODOLOGIA

3.1. – OBJETIVOS

Os objetivos desta dissertação são de ordem teórica, mas também prática e todas as considerações epistemológicas analisadas sobre os bibliomóveis tem a sua aplicação prática no caso português.

O objetivo principal deste trabalho consiste em analisar o serviço de bibliomóveis em Portugal, evidenciando ao mesmo tempo a necessidade da sua manutenção, nas zonas onde não existem bibliotecas públicas. Olhando para este fenómeno constatamos que estes equipamentos só sobreviverão no atual contexto sócio-económico, se os bibliotecários forem capazes de renovar, renascer e recriar os seus objetivos, adaptando-se às atuais mudanças estruturais e organizacionais, para desse modo gerar valor tanto para as populações visitadas como para a instituição que o integra.

Entendido como uma organização, o bibliomóvel, tal como o seu conceito, têm sido marcados por algumas evoluções, motivadas por uma permanente necessidade de adaptação a novas realidades socioeconómicas, culturais, políticas e tecnológicas. Estes pressupostos levam-nos a delinear os objetivos específicos, numa perspetiva dinâmica, construtiva e apelativa: realizar um diagnóstico organizacional, avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e o custo-benefício do serviço, segundo a visão dos responsáveis dos equipamentos.

Por último é nosso objetivo terminar este trabalho com a apresentação de sugestões provenientes da análise conjunta e cumulativa dos diversos objetivos e hipóteses formuladas.

3.2. – METODOLOGIA

A elaboração de um projeto de pesquisa e o desenvolvimento da própria pesquisa exigem um planeamento cuidadoso e reflexões sólidas, alicerçadas em conhecimentos já existentes, encontrando-se implícito que o êxito de uma pesquisa dependerá da objetividade, da clareza e da coerência da metodologia a seguir.

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos neste trabalho, optou-se por seguir os princípios do procedimento científico, em ciências sociais, de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt (2005)².

Pelo facto de considerarmos que os bibliomóveis são equipamentos com sinergias específicas, próprias para quebrar o isolamento das comunidades onde circulam, e quem sabe, talvez a única fonte de construção do pensamento crítico e social das comunidades que visitam, levou-nos a formular a seguinte questão de partida:

— Qual o nível organizacional em que se encontram os bibliomóveis portugueses?

Obviamente, não podemos pensar sobre estas questões, sem antes equacionarmos as mudanças organizacionais com que as bibliotecas se têm confrontado nos últimos anos, devido ao facto de operarem com mais recursos informacionais e mais competências.

Com a finalidade de compreender e conseguir responder à questão inicial, formulámos as hipóteses orientadoras deste estudo:

— O nível organizacional dos bibliomóveis permitir-lhes-á serem promotores da rede de leitura pública nacional?

— Os bibliomóveis apresentam-se como a ferramenta ideal para oferecer os serviços de uma biblioteca às populações, na maioria das vezes envelhecidas, das zonas rurais, desertificadas e com fraca densidade populacional?

— Os serviços oferecidos pelos bibliomóveis são de qualidade?

Mas, para provar ou não estas hipóteses teremos que analisar diferentes variáveis:

1 – Investigar as estratégias delineadas pela própria instituição

Fatores para o funcionamento (infraestruturas e equipamentos); utilização instrumentos de

² Referências expressas na obra “Manual de Investigação em Ciências Sociais”, na qual o procedimento científico é formado por um conjunto de sete etapas (pergunta de partida, exploração, problemática, construção do modelo de análise, observação, análise das informações e conclusões), consubstanciadas em três atos (rutura, construção e verificação), (Quivy e Campenhoudt, 2005, pp. 24-28).

organização, gestão e comunicação (regulamentos, manuais de procedimentos, difusão do serviço, segundo as novas formas de gestão da função pública); elaboração de um planeamento estratégico para melhorar o serviço; formação dos recursos humanos; parcerias; atividades (culturais e de promoção da leitura); estudos de utilizadores (perfil e necessidades de informação); influência destes fatores na vivência dos bibliomóveis.

2 – Analisar o funcionamento

Avaliação da qualidade do serviço; avaliação dos custos-benefícios do serviço; fatores de sucesso e de insucesso.

3 – Levantar questões pertinentes para, com maior rigor, chegarmos a uma conclusão final

Disponibilização de recursos tecnológicos (contributo e inovação do serviço); impacto das condições socioeconómicas na área da biblioteconomia e a partir daí procurar novos modelos de sustentabilidade, para de forma planeada, otimizar recursos; cenários futuros (construção de uma rede ou a formação de uma associação de bibliotecários móveis).

Formulada a pergunta de partida, as hipóteses e as variáveis, passou-se à fase exploratória, constituída pelas operações de leitura, que asseguraram o objetivo teórico da nossa investigação e ajudaram a explicitar o problema. Esta etapa caracterizou-se pela pesquisa e seleção de documentação publicada (livros e artigos), pela revisão bibliográfica e pela interpretação e análise de textos.

A nível nacional, a bibliografia existente sobre o objeto de estudo, é escassa, limitando-se a alguns artigos publicados, a um estudo realizado em 2010, e à informação disponível nos *sites* das bibliotecas públicas e das respetivas Câmaras Municipais e no *site* da Nave Voadora.

Pelo contrário, a nível internacional, além dos documentos técnicos normativos, confrontámo-nos com uma parafernália documental (incluindo na internet), caracterizadora dos diversos serviços móveis, o que nos obrigou a selecionar os artigos mais adequados a este estudo.

Na fase de observação³ optou-se pelo método de análise estudo de caso. Na realidade este tipo de investigação facultá-nos a descoberta do essencial e permite-nos

³ Segundo Quivy e Campenhoudt, 2005 a observação consiste num conjunto de operações através das quais o modelo de análise é confrontado com dados observáveis.

analisar, avaliar e desenvolver teorias sobre o fenómeno estudado, utilizando para tal um sistema lógico de recolha de dados. Este modelo de análise levou-nos a elaborar um estudo de natureza quantitativa e exploratória, cuja técnica de recolha de dados adotada, foi o inquérito por questionário.

Desenhámos um questionário objetivo, com o intuito de motivar os inquiridos a preenchê-lo, com instruções sobre a forma de responder a cada questão e redigido com perguntas claras, coerentes e neutras, de modo a obter respostas fiáveis, sendo que algumas eram de resposta obrigatória.

Construímos um questionário misto, isto é, com questões de resposta aberta, que proporcionam maior detalhe nas respostas e permitem ao inquirido responder livremente, e com questões de resposta fechada, mais objetivas e que possibilitam ao indivíduo selecionar a opção que mais se adequa à sua situação.

Estruturalmente, o inquérito⁴ apresenta um total de sessenta e uma questões, divididas em nove partes, que correspondem a diferentes objetivos:

- 1ª – Identificar e caracterizar o bibliomóvel (circulação, horários, itinerários, etc.);
- 2ª – Aferir para que público trabalha e contabilizar os seus utilizadores;
- 3ª – Conhecer a formação académica dos técnicos afetos ao equipamento;
- 4ª – Caracterizar o fundo documental (número, periodicidade de renovação, etc.);
- 5ª – Descrever os serviços disponibilizados (equipamentos, serviços e atividades);
- 6ª / 7ª – Efetuar o diagnóstico estratégico, através de uma análise SWOT (identificar internamente os pontos fracos e fortes e externamente as oportunidades e as ameaças);
- 8ª – Avaliar a qualidade do serviço;
- 9ª – Captar opiniões pessoais e futuras sobre este tipo de equipamentos.

O questionário foi aplicado por administração direta e enviado por correio eletrónico⁵ para as bibliotecas municipais do concelho onde circula o bibliomóvel, já que a maioria dos veículos não possui contato institucional direto.

Para a elaboração do inquérito foi necessário aferir quais os *softwares* disponíveis para a implementação deste tipo de inquérito e quais as funcionalidades e as

⁴ Ver documento em Anexo A.

⁵ Segundo Yan Zhang são várias as vantagens dos questionários eletrónicos. Custo quase inexistente no envio dos questionários, maior rapidez na obtenção das respostas, maior alcance de pessoas localizadas em áreas remotas, meio eficiente para obter um elevado número de respostas (Zhang 1999).

potencialidades que ofereciam.

O *software* utilizado para a construção do inquérito foi o *Google docs*, uma aplicação livre disponível na Internet que permitiu escolher diferentes interfaces, utilizar diversas tipologias de questões (resposta múltipla, sim/não e respostas diretas) e simplificar a análise quantitativa das respostas. Foi igualmente necessário criar um domínio para alojar o inquérito, que permitiu criar a hiperligação de acesso ao mesmo⁶.

O estudo incidiu sobre uma amostra de 26 bibliomóveis⁷, distribuídos por doze distritos (Vila Real, Viseu, Viana do Castelo, Setúbal, Porto, Leiria, Guarda, Coimbra, Castelo Branco, Braga, Beja, Aveiro), tendo a recolha de dados sido efetuada no período compreendido entre 4 de março e 15 de abril de 2012. De modo a agilizar e a humanizar o projeto, a meio do período de aplicação do questionário, efetuámos telefonemas⁸ para as bibliotecas públicas que ainda não tinham respondido ao inquérito, a solicitar o preenchimento do mesmo. A aplicação da amostra teve por base um universo de 69 bibliomóveis⁹, distribuídos pelos dezoito distritos de Portugal continental e por um distrito dos Açores, sendo que onze informaram que já não dispunham de bibliomóveis, passando assim o universo para 58.

De referir que 4 das respostas foram consideradas inválidas, por as mesmas se encontrarem incorretamente preenchidas. Inicialmente previu-se a aplicação mínima de uma amostra de 30% do universo (17), valor que foi largamente ultrapassado, tendo-se obtido 45% (26) de respostas.

Durante o mesmo período foi igualmente criado um endereço de correio eletrónico¹⁰ que permitiu aos inquiridos reportar problemas no preenchimento do inquérito, fazer comentários ou colocar questões¹¹.

A aplicação do questionário foi precedida de um pré-teste, no mesmo formato, a duas bibliotecas, com o objetivo de testar a formulação e compreensão das questões, quanto à forma e conteúdo, tendo sido reportado, pelos inquiridos, que existia uma pergunta ambígua, a qual foi corrigida em tempo real.

⁶ <https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dDBqZ3BCQS1STIJFNVcxaUJFd1BGa1E6MQ>

⁷ A = Amostra (n.º de bibliotecas que responderam ao inquérito).

⁸ Ver contatos em Anexo B

⁹ U = Universo / População (total de bibliomóveis existentes em Portugal).

¹⁰ anabela.anjos60@gmail.com

¹¹ Salientamos as felicitações recebidas, a louvar a iniciativa de um estudo sobre esta temática.

Após o término do prazo de resposta ao questionário, procedemos à análise dos dados através do programa Excel para onde se importaram, de forma automática, as respostas do inquérito, permitindo uma análise estatística descritiva.

Na descrição dos dados qualitativos, usámos tabelas cruzadas, e para a análise descritiva recorremos a vários tipos de gráficos (anel, barras, circulares e colunas).

Finalizada a análise estatística dos dados, tornou-se possível produzir algumas conclusões quando fundamentámos a teoria com os dados obtidos.

4. - DESCRIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

4.1. – DEFINIÇÃO E CONCEITO DO SERVIÇO

Os serviços da biblioteca pública destinam-se ao usufruto de toda a população do município que servem. Porém condicionantes de diversa ordem (distância física, baixo nível de escolaridade, constrangimentos de ordem económica e social, desconhecimento dos serviços prestados, etc.) dificultam ou impedem os habitantes das freguesias e dos núcleos mais afastados dos centros urbanos, de acederem, enquanto cidadãos de pleno direito, aos serviços aí existentes.

Para colmatar esses impedimentos, é essencial desenvolver projetos de extensão bibliotecária inovadores, que conduzam a biblioteca para o exterior do seu espaço físico procurando, desse modo, ir ao encontro de diferentes tipos de público da comunidade que servem, criando uma rede de leitura pública que contrarie o ciclo de exclusão das comunidades isoladas e aumente as coberturas concelhias.

O bibliomóvel constitui um projeto de extensão bibliotecária que oferece às populações o usufruto de um programa de promoção de leitura regular, adequado às necessidades da sua comunidade.

A biblioteca móvel define-se como um serviço público de extensão de uma qualquer biblioteca pública, gerida por profissionais de biblioteca e documentação, que, com a ajuda de meios técnicos adequados e através de uma coleção organizada em função das necessidades dos seus utilizadores, recorre a um meio de transporte para aceder fisicamente a locais estratégicos da vida comunitária das populações do concelho que servem, de forma planificada, periódica e publicitada.

É missão do bibliomóvel descentralizar o livro e a leitura dos meios urbanos e apresentar-se como um agente promotor da leitura, junto de uma determinada comunidade ou junto de uma comunidade específica por exemplo escolas, prisões, lares e associações.

São objetivos dos bibliomóveis:

- Criar condições para a existência de uma maior igualdade de direitos e oportunidades no acesso aos bens culturais e de informação, para através da diminuição do número de infoexcluídos, contribuir para combater a exclusão social, promover o desenvolvimento sócio-cultural e consciencializar os municípios dos seus direitos e deveres de cidadania;

- Alargar o âmbito da leitura pública concelhia através da captação de novos públicos;
- Suprir a insuficiência de equipamentos fixos para o desenvolvimento de atividades dos tempos livres da população, nomeadamente através do incentivo à criação de hábitos de leitura;
- Promover novas competências de acesso à informação, dando a conhecer a diversidade de suportes convertendo-se, simultaneamente, numa porta de acesso à sociedade do conhecimento para todos;
- Promover atividades de animação da leitura a populações habitualmente excluídas do circuito do livro;
- Criar e manter nos leitores o hábito de utilização das bibliotecas.

4.2. – AS ORIGENS DAS BIBLIOTECAS ITINERANTES EM PORTUGAL

Mundialmente, as bibliotecas públicas a partir do século XIX passaram a ser encaradas como organismos que possibilitam a todos, sem distinção de raça, sexo, idade ou condição social, a leitura gratuita, o empréstimo domiciliário e o livre acesso a estantes, conforme indicado no manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas¹² (1949).

Esta moderna concepção de biblioteca teve dificuldade em implementar-se na Europa continental devido ao conservadorismo político e social, contudo, a atividade do movimento operário, originou o nascimento das bibliotecas populares (século XIX) em complementaridade das bibliotecas eruditas, as quais se destinavam às elites. Foi este dualismo que travou o desenvolvimento das bibliotecas públicas, cuja missão se baseava unicamente na conservação dos fundos bibliográficos.

Apesar de as bibliotecas populares se aproximarem mais desse modelo moderno, não eram obrigadas ao empréstimo domiciliário nem ao livre acesso das estantes, e as suas coleções tornaram-se inadequadas para público-alvo, porque eram sustentadas através de ofertas ou de espólio confiscado às ordens religiosas extintas.

Em Portugal, as bibliotecas populares foram criadas pelo decreto de 2 de agosto de 1870, por D. António da Costa de Sousa Macedo¹³. O referido decreto colocava os municípios como impulsionadores da leitura pública nacional e lançou as bases de cooperação entre as bibliotecas populares e as bibliotecas municipais.

Com o passar dos anos foram ocorrendo algumas tentativas para implementar bibliotecas itinerantes em Portugal, com o objetivo de aproximar os leitores da biblioteca, reportando-se as suas origens ao século XX.

Como forma de democratizar o acesso à cultura, durante a 1ª República, nasceu a primeira tentativa de criação das bibliotecas itinerantes em diversos locais, como por exemplo, em hospitais e em prisões, atingindo-se em 1920, 50 unidades em

¹² Preparado em cooperação com a **I**nternational **F**ederation of **L**ibrary **A**ssociations (IFLA) e aprovado pela **U**nited **N**ations **E**ducational, **S**cientific and **C**ultural **O**rganization (UNESCO). O manifesto surge em três versões que foram sendo alteradas ao longo dos anos, como resultado das transformações sociais e a conseqüente evolução da própria biblioteconomia. Estas três versões, surgidas em 1949, 1972 e 1994, são por isso marcadas por períodos históricos distintos e comportam, também visões distintas, ainda que não contraditórias, da biblioteca pública.

¹³ Ministro da Instrução Pública, durante 69 dias.

funcionamento¹⁴.

Todavia, o advento da Ditadura reduziu esse número para 19 unidades, em 1926. Todas estas bibliotecas eram pouco frequentadas, sujeitas à censura e estavam mais preocupadas com a conservação dos documentos, do que em servir os seus públicos. Estas unidades móveis foram coordenadas até 1926 pela Inspeção das Bibliotecas Populares e Móveis (IBPM) e após esta data pela Biblioteca Popular de Lisboa (BPL).

Sucederam-lhes entre 1945 e 1949/50, as bibliotecas ambulantes do Secretariado Nacional da Informação, Cultura Popular e Turismo (SNI), a primeira tentativa de implementação de bibliotecas itinerantes do Estado Novo. Dirigidas às populações rurais, estas bibliotecas, percorreram em cinco anos 96 localidades.

A sua coleção era constituída por 309 títulos com grande ênfase nos autores clássicos portugueses, com a intenção de dar a conhecer os grandes vultos nacionais¹⁵.

A verdadeira biblioteca móvel portuguesa, na altura apelidada de carro biblioteca circulante, nasceu no Museu Biblioteca Condes de Castro Guimarães, em Cascais, a 26 de julho de 1953 pela mão de António Branquinho da Fonseca¹⁶, o qual foi por ele dirigido até 1957.

Este carro circulava por várias povoações do concelho de Cascais, mas deslocava-se também às associações e às escolas da vila, com o intuito de proporcionar de forma gratuita e inovadora o acesso ao livro, através do empréstimo domiciliário e do livre acesso às estantes, às pessoas que se encontravam longe da biblioteca. Com a introdução desta inovação o livro passou a procurar o leitor e não o inverso, como acontecia até à data. Os seus fundos bibliográficos foram frequentemente atualizados e a variedade da temática ia ao encontro dos interesses dos leitores. Com a finalidade de divulgar o serviço itinerante, os pontos de paragem foram estrategicamente definidos e divulgados junto das populações e da imprensa.

Depois de alguns anos de funcionamento, esta biblioteca mudou de administração e passou a integrar a rede de bibliotecas itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian.

¹⁴ NUNES, Henrique Barreto – Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal, p. 29.

¹⁵ MELO, Daniel – A leitura pública no Portugal contemporâneo: 1926 – 1987, pp. 151-154.

¹⁶ Escritor (1905-1974), na altura conservador e bibliotecário do Museu Biblioteca Condes de Castro Guimarães.

4.3. – AS BIBLIOTECAS ITINERANTES DA GULBENKIAN

No final da década de 50 existiam em Portugal 58 bibliotecas públicas, caracterizadas como espaços fechados, soturnos e pouco atrativos, onde se armazenavam alguns documentos e, implicitamente, pouco frequentadas por leitores.

Ainda nesta década, em 1957, o Departamento da Educação da Fundação Calouste Gulbenkian¹⁷ criou, o então chamado Serviço de Bibliotecas Itinerantes (SBI), redenominado em 1983 para Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas (SBIF) e em 1993 para Serviço de Bibliotecas e Apoio à Leitura (SBAL).

O contexto político português não era favorável à criação de um sistema de educação para as massas populares, as quais apresentavam um elevado índice de analfabetismo. Durante quase toda a história do país, a reduzida instrução da população serviu os regimes vigentes e a Igreja Católica que neles orbitava para manter o *status quo*. Os baixos níveis de instrução do Portugal Nacionalista de Salazar e de Marcelo Caetano são particularmente evidentes no que respeita ao ensino médio e superior.

Nesta conjuntura foi a Fundação Gulbenkian que procurou preencher este fosso, ao elaborar o projeto das bibliotecas itinerantes, dirigido essencialmente às pessoas com maiores dificuldades económicas, residentes no interior do país, locais onde era mais difícil ter acesso ao livro, à educação e à cultura, apesar de inicialmente se ter tratado de um plano de educação popular pós-escolar, dirigido a adultos.

A direção da estrutura de bibliotecas itinerantes, baseada na experiência da biblioteca circulante do Museu Biblioteca Condes de Castro Guimarães, foi entregue, pelo Presidente do Conselho de Administração da Fundação Calouste Gulbenkian, Azeredo Perdigão, a Branquinho da Fonseca, o qual se manteve no lugar, até 1974, altura da sua morte.

Este projeto foi inovador, por três motivos: primeiro porque se enquadrava no modelo moderno de bibliotecas atrás referido, ou seja, formavam-se públicos através de serviços biblioteconómicos gratuitos, permitia-se o serviço de empréstimo domiciliário e os livros encontravam-se em livre acesso nas estantes; segundo porque foi a primeira rede estruturada de leitura pública em Portugal e terceiro porque dedicou atenção ao

¹⁷ Criada pelo testamento de Calouste Sarkis Gulbenkian de 18-6-1953, instituída pelo Decreto-Lei n.º 40.690, de 18-7-1956.

atendimento personalizado e à qualidade do serviço fornecido. Foi o conjunto destes três motivos que contribuíram e aumentaram a satisfação dos utilizadores do serviço itinerante, fazendo-os, com o passar do tempo, recorrer cada vez mais a estes equipamentos.

No que concerne aos empréstimos a direção da estrutura de bibliotecas conceberam uma excelente ferramenta de gestão, o regulamento de normas de empréstimos¹⁸, o qual previa que os documentos seriam emprestados aos residentes das regiões abrangidas pelos itinerários, desde que tivessem cartão de inscrição e cartão de leitor, sendo estes obrigados a cumprir o regulamento, sob pena de verem a sua inscrição anulada ou sofrerem penalizações por períodos variáveis entre quinze e sessenta dias, sem possibilidade de empréstimo, caso não o cumprissem. Cada leitor podia requisitar até cinco obras, por períodos de um mês, que podiam ser renovados, caso a obra fosse muito extensa.

Todas as obras estavam disponíveis para empréstimo, exceto as assinaladas na capa, com uma fita de cor vermelha. Às crianças eram emprestadas as obras assinaladas com uma fita de cor verde e aos adolescentes, além das de fita verde, deveriam também ser emprestados livros assinalados com uma fita de cor laranja¹⁹, sinal que indicava que eram de fácil leitura. Apesar de o empréstimo ser dirigido a todas as camadas etárias, foram os jovens que mais recorreram a este serviço.

Segundo o regulamento os leitores interessados também podiam efetuar reserva de livros, através do preenchimento de uma ficha. As reservas podiam ser dirigidas especificamente à itinerante que os visitava ou, caso se tratasse de livros mais específicos, podia ser dirigida aos serviços centrais, a Biblioteca Central de Empréstimo (BCE), em Lisboa. Em cinquenta anos foram emprestados cerca de noventa e sete milhões de obras literárias, o que demonstra bem a importância e a frequência destas bibliotecas nos locais por onde passavam²⁰.

Os veículos da marca Citroën transportavam um fundo com cerca de dois mil volumes, devidamente assinalados e arrumados de maneira acessível, de acordo com as idades do público, assuntos e grau de complexidade. Nas prateleiras de baixo,

¹⁸ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Boletim informativo do Serviço de Bibliotecas Itinerantes, I série, n.º 6, 1962, pp. 223-224.

¹⁹ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 140, de 16-7-1971, dirigida aos Encarregados.

²⁰ MUNICÍPIO DA BATALHA - I Encontro internacional de bibliotecas itinerantes da Batalha: comemorações dos 50 anos da biblioteca itinerante da Batalha, p. 9.

localizavam-se os livros para crianças, nas do meio, a literatura de ficção, de viagem e as biografias, e nas de cima, os livros menos procurados, de filosofia, poesia, ciência e técnica.

Por vezes tornou-se impossível o acesso aos diferentes géneros literários quer pelas características do serviço, quer pela orientação política do regime de então. Quanto à orientação política podemos afirmar que os livros mais relevantes de Eça de Queiroz (Crime do Padre Amaro,) e de José Cardoso Pires (Jogos de azar), apesar de não aparecerem na lista de livros proibidos pela ditadura²¹, não figuravam nos primeiros catálogos da Fundação. A entrada destas e de outras obras nas bibliotecas itinerantes ocorreu paulatinamente na década de setenta, com o intuito de não ofender as autoridades e as entidades mais conservadoras. No caso de Cardoso Pires a ausência das suas obras também podia assentar numa represália da Fundação, pelo fato de Cardoso Pires ter feito, em 1967, um contrato com a Moraes Editores que proibia a venda dos seus livros à F. C. G.²², como resposta à colagem da chefia da Fundação ao regime no caso da atribuição do Grande Prémio de Novelística da Sociedade Portuguesa de Escritores a Luandino Vieira, em 1965.

Não obstante este episódio, é certo que a coleção inicial da Gulbenkian já contemplava autores nacionais que politicamente eram opositores do regime como por exemplo Ferreira de Castro, Fernando Namora e Sophia de Melo Breyner e a nível internacional autores não aceites pelo regime vigente como Charles Dickens e George Orwell.

Como foi dito anteriormente as próprias características do serviço condicionavam também a inclusão de certas obras na coleção das bibliotecas. Esta situação ocorria quando os leitores tinham de justificar por escrito, a solicitação de empréstimo de obras que não existiam nas suas bibliotecas, apesar de a brochura regulamentar das bibliotecas da Fundação permitir este tipo de empréstimos. Este empréstimo seria atendido ou não pelo Diretor do serviço, o que prova que o sistema era discricionário por parte do diretor relativamente ao leitor²³. De igual modo, as propostas de aquisição feitas pelos leitores

²¹ PORTUGAL. Comissão do livro negro sobre o regime fascista – Livros proibidos no regime fascista, 117 [2] p.

²² PIRES, José Cardoso – E agora, José?: ensaios, p. 19.

²³ Branquinho da Fonseca explica os limites desta prerrogativa da F.C.G., na Circular n.º 1, de setembro de 1958.

deviam ser feitas em requisições especiais, as quais só deveriam ser utilizadas excepcionalmente, destinando-se exclusivamente a “obras de informação ou de reconhecido valor literário, apesar de não existirem referências quanto ao valor literário”²⁴.

Uma série de circulares solicitaram aos encarregados a devolução aos serviços centrais do Serviço de Bibliotecas Itinerantes dos livros constantes numa lista em anexo (As farpas, Os gatos, Germinal, A revolta dos escravos de Espartaco, entre outros), imediatamente após a sua entrega pelos leitores requisitantes. Em 1963 o serviço de requisições especiais foi alterado e, criaram a biblioteca central de empréstimos, a qual servia para guardar os livros solicitados pelos leitores, livros que após a sua leitura deveriam ser devolvidos de imediato ao referido serviço. Estas obras eram assinaladas no catálogo com um asterisco, marcadas com uma fita colada obliquamente na lombada e seriam arrumadas em estantes inacessíveis aos leitores²⁵. Em 1965 foi explicitamente indicado que alguns livros técnicos de menos consulta destinavam-se de preferência à biblioteca central de empréstimos, em 1966 este serviço foi vedado aos leitores com atraso na devolução deste tipo de livros e desaconselhado satisfazer pedidos de utentes sem preparação para compreender a obra.

Após a revolução de 1974, acabaram-se com estas limitações na seleção dos livros e concederam-se prioridades a obras sobre política e sociedade, por pressão dos trabalhadores do Serviço das Bibliotecas Itinerantes.

Os livros foram classificados por géneros e por dificuldades etárias, assinalados por autocolantes de cores simbólicas, colados nas lombadas das obras.

A gestão das coleções era da competência do Serviço de Bibliotecas Itinerantes e o catálogo era frequentemente atualizado e publicado.

Colocar em prática este projeto implicou que a Fundação Calouste Gulbenkian desenvolvesse parcerias com os municípios, cabendo a estes, o pagamento dos salários dos funcionários e do gasóleo, as atualizações das coleções e a manutenção do equipamento, e cabendo à Fundação o fornecimento da coleção inicial e o pagamento dos veículos.

Manifestamente se compreende que esta parceria era desfavorável para os municípios, porque a eles cabia suportar os maiores encargos económicos. A sua falta de capacidade económica obrigou a Fundação a corrigir este desequilíbrio orçamental inicial,

²⁴ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Carta-circular. 28-9-1960.

²⁵ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 76. 12-7-1965.

passando ela a assumir a maior parte dos custos, a saber, as coleções, os veículos, o combustível, os serviços de inspeção e os salários dos funcionários, ficando a cargo dos municípios a instalação dos depósitos e casualmente a doação de algumas verbas que ajudassem a suprir os gastos.

Entre 1958 e 1960 ocorreu o lançamento das bibliotecas itinerantes a nível nacional, e para isso foi necessário ajustar percursos e horários²⁶ de acordo com as disponibilidades das populações que visitavam, porque só deste modo conseguiam chegar a um maior número de possíveis leitores.

Este lançamento foi feito com cautela, porque não nos podemos esquecer do contexto ditatorial do Estado Novo em que se vivia e que condicionou o papel das bibliotecas. Grosso modo as bibliotecas viram a sua ação limitada, quer pelo estado, pela censura à imprensa e pelas restrições à liberdade de pensamento e de expressão, quer pela ação dos ultranacionalistas, os quais conseguiram em dada altura, proibir o trabalho de alguns equipamentos itinerantes, por os considerarem perigosos para as populações. A provar a ideologia vigente, no que se refere a limitar o acesso à leitura e à informação, é exemplo a legislação que Salazar mandou publicar, onde se prescreve que o principal objetivo das bibliotecas é simplesmente conservar o património bibliográfico. Apesar destes condicionalismos iniciais, a Fundação continuou a defender o papel didático-cultural das bibliotecas itinerantes e conseguiu que o livro chegasse aos lugares mais longínquos do país, por exemplo Caldas da Saúde e Valado de Frades.

Entre 1961 e 1964 ocorreu a estruturação e a expansão do serviço itinerante, aumentando gradualmente as bibliotecas itinerantes no Continente e nos arquipélagos dos Açores e da Madeira. O alargamento desta estrutura foi em parte conseguido pelo papel desenvolvido pelos recursos humanos afetos aos equipamentos. Cada carro teria dois funcionários (auxiliar e encarregado), os quais deveriam ter uma boa formação cívica e cultural. O encarregado era a figura central que, além de responsável pela biblioteca, tinha também a função de orientar o leitor na leitura. Era tal a importância da sua função que alguns intelectuais e poetas da época, como por exemplo Alexandre O'Neil, chegaram a desempenhar essa função²⁷. Contudo com o passar do tempo, este cargo passou a ser

²⁶ Preocupação indicada na circular n.º 8, de 1959, dirigida aos responsáveis pelas bibliotecas itinerantes.

²⁷ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Boletim cultural do Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas, VI série, n.º 2, junho de 1984, p. 41.

entregue a residentes do concelho, por onde circulava a biblioteca móvel. A adesão por parte do público passou a ser tão grande, que houve tardes em que cada funcionário chegou a atender entre duzentos a trezentos leitores, provando assim o interesse que estes equipamentos foram despertando junto populações locais.

Outra ferramenta de gestão instituída pela Fundação foi a formação dos serviços de inspeção, constituídos por um inspetor geral (supervisionava todas as bibliotecas) e por três inspetores regionais (nas áreas do Norte, do Centro e do Sul). A sua função consistia em averiguar o trabalho das equipas (mapas, calendários e estatísticas de leitura), mas também auxiliar, aconselhar e conviver com essa mesma equipa.

Ainda durante este período a Polícia Internacional e de Defesa do Estado (PIDE) começou a perseguir funcionários e pessoas das relações destes, por presumível distribuição de propaganda, apesar de os livros serem escrupulosamente escolhidos por uma comissão de individualidades, eleita para o efeito e por precaução pela Fundação Calouste Gulbenkian.

Apesar de o serviço ter estabilizado na década de 60, no início da década de 70 alguns órgãos competentes começaram a questionar a despesa causada pelo Serviço das Bibliotecas Itinerantes, chegando mesmo um setor do serviço a opor-se à sua continuação. Toda esta celeuma foi provocada pela queda de receitas provenientes da exploração do petróleo, as quais constituíam uma boa parte do orçamento da Fundação. Com o estabelecimento do regime democrático, após 1975, havia chegado o momento de passar a responsabilidade da leitura pública, para o Estado.

Este assunto voltou a debate em 1981, mas com o início da década de 90, o investimento foi progressivamente diminuindo, sendo o Serviço de Bibliotecas Itinerantes extinto em 2002, por decisão do Conselho de Administração da Fundação, tendo sido as unidades itinerantes e fixas tal como o seu espólio, entregues aos municípios. Mas a sua morte não adveio unicamente da falta do investimento no serviço, mas também do fato de os seus espaços serem inadequados e porque foi publicado o Manifesto de Leitura Pública (1983) em Portugal, o qual apelava à prática da leitura em espaços adequados.

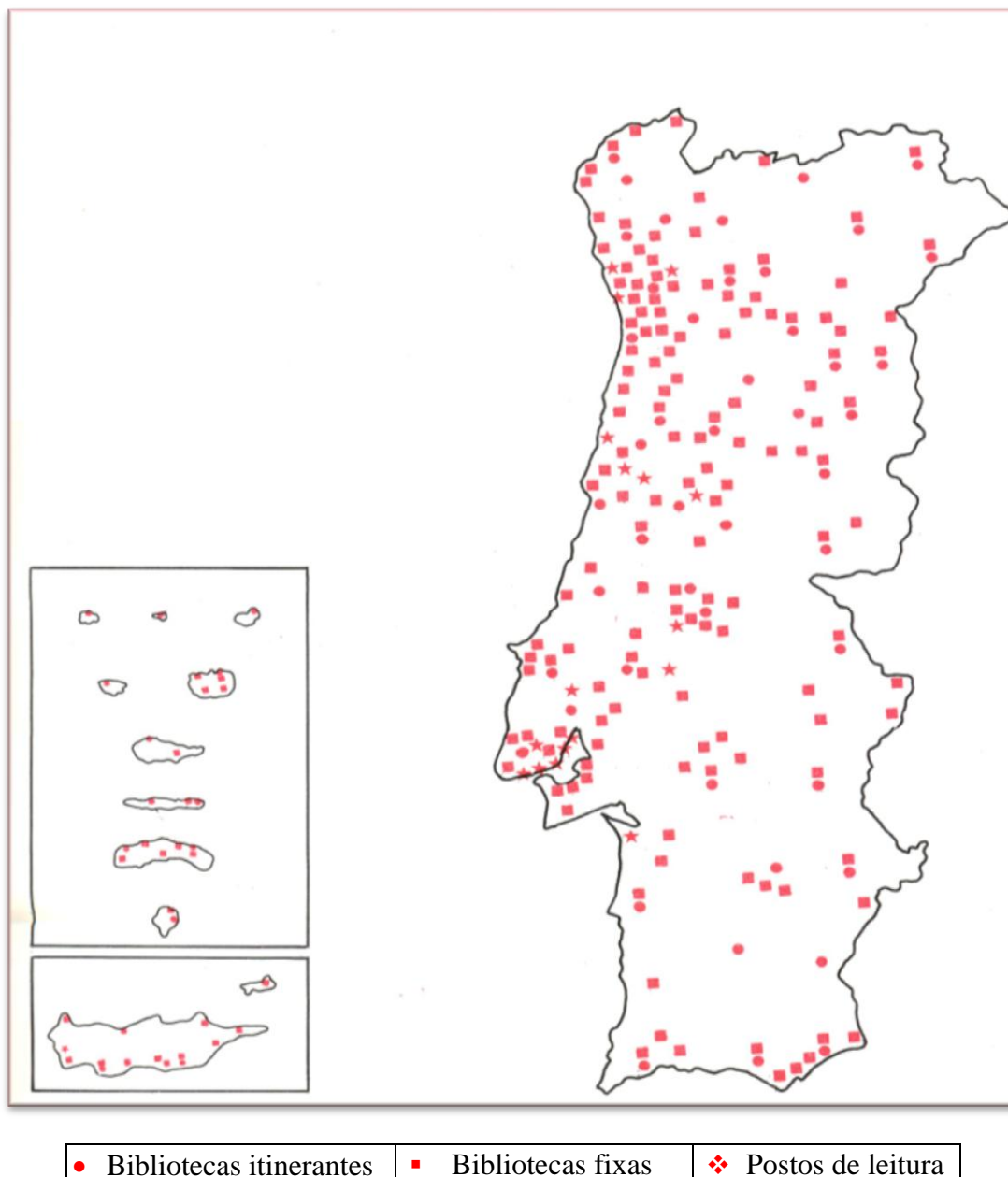
Apesar dos condicionalismos provocados quer pelo regime político vigente, quer pelo impacto inicial que provocou nas populações, só em 1972 a Fundação deu por concluída a sua rede de bibliotecas itinerantes, as quais na nossa opinião até ao momento em que foram extintas, passados 42 anos, acabaram por desempenhar cabalmente a sua missão educativa, cultural e recreativa, deixando nos locais por onde passaram, uma

saudade da sua enorme popularidade e da sua eficácia na transmissão do conhecimento.

Tabela 4.1 – Evolução das bibliotecas itinerantes da Gulbenkian²⁸

Ano	1958	1960	1963	1968	1973	1978	1983	1987
N.º Bibliotecas	15	26	50	61	62	62	58	59

Mapa 4.1 – Distribuição geográfica das bibliotecas da Gulbenkian²⁹



²⁸ Fonte: Órgão impresso do SBI/SBIF/SBAL-FCG e documentação do fundo do SBAL-FCG.

²⁹ FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Boletim cultural do Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas, VI série, n.º 2, junho 1984, p. 5.

4.4. – O ADVENTO DOS NOVOS BIBLIOMÓVEIS

O encerramento das bibliotecas itinerantes da Gulbenkian e o surgimento das novas bibliotecas públicas pertencentes à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas³⁰ previa a construção de bibliotecas na sede dos concelhos, mas mostrava-se em grande retrocesso, no que diz respeito às bibliotecas móveis. Esta omissão originou um novo problema: as populações rurais voltavam a ficar sem acesso facilitado a bibliotecas, algo que nunca aconteceu, nem durante o regime de Salazar.

Para colmatar esta lacuna, a partir do final da década de 80, alguns concelhos desenvolveram esforços para que aos poucos fossem renascendo novas bibliotecas itinerantes, agora associadas às bibliotecas municipais, com a finalidade de estender a sua ação (acesso à leitura e à informação), às populações mais afastadas da biblioteca municipal.

Assumido como um serviço de extensão da biblioteca municipal, estas novas bibliotecas, agora denominadas bibliomóveis, estavam melhor apetrechadas e prestavam serviços inovadores. Cronologicamente este renascimento ocorreu em 1987, quando foi inaugurado o bibliomóvel de Vila Nova de Famalicão, seguindo-se em 1997 o bibliomóvel de Guimarães e o de Felgueiras, mas a expansão deste serviço alcançou tal amplitude, que em 2009, já circulavam 56 bibliotecas móveis, localizadas, na maioria dos casos, no interior da região Norte, apesar de existirem equipamentos espalhados por todo o país.

Na generalidade estes equipamentos eram dirigidos a dois tipos de públicos:

- O público em idade escolar;
- O público em geral, incluindo lares de idosos, escolas e estabelecimentos prisionais.

³⁰ O projeto, datado de 1987 assentava na celebração de um contrato-programa entre o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas (IPLB) e as autarquias, com o objetivo de dotar o país de bibliotecas modernas e instalações adequadas.

4.5. – OS BIBLIOMÓVEIS ATUAIS

Quer no âmbito da Sociologia das Organizações, quer no âmbito da Gestão, o estudo das condições do meio envolvente constitui uma vertente há muito explorada como questão central e fator preponderante na definição dos comportamentos organizacionais. Neste caso o meio envolvente é o próprio país, e é por ele que vamos começar a nossa análise. Portugal possui uma área de 92.212 Km², um perímetro total de 3.904 Km e 308 municípios, tendo as últimas décadas sido caracterizadas por importantes transformações estruturais, que podem ser provadas pelos resultados provisórios dos Censos 2011.

A primeira alteração com que nos confrontamos tem a ver com o aumento de 2% da população na última década, existindo atualmente em Portugal dez milhões, quinhentos e sessenta e um mil, seiscentos e catorze habitantes³¹. Para isso contribuíram as baixas taxas de fecundidade e de natalidade e a diminuição da taxa de mortalidade. Apesar do aumento populacional, os municípios do interior continuam a assistir à perda de população³², enquanto os do litoral concentram a sua quase totalidade. A preferência pelo litoral deve-se ao facto de este oferecer uma vasta gama de atividades económicas e de infraestruturas básicas (saúde, educação e cultura) que, por decisão política, têm vindo a desaparecer do interior do país. Este desequilíbrio, na distribuição da população pelo território, leva inevitavelmente à desertificação de uma parte significativa do país, enquanto outras regiões aumentam a sua densidade populacional, como por exemplo junto das grandes áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, onde se salienta Mafra, Alcochete e Sesimbra.

Faz também parte da realidade portuguesa, o acentuado agravamento do envelhecimento da população, tendo o país neste momento 19% de idosos, com idades iguais ou superiores a 65 anos³³. O envelhecimento é um fenómeno preocupante, transversal a todas as sociedades modernas, em particular nos países do sul da Europa, com impacto no estabelecimento das políticas sociais (saúde, segurança social, pensões) e de sustentabilidade (contratação na mão de obra), bem como nas alterações no estilo de vida. Neste contexto encontramos apenas dezasseis municípios que baixaram o índice de

³¹ Em termos regionais o Algarve e a Região Autónoma da Madeira foram as zonas que tiveram maior acréscimo populacional.

³² Em relação aos censos de 2001, 198 municípios perderam população.

³³ As regiões do Alentejo e do Centro do país são as mais envelhecidas, com preponderância do sexo feminino.

envelhecimento, na última década. Penamacor é o município com maior índice de envelhecimento (599,5) e o município da Ribeira Grande nos Açores, apresenta o menor índice (37,3).

Por último verificámos, e no contexto deste trabalho o mais importante, o aumento do nível de instrução da população. Ao analisarmos os últimos censos, verificamos que a instrução melhorou em todos os municípios e que ocorreu um recuo da população com níveis de instrução mais reduzidos, especialmente até ao 2º ciclo. Ao analisarmos os valores para o nível de instrução da população verificamos que 12% possui o ensino superior³⁴, 13% tem o ensino secundário, 16% é detentora do 3º ciclo e 13% possui o 2º ciclo³⁵. Apesar de esta evolução ser positiva, imediatamente a seguir deparamo-nos com dados preocupantes que se traduzem em 25% da população com o 1º ciclo e 19% da população ainda analfabeta, sendo estes valores maioritariamente ocupados por mulheres.

A principal fonte de criação de riqueza de um país são as pessoas, designadamente os seus conhecimentos e as suas qualificações. Atualmente o conhecimento sofre mutações praticamente ao segundo, por isso é necessário que as pessoas se atualizem constantemente, mas para que isso seja possível, é obrigatório que aumentem o seu nível de instrução. O baixo índice escolaridade da população com o 1º ciclo e analfabeta constitui, por isso, um sério obstáculo a essa atualização permanente, agrava o atraso do país e impossibilita a criação e o desenvolvimento de uma mão de obra especializada.

Neste contexto, torna-se urgente o desenvolvimento dos atuais bibliomóveis, equipamentos que sejam parte integrante do contexto populacional que visitam, enquanto espaços de produção e disseminação do conhecimento e de formação de indivíduos.

Presentemente existem em Portugal 58 bibliomóveis a circular (57 no continente e 1 no Arquipélago dos Açores, na Ilha do Pico, município da Madalena), porque 1 veículo está parado por causa de um acidente (Cinfães) e 10 equipamentos encerraram (Celorico de Basto, Estarreja, Lamego, Lousã, Mesão Frio, Monção, Murça, Peso da Régua, Sintra e Torres Novas)³⁶.

³⁴ O ensino superior aumentou em todos os municípios, tendo o aumento sido maior em 14 concelhos. Os que observaram maior crescimento foram Amares, Alcochete, Vila de Rei e Porto Santo.

³⁵ Os homens possuem maioritariamente o 2º e o 3º ciclo, enquanto as mulheres ocupam lugar de destaque no ensino secundário e superior.

³⁶ Ver documento em Anexo C.

Tabela 4.2 – Bibliomóveis por distrito em 2012

Contínente		
Nº	Distrito	Bibliomóveis
6	Aveiro	Arouca, Aveiro, Castelo de Paiva, Espinho, Mealhada, Oliveira de Azeméis
4	Beja	Almodôvar, Beja, Castro Verde, Moura
3	Braga	Esposende, Guimarães, Vila Nova de Famalicão
1	Bragança	Mirandela
1	Castelo Branco	Proença-a-Nova
3	Coimbra	Cantanhede, Coimbra, Miranda do Corvo
1	Évora	Redondo
1	Faro	Loulé
2	Guarda	Aguiar da Beira, Guarda
5	Leiria	Alvaiázere, Batalha, Bombarral, Pombal, Porto de Mós
2	Lisboa	Lisboa, Vila Franca de Xira
1	Portalegre	Marvão
9	Porto	Felgueiras, Gondomar, Lousada, Maia, Matosinhos, Paredes, Penafiel, Porto, Vila do Conde
2	Santarém	Alcanena, Mação
2	Setúbal	Grândola, Montijo
3	Viana do Castelo	Valença do Minho, Viana do Castelo
4	Vila Real	Alijó, Montalegre e Vila Real
6	Viseu	Armamar, Castro Daire, Moimenta da Beira, São João da Pesqueira, São Pedro do Sul, Vouzela.
1	Concelhos do Alentejo ³⁷	Projeto BIIG – Biblioteca Itinerante pela Igualdade do Género
Açores		
1	Ilha do Pico	Madalena

³⁷ Esta biblioteca circula anualmente por diversos concelhos alentejanos, mediante os convites dos municípios, para participar em diferentes projetos.

Os 10 equipamentos referidos anteriormente encerraram devido a dois fatores:

- Motivos económicos;
- Abertura de centros escolares nas sedes do concelho.

Analisando estes dois fatores, podemos referir que, no que respeita aos motivos económicos, é certo que Portugal, vive hoje uma situação de crise económica e também social, que se agrava de dia para dia, situação que se reflete mais intensamente ao nível dos municípios e das finanças locais. Perante esta situação, os municípios procuram responder, com ações imediatas, demonstrando, neste caso em concreto, a falta de visão estratégica, nas tomadas de decisão.

Cada vez mais, os atos de gestão autárquica têm como pressupostos fundamentais as opções por prioridades, mas será que os equipamentos que fornecem educação, cultura, conhecimento e informação não deveriam ser prioritários, tendo em conta o rácio dos censos, atrás referidos?

No que concerne ao segundo motivo, o encerramento dos bibliomóveis, por causa da abertura de centros escolares, também não deve ser secundarizado, nas atuais circunstâncias. É certo que a inultrapassável dispersão geográfica, a sobrelotação de algumas escolas do 1º ciclo inseridas em zonas urbanas e a sistemática desertificação das localidades implantadas no meio rural, corporizam uma indesejável dispersão de recursos financeiros, materiais e humanos, o que *per se*, justifica a abertura dos referidos centros. Porém, mais uma vez, a falta de visão estratégica, não canalizou o funcionamento destes equipamentos para outros públicos, que não o escolar.

Encerrar bibliomóveis é claramente uma decisão errada, uma vez que estes equipamentos são fundamentais na promoção da leitura, combatem a exclusão social e o baixo nível de instrução. O correto seria reinventar o seu papel junto das populações, porque enquanto estes circularem a biblioteca municipal está a ampliar o seu raio de atuação, a extrapolar os limites do seu espaço físico e a ir ao encontro do seu potencial leitor. Encerrar bibliomóveis implica impedir o acesso a um espaço de aprendizagem contínua e de desenvolvimento de competências e quando bem utilizados, o uso dos recursos locais/regionais, revelam-se potenciadores de mudanças socioculturais e dos modos de vida das populações.

Todos os bibliomóveis são mantidos e administrados por um município, com exceção de dois equipamentos:

- O projeto BIIG – Biblioteca Itinerante pela Igualdade do Género, que pertence à

associação da União de Mulheres Alternativa e Resposta³⁸ (UMAR), uma associação de mulheres constituída a 12 de setembro de 1976, com o objetivo de lutar pelos direitos das mulheres;

- A biblioteca itinerante de Cabeceiras de Basto, que se encontra sob a tutela do projeto Basto Jovem, constituído para dar resposta a diversos problemas sociais (trabalho infantil, abandono escolar, etc.), com o objetivo de fomentar a inclusão escolar e a formação profissional, das crianças e jovens dos 6 aos 24 anos.

Por último, resta-nos indicar os bibliomóveis que responderam ao nosso inquérito e sobre os quais recai a análise dos dados. Lastimamos que as respostas não incidam sobre todos os distritos, de modo a termos uma noção, mais abrangente da situação.

Distrito de Aveiro – Oliveira de Azeméis, Mealhada, Castelo de Paiva, Arouca;

Distrito de Beja – Almodôvar, Beja, Castro Verde;

Distrito de Braga – Guimarães e Vila Nova de Famalicão;

Distrito de Castelo Branco – Proença-a-Nova;

Distrito de Coimbra – Coimbra;

Distrito da Guarda – Aguiar da Beira;

Distrito de Leiria – Bombarral, Pombal;

Distrito do Porto – Felgueiras, Matosinhos, Penafiel, Vila do Conde;

Distrito de Setúbal – Grândola;

Distrito de Viana do Castelo – Viana do Castelo;

Distrito de Viseu – São João da Pesqueira, São Pedro do Sul, Vouzela;

Distrito de Vila Real – Alijó, Vila Real;

Concelhos do Alentejo – Projeto BIIG.

³⁸ Organização não-governamental, representada no Conselho Consultivo da Comissão para a Igualdade e Direitos das Mulheres, desde 1977.

5. – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS³⁹

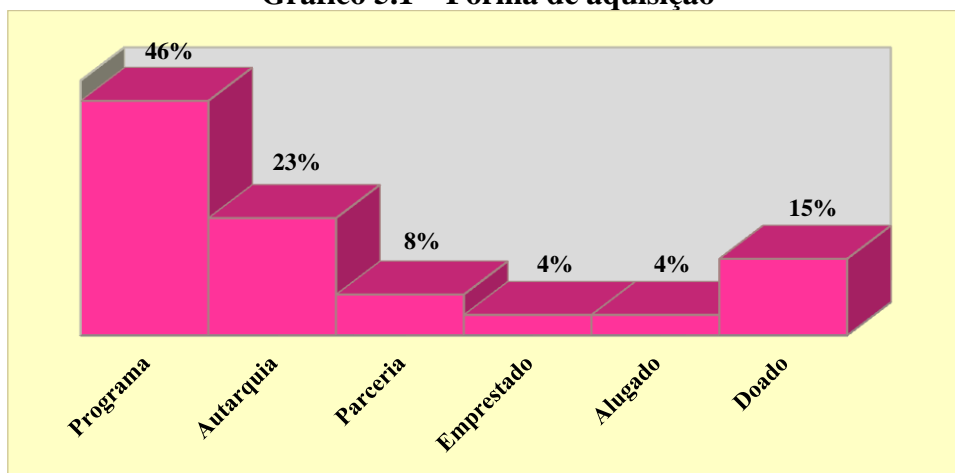
5.1. - OS VEÍCULOS

O custo é uma variável muito importante na implementação das ações, razão pela qual, devemos começar por prever as despesas de investimento e os gastos de funcionamento. No caso dos bibliomóveis, as despesas de investimento inicial são as mais onerosas, pois implicam a aquisição do veículo, cujo valor varia com a marca e o modelo escolhidos e com a transformação do próprio veículo.

No mercado português existem várias empresas cuja área de atividade consiste em transformar e adaptar veículos a bibliotecas, como por exemplo a Transvetra, cabendo-lhes a elas a responsabilidade da homologação dos mesmos. Normalmente, o prazo de execução ocorre entre as quatro e as seis semanas, sendo exigido no ato de adjudicação, 50% do valor e os restantes 50% na contra entrega do veículo transformado.

No investimento inicial acresce ainda o valor do mobiliário normalizado, cujo custo varia com a quantidade e a qualidade adquirida e com o equipamento opcional, como por exemplo, equipamento informático e multimédia, acessibilidades para deficientes, etc.

Gráfico 5.1 – Forma de aquisição



Como a orçamentação é um problema organizacional, com que a maioria das autarquias se debate, nem todas tiveram disponibilidade económica para adquirir os

³⁹ Consultar dados em Anexo D

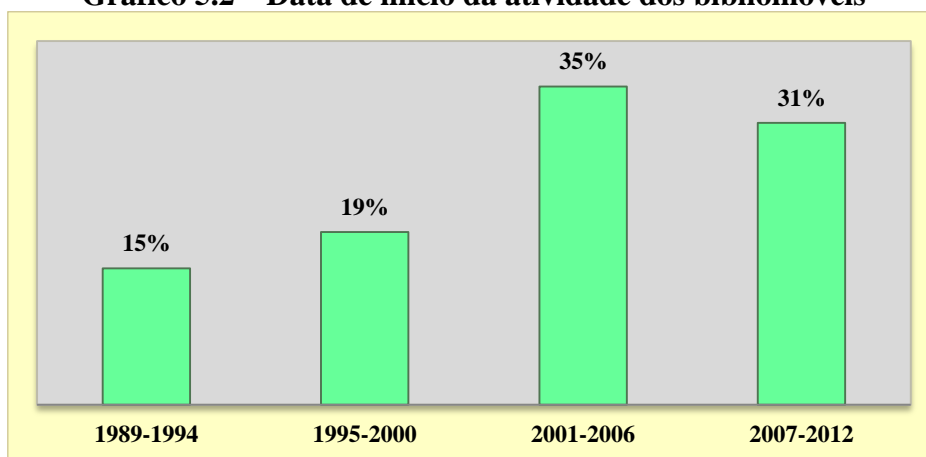
veículos, para que isso acontecesse, foi necessário que algumas autarquias desenvolvessem redes de relação e de ação externas. Estas sinergias levaram vários municípios a concorrer a diversos programas de apoio financeiro ao desenvolvimento regional, local e rural (46%), para que desse modo concretizassem o objetivo de aquisição de um bibliomóvel. Apesar de o autocarro da Mealhada ter sido cofinanciado por um programa de apoio, foram os trabalhadores do próprio município que fizeram as alterações de adaptação.

Apenas 23% das autarquias (Almodôvar, Beja, Coimbra, Matosinhos, Penafiel e Viana do Castelo) tiveram autonomia económica, para comprarem os veículos. Os restantes foram adquiridos ou por doações feitas aos municípios (15%), ou por parcerias com outras entidades públicas ou privadas (8%). Por fim é de referir os veículos que estão emprestados aos municípios (4%) e os que são alugados (4%).

Além do investimento inicial, deve-se ainda contemplar no orçamento o valor que no futuro se prevê gastar, na manutenção, no seguro automóvel, no imposto de circulação, no combustível, nas reparações e na limpeza do equipamento.

Se analisarmos a década em que os vários bibliomóveis começaram a circular, constatamos que eles surgiram em diferentes momentos, com grande incremento após o período de vigência das Bibliotecas Itinerantes da Gulbenkian.

Gráfico 5.2 – Data de início da atividade dos bibliomóveis



Entre a década de 80 e a primeira metade da década de 90, verificou-se uma diminuição do número das bibliotecas itinerantes, certamente porque o investimento da Fundação Calouste Gulbenkian nas referidas bibliotecas foi diminuindo progressivamente e porque em 1986 se definiram as bases de uma política nacional de leitura pública, a qual

assentou "fundamentalmente na implantação e funcionamento regular e eficaz de uma rede de bibliotecas municipais, assim como no desenvolvimento de estruturas que, a nível central e local, mais diretamente as pudessem apoiar"⁴⁰. Iniciativa da então Secretária de Estado da Cultura, Teresa Patrício Gouveia, e na sequência do relatório de um grupo de trabalho constituído para o efeito, sob coordenação de Maria José Moura, foi lançado o Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. Obviamente que o Estado português e o referido grupo de trabalho pretendiam tornar a biblioteca o centro de uma rede concelhia, a qual cobriria todo o município e daria apoio não só aos pólos, mas também aos bibliomóveis e às bibliotecas escolares.

Na segunda metade da década de 90 e até 2006 (19% - 35%), ouve um aumento progressivo e exponencial de bibliomóveis, agora associados às novas bibliotecas municipais, com o objetivo de alargar a sua área de intervenção, permitir o acesso à leitura e aos recursos informacionais, a um maior número de população.

A partir de 2007 e até hoje (31%), o número de bibliomóveis começou a diminuir novamente, por razões de vária ordem, sendo a mais indicada a falta de adesão ao serviço, por parte da população seguindo-se as razões orçamentais e a abertura dos centros escolares em determinadas localidades.

Apesar de o investimento da aquisição do veículo ser muito elevado, vários municípios já renovaram o seu bibliomóvel, porque o anterior já tinha muitos anos, é o caso de Guimarães, Vila Nova de Famalicão, Penafiel e Viana do Castelo.

⁴⁰ DESPACHO n.º 3/MEC/86. "D. R. II Série". (86-03-11).

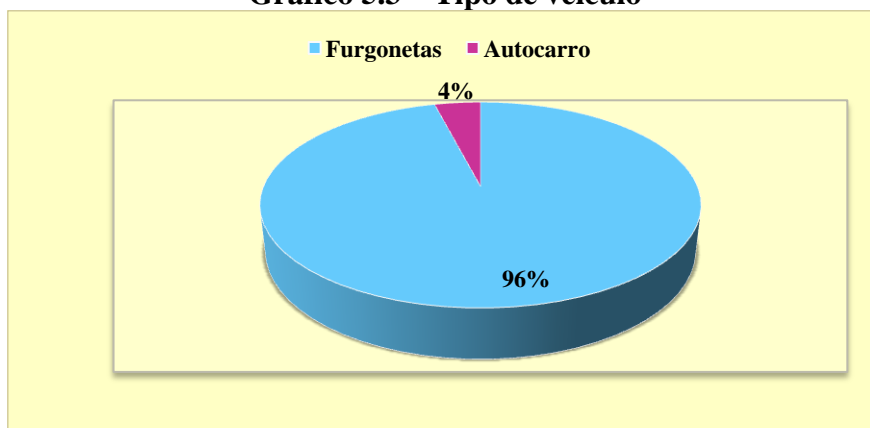
5.2. – CARACTERÍSTICAS DOS VEÍCULOS

5.2.1. – CARROÇARIA E MECÂNICA

No momento da aquisição do veículo, vários são os fatores condicionantes que influenciam a sua escolha, como por exemplo o custo, as particularidades dos locais por onde vai circular, a capacidade de armazenamento e os serviços que pretendem oferecer.

Por questões operacionais e por fatores económicos em Portugal são utilizados dois tipos de veículos: as furgonetas (96%) e os autocarros (4%).

Gráfico 5.3 – Tipo de veículo



A Furgoneta é um veículo de menor tamanho mas o mais indicado para zonas de difícil acesso (fatores operacionais). As especificidades territoriais do interior do nosso território acabam por influenciar, a maioria dos municípios, a optar por este tipo de veículo. Além das especificidades territoriais os fatores económicos também desempenham um papel importante na tomada de decisão. Estes veículos têm a vantagem de apresentar preços de aquisição mais baixos, porque são mais pequenos, o consumo de combustível é menor, necessitam de poucos funcionários e ao motorista não é exigida carta de pesados ou de profissional. As desvantagens destes veículos prendem-se com o pouco espaço interior disponível, o qual determina o transporte de uma coleção mais pequena, limita a entrada em simultâneo de vários utilizadores no interior do veículo e condiciona certas atividades de promoção da leitura.

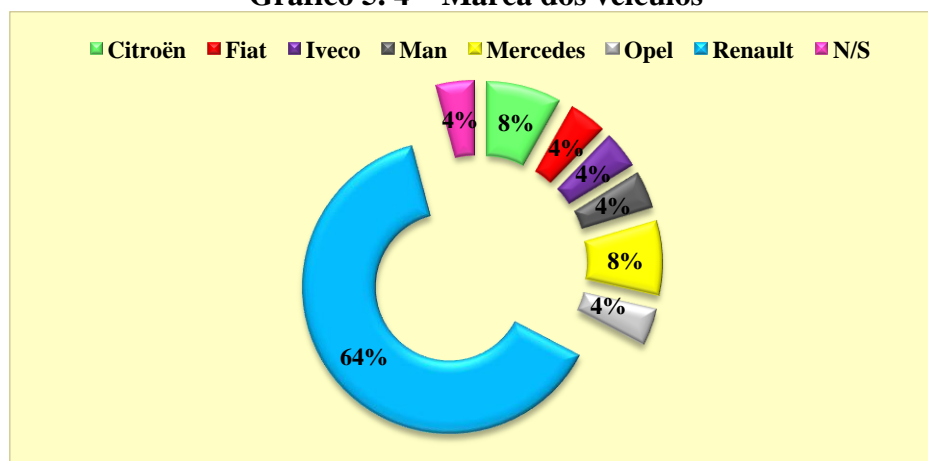
O autocarro é um veículo que devido às suas dimensões possibilita uma série de serviços e de atividades. As suas vantagens prendem-se com a possibilidade de transportar

uma coleção maior, permitir a entrada em simultâneo de um maior número de utilizadores no interior do veículo e acomodar no seu espaço vários equipamentos. A desvantagem tem a ver com questões operacionais, primeiro o seu tamanho impossibilita-o de aceder a determinados locais e segundo o seu acesso dificulta a entrada a pessoas com deficiência motora, caso não esteja equipado com acesso específico para deficientes. A terceira desvantagem prende-se com fatores económicos. Como é fácil de perceber um veículo destas dimensões implica não só um enorme investimento inicial, mas também uma enorme despesa na sua manutenção. Do total dos inquiridos, o único município detentor de autocarro é o da Mealhada, apesar de termos conhecimento, que circulam mais dois autocarros no Porto.

Além das condicionantes operacionais e económicas, também pensamos que a circulação de um autocarro só se justifica em zonas de maior densidade populacional, como por exemplo, grandes cidades.

No mercado automóvel são várias as marcas disponíveis, mas escolher uma marca implica optar pelas características técnicas que lhe estão inerentes. A marca mais escolhida entre nós é a Renault (64%), seguindo-se a Citroën e a Mercedes, com 8% cada uma delas e depois, por fim a Fiat, a Iveco, a Man e a Opel com 4% cada, conforme se constata, no gráfico número 5.4.

Gráfico 5. 4 – Marca dos veículos



Quando se escolhe um tipo e uma marca de veículo é necessário prestar atenção a fatores determinantes, que poderão ter implicações no bom funcionamento futuro do equipamento:

- Carroçaria – independentemente do tipo de material utilizado deve possuir

uma pintura anticorrosiva;

- Chassi – estrutura inferior resistente que suporta o peso da carroçaria e a carga do veículo;
- Combustível – o mais indicado é o gasóleo, por ser um combustível mais económico mas que garante elevados níveis de performance;
- Direção – assistida para reduzir o esforço de manobra do veículo;
- Eixo – aconselha-se que a distância entre o eixo traseiro e o eixo dianteiro seja entre os 55% e os 60% do comprimento do veículo. Caso a distância entre o eixo traseiro e o final do veículo seja muito grande, será afetado o equilíbrio da carga e a direção do próprio veículo;
- Motor – deve ser de combustão interna, de ignição por compressão e ter potência suficiente;
- Suspensão – pneumática com amortecedores hidráulicos;
- Transmissão – manual;
- Tração – deve ser traseira, por causa da carga;
- Travões – de dois circuitos, com ABS (evita que a roda bloqueie e entre em derrapagem) e ASR (sistema de controlo anti derrapagem).

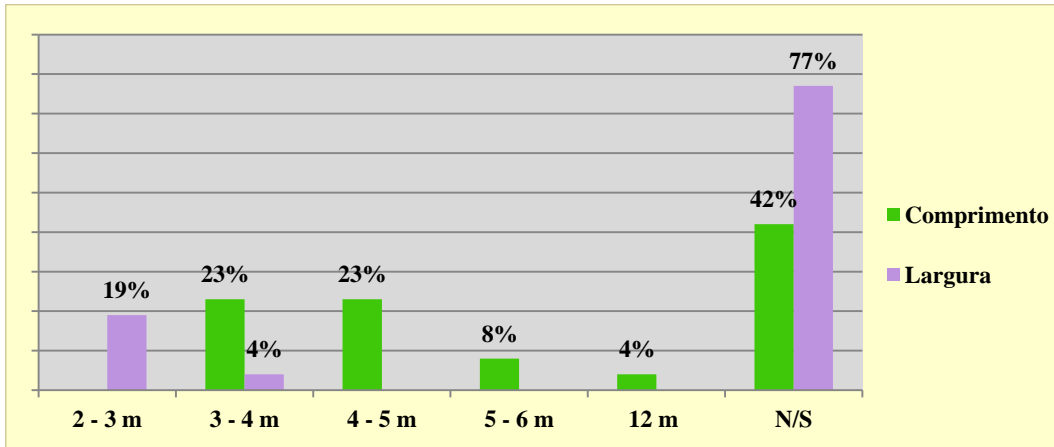
Não menos importante é decidir sobre as medidas que o veículo deverá ter. Seja qual for o tipo de veículo, deve ter uma altura superior a dois metros, permitindo uma posição confortável e vertical, a todo o utilizador, que pretenda escolher livremente documentos nas estantes.

De igual modo, as suas dimensões (comprimento e largura) devem ser as ideais de acordo com os locais e os percursos que se propõem visitar. O tamanho inadequado, pode ser um constrangimento para o desempenho das suas funções, uma vez que no nosso país existem muitas freguesias com estradas e estacionamento de dimensões reduzidas, as quais dificultarão substancialmente a passagem de veículos de grande porte.

Ao nível do comprimento as nossas maiores furgonetas são a de Penafiel (6 metros) e a de Viana do Castelo (5,90 metros). Segundo o gráfico 5.5 aparecem em execução com 23% cada um, os bibliomóveis que têm um comprimento entre três e quatro metros e os que têm entre quatro e cinco metros.

Ao analisarmos ainda o mesmo gráfico, mas agora no que concerne à largura dos veículos não podemos tecer muitos comentários, uma vez que a maioria das bibliotecas desconhece a sua largura (77%).

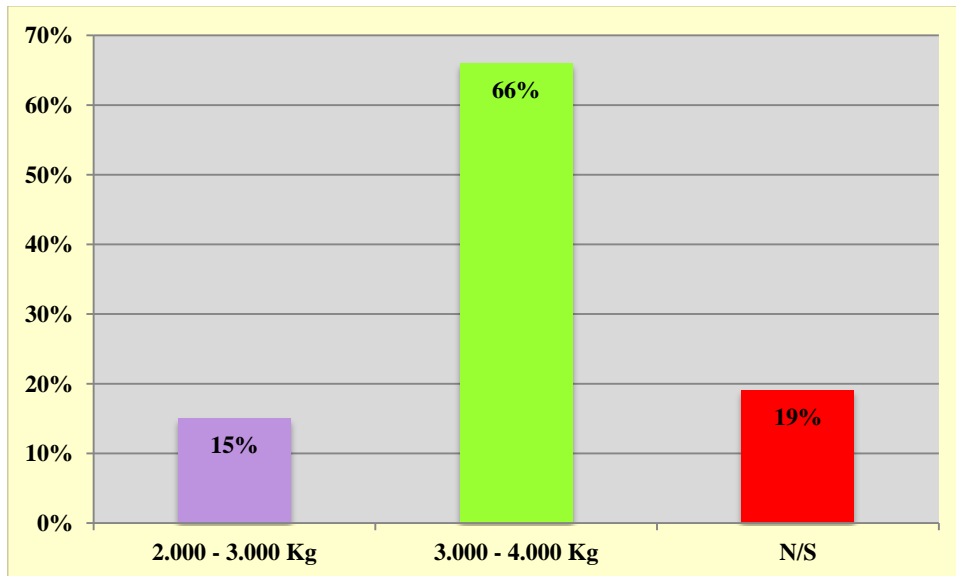
Gráfico 5.5 – Medidas dos veículos



Foi interessante constatar a pouca importância que as bibliotecas dão às dimensões do equipamento, certamente porque a realidade com que convivem diariamente é suficiente para satisfazer as suas necessidades.

No que concerne ao peso do veículo, verificamos no gráfico seguinte que a maioria dos veículos (66%), oscilam o seu peso entre os três mil e os quatro mil quilos, seguindo-se os que oscilam o seu peso entre os dois mil e os três mil quilos (15%). O veículo mais leve é o bibliomóvel de Arouca.

Gráfico 5.6 – Peso do veículo



5.2.2. – O INTERIOR DOS BIBLIOMÓVEIS

O projeto de um qualquer bibliomóvel deve garantir condições de conforto térmico e ambiental, sendo para tal necessário otimizar as energias passivas e ativas, nomeadamente no que se refere ao isolamento térmico, em relação ao meio exterior e à exposição solar.

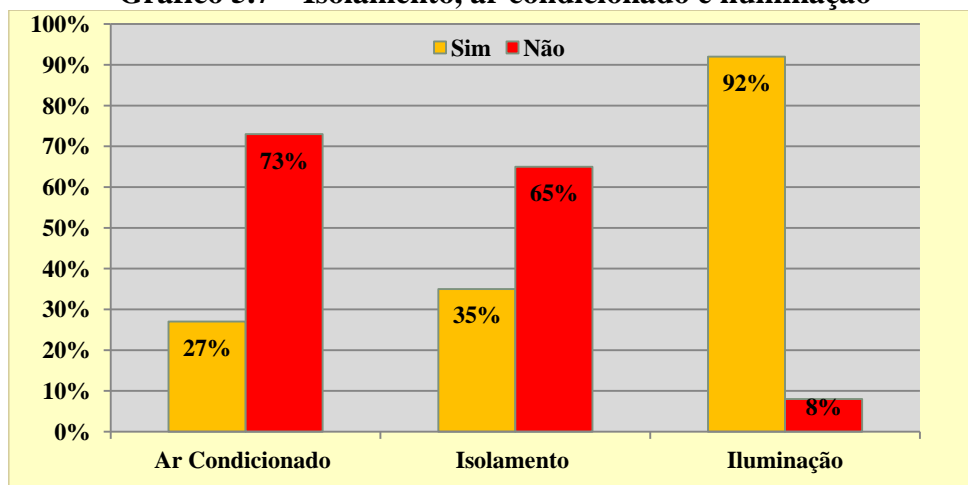
A seleção da qualidade e do tipo de material utilizado no revestimento térmico depende do valor orçamental disponível, do tamanho do espaço interior e do número de portas e janelas da viatura, as quais deverão ser duplas, para ajudar a manter a temperatura constante no seu interior.

Este tipo de isolamento deve ser aplicado nas paredes e nos tetos dos veículos, concomitantemente com um isolamento acústico, com o objetivo de evitar a entrada e a saída de sons, incómodos para os utilizadores e para os funcionários. A componente acústica no interior dos veículos deve adequar-se às exigências das suas funcionalidades.

Para ambos os isolamentos podem-se aplicar placas de poliestireno extrudido e espuma de poliuretano.

Conforme se observa no gráfico seguinte, a maioria (65%) dos bibliomóveis não possuem isolamento térmico nem acústico, o que é um erro, uma vez que ao longo das suas viagens se confrontam com as variações climáticas e com os mais diversos sons das regiões que visitam. Este facto não aduz qualidade ao equipamento e certamente deve provocar momentos desconfortáveis, tanto para aos funcionários, como para o público.

Gráfico 5.7 – Isolamento, ar condicionado e iluminação



Para manter a temperatura interior confortável, é aconselhável que seja instalado no interior do veículo um aparelho de ar condicionado, o qual pode estar ligado ou à bateria do carro ou a um gerador. Apesar de a temperatura ambiente ser essencial à manutenção de um ambiente confortável, apenas uma minoria (27%) dos equipamentos possui ar condicionado, conforme se observa no gráfico anterior.

Ao instalar-se um aparelho de ar condicionado é preciso equacionar-se duas situações:

- O peso do equipamento e o local onde vai ser instalado.

Se o aparelho for muito pesado pode ser necessário instalar um apoio no veículo, para suportar a carga adicional e, caso a montagem ocorra na parte posterior do bibliomóvel, pode daí advir o desequilíbrio da parte traseira. O teto do veículo é o local ideal para colocar o aparelho de ar condicionado. No caso em que opte por não instalar ar condicionado, os veículos necessitam de estar equipados com tetos de abrir, para permitir alguma ventilação ao bibliomóvel.

A iluminação é uma peça fundamental neste tipo de bibliotecas, porque possibilita aos utilizadores e aos funcionários, trabalhar no interior do equipamento. A iluminação natural pode ser adquirida através do recurso a vidros nas portas traseiras e através da colocação de claraboias no teto do veículo, as quais deverão estar protegidas por persianas, para maior isolamento em dias de muito sol.

Para a iluminação artificial há que escolher, lâmpadas de alto rendimento e fluorescentes. Se observarmos o gráfico anterior verificamos que a quase totalidade dos bibliomóveis (92%) está equipado com iluminação artificial. Os níveis de iluminação têm que seguir as normas estabelecidas, nacional e internacionalmente.⁴¹. De modo a rentabilizar esta iluminação, é de prever a colocação das lâmpadas sobre as estantes, para evitar o efeito de sombras e estas devem incidir preferencialmente nos locais que necessitam de maior iluminação, como por exemplo a zona de atendimento ao público e a zona dos computadores.

A fonte de energia dos bibliomóveis pode ser obtida de duas formas diferentes:

1. Utilização das baterias do próprio veículo, ou de baterias alternativas,

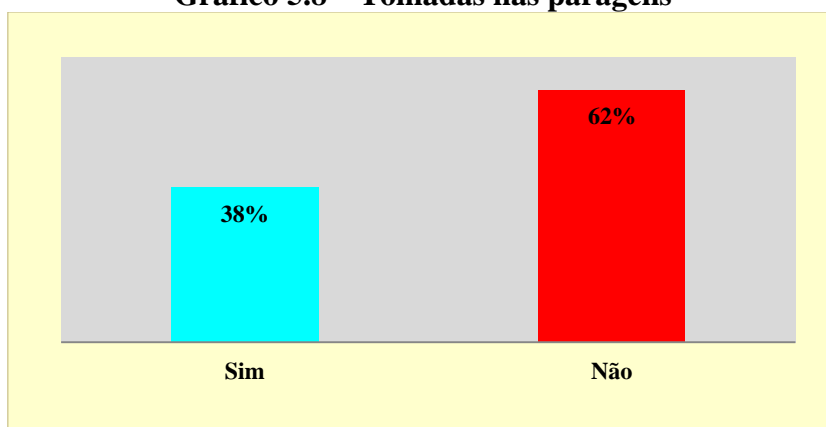
⁴¹ A Norma Europeia EN 12464-1 recomenda para atividades de escrita, datilografia, leitura e tratamento de dados, os seguintes valores médios: Lux – Unidade de medida de iluminação (500); UGR – Método de avaliação de encadeamento direto (19); IRC – Índice de Restituição Cromática (89).

colocadas num qualquer ponto da viatura, o que não é uma boa solução, porque necessitam de ser carregadas com alguma frequência;

2. – Utilização da energia externa, isto é a da rede pública, mas para que possa ser utilizada pelos bibliomóveis, estes precisam de ter uma tomada exterior instalada e, necessitam de autorização das diversas freguesias, por onde circulam, para ligar um cabo a uma qualquer fonte nos seus locais de paragem. Por questões de segurança, muitas vezes essas ligações externas não são possíveis, porque é proibido espalhar cabos elétricos, na via pública.

Talvez pelos motivos enumerados no ponto dois, apenas 38% dos bibliomóveis possuem tomadas nos locais das paragens, os restantes 62% não possuem.

Gráfico 5.8 – Tomadas nas paragens



Há que prever também a existência de uma rede de tomadas elétricas, localizadas em pontos facilmente acessíveis no espaço disponível, para possibilitar a ligação dos audiovisuais e dos computadores portáteis dos utilizadores. Podemos concluir que a fonte de energia, se não for verdadeiramente estudada, pode-se transformar num constrangimento para o funcionamento dos bibliomóveis.

O acesso ao veículo deve ser cuidadosamente avaliado, porque uma boa acessibilidade pode-se transformar num convite a um futuro utilizador. É aconselhável que os degraus⁴² não sejam demasiado altos, para que todos, desde as crianças aos idosos, possam aceder comodamente ao espaço interior.

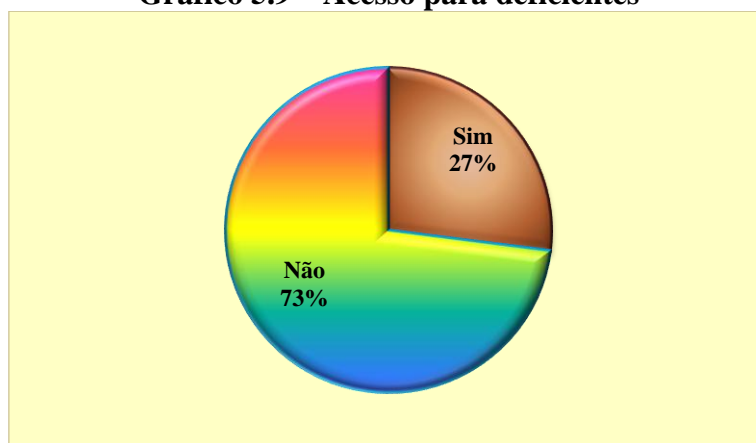
⁴² Como medida de segurança é recomendável que o referido acesso esteja coberto com um material antiderrapante, com o objetivo de evitar acidentes.

O papel das bibliotecas é trabalhar para a comunidade na qual está inserida e promover o acesso universal e, para isso, é preciso que ela seja inclusiva e esteja preparada para lidar, também, com o portador de deficiência, independentemente de qual seja a sua limitação⁴³. Neste contexto é da responsabilidade do município, tornar o espaço fisicamente acessível a este tipo de público, através da adoção de medidas que garantam à pessoa com deficiência o acesso, a circulação e a utilização do bibliomóvel⁴⁴.

Se por um lado, esta população específica é na maior parte das vezes esquecida pela sociedade em que se insere, por outro lado, já teve direito a uma Declaração dos Direitos do Deficiente, redigida pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Infelizmente em Portugal a maioria (73%) dos bibliomóveis não possuem acessos para deficientes, conforme se observa no gráfico seguinte.

Gráfico 5.9 – Acesso para deficientes



⁴³ UNESCO - Public library manifesto, (1999).

⁴⁴ As pessoas com mobilidade motora reduzida (em cadeira de rodas) podem, por exemplo, aceder ao interior da unidade, se instalarem no bibliomóvel duas calhas extensíveis, ou uma rampa de acesso. Independentemente da tomada de decisão, antes é necessário estudar o local onde vão ser colocados os referidos acessos, para não retirar espaço físico ao veículo. A utilização do bibliomóvel por pessoas com deficiência visual também pode ser minorada, se o pavimento estiver equipado com bandas indicadoras tácteis que assinalem os limites espaciais da biblioteca móvel e nas estantes estiverem fixadas porta etiquetas em Braille.

5.3. – MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS

No mercado existe uma vasta gama de mobiliário e equipamento para bibliomóveis, que deve adequar-se ao espaço do veículo e ao princípio do livre acesso. A sua instalação tem por objetivo obter a máxima capacidade de armazenamento de documentos de acordo com as normas de segurança.

As estantes podem ser feitas de três materiais diferentes:

- a) Madeira – as mais pesadas e mais resistentes, permanecem melhor encostadas às paredes laterais do bibliomóvel e são mais silenciosas, porque vibram pouco com o carro em andamento;
- b) Metal – mais leves e acumulam menos pó, mas são mais barulhentas que as de madeira, porque vibram mais com o carro em andamento;
- c) Lacadas – de todas as mais resistentes e mais leves.

Independentemente do material de que são feitas, segundo Crespo Gonzalez⁴⁵ as estantes devem preferencialmente medir oitenta centímetros de largura e dois metros de altura (altura da viatura). Não será demasiado reiterar que, na biblioteca de livre acesso, é essencial o uso de um bom sistema de sinalética, para orientação do utilizador. Nos bibliomóveis deve ser magnética e afixada no topo das estantes, para indicar o seu conteúdo informativo, de acordo com os assuntos genéricos da Classificação Decimal Universal (CDU).

As prateleiras devem ser reguláveis em altura para se adaptarem aos diferentes tamanhos dos documentos, com o objetivo de otimizar o espaço. Não devem ultrapassar os 2 centímetros de espessura e terão que ser montadas com uma certa inclinação, para evitar que os livros caiam, quando o bibliomóvel está em andamento. As prateleiras das estantes laterais devem ter uma inclinação entre 10 e 15 graus enquanto as prateleiras das estantes localizadas na traseira do veículo devem ter uma inclinação entre 15 e 20 graus. A última prateleira deve estar localizada a 30 centímetros do chão⁴⁶.

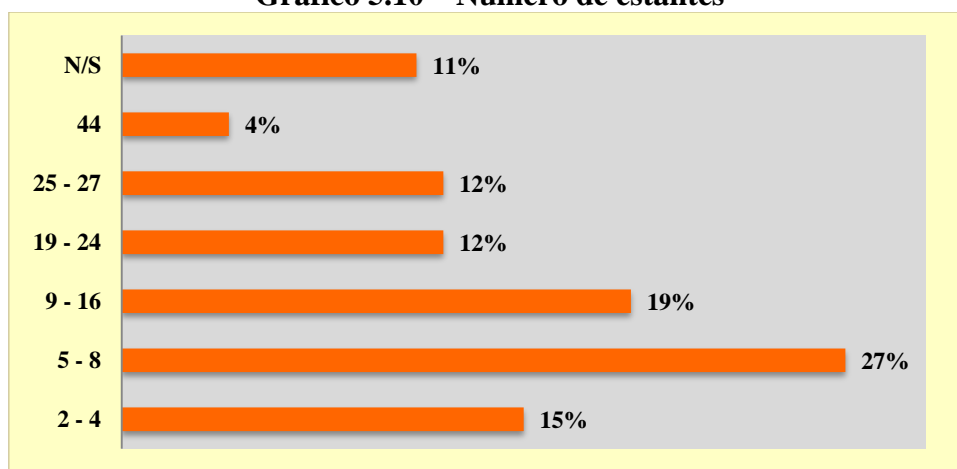
O número de estantes e de prateleiras está diretamente dependente da capacidade de cada viatura. Assim nos nossos bibliomóveis aparece um número diversificado de estantes, conforme se observa no gráfico seguinte, tendo a maioria dos veículos entre 5 e 8

⁴⁵ CRESPO GONZÁLEZ, José [et al.] – La biblioteca móvil, p. 37.

⁴⁶ IFLA – Pautas sobre bibliotecas móviles: traducción española, pp. 60-61.

estantes (27%); seguindo-se os que têm entre 9 e 16 estantes (19%).

Gráfico 5.10 – Número de estantes



Não podemos deixar de nos questionar se todas as respostas a esta pergunta estarão corretas, porque duvidamos que no nosso país haja bibliomóveis com 27 estantes. Possivelmente alguns respondentes assumiram que a pergunta se reportava ao número de prateleiras e não ao número de estantes, mas não conseguimos confirmar.

Um dos inquiridos (Arouca) também respondeu que o equipamento além de estar equipado com estantes, também está apetrechado com um armário.

As mesas de trabalho são um constrangimento, considerando que o espaço útil que o bibliomóvel tem disponível é, sobretudo destinado às estantes e à respetiva coleção. Por questões de segurança os tampos das mesas de trabalho não devem ser escorregadios e os cantos devem ser arredondados. A medida das mesas depende da utilização prevista⁴⁷.

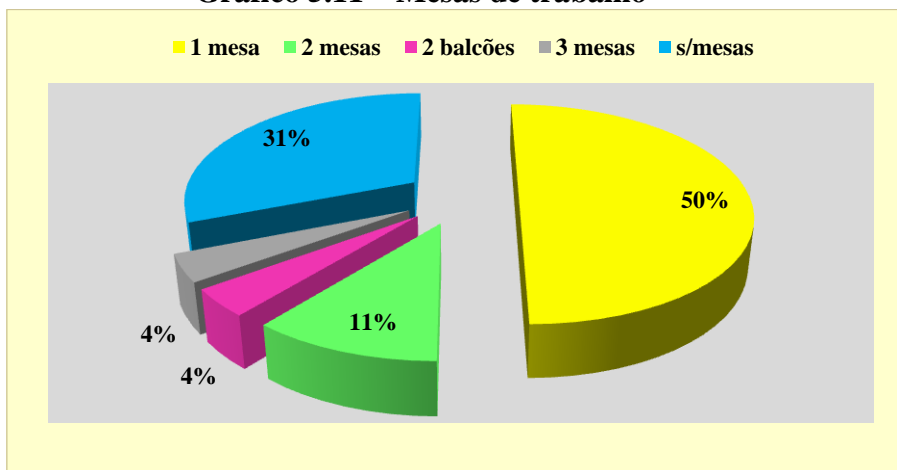
Nos bibliomóveis portugueses, a maioria das mesas de trabalho destina-se aos funcionários e não ao público que frequenta os equipamentos diariamente.

Algumas unidades não possuem mesas de trabalho (31%), mas alguns equipamentos em sua substituição possuem balcões de atendimento (4%), também estes destinados aos funcionários. A medida dos balcões varia em função do espaço disponível, mas deve ter

⁴⁷ Referências expressas nas “Pautas sobre bibliotecas móveis: traducción española”. Caso os profissionais trabalhem de pé, as mesas devem ter uma altura de 92 cm, se trabalharem sentados, devem ter uma altura de 71 cm. Nas mesas mais altas, os profissionais necessitam de menos espaço de acomodação. A largura das mesas deve oscilar entre os 50 cm e os 62 cm. (IFLA, 2010, p. 62).

um tamanho que suporte as atividades diárias de funcionamento (empréstimo, devolução e reserva de documentos). Conforme se observa no gráfico seguinte a maioria dos bibliomóveis possui apenas 1 mesa (50%).

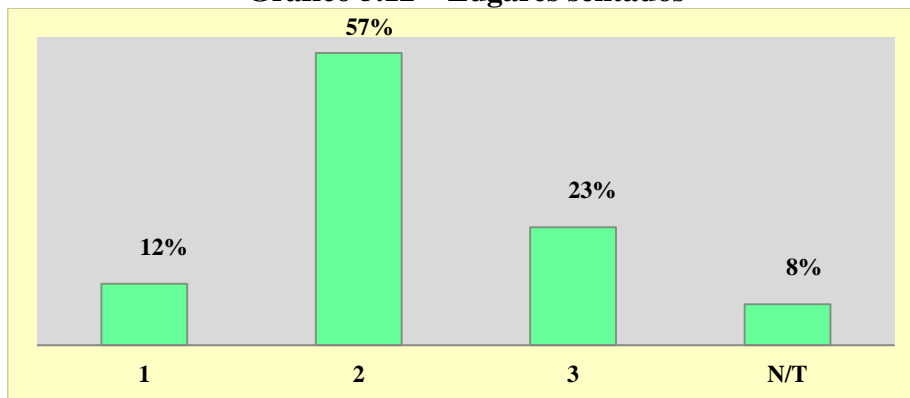
Gráfico 5.11 – Mesas de trabalho



Os bibliomóveis são bibliotecas que estão imobilizadas por pouco tempo, por isso normalmente têm poucas cadeiras ou bancos para as pessoas se sentarem a desfrutar da leitura de um livro ou de uma revista. Os assentos disponíveis normalmente servem para possibilitar que os utilizadores acedam ao computador. Muitas vezes os bancos da cabina, o do motorista e o do passageiro são os únicos bancos que existem no equipamento, como sucede no caso do bibliomóvel do Bombarral e da Mealhada. Por vezes estes bancos são rotativos, para servirem de assento, a quem está a fazer o atendimento.

A maioria dos bibliomóveis tem 2 lugares sentados (57%), seguindo-se os que têm 3 lugares sentados (23%) e os que têm apenas 1 lugar sentado (12%).

Gráfico 5.12 – Lugares sentados



O advento do computador e das novas tecnologias e, sua conseqüente introdução nas bibliotecas, aumentou a eficiência, a cooperação e a precisão dos serviços oferecidos. Não sendo um espaço intemporal, o bibliomóvel para se manter atual, dinâmico, competente e capaz de oferecer um serviço de qualidade, necessita de se informatizar e de criar sistemas e serviços em suporte informático, além de disponibilizar recursos bibliográficos.

A importância da informatização de uma biblioteca vê-se a dois níveis:

1. Ao nível dos serviços internos – constituição de um catálogo coletivo de leitura pública como instrumento normalizador, possibilitando a gestão integrada de todas as rotinas⁴⁸ e serviços prestados pelas bibliotecas;
2. Ao nível dos serviços disponibilizados ao público – disponibilização do catálogo em linha, consulta de documentos, acesso à internet, visualização de filmes e audição de música.

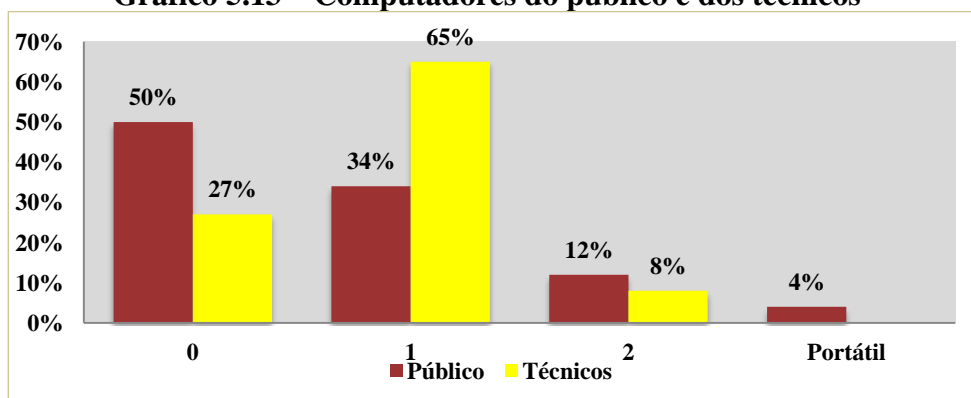
Enquanto serviço público, as bibliotecas itinerantes podem e devem garantir o acesso igualitário, potenciando a alfabetização tecnológica e informacional dos utilizadores.

Entre todas as tecnologias a primeira a ser introduzida nas bibliotecas e, conseqüentemente nos bibliomóveis, foram os computadores, os quais possibilitam a redução do número de tarefas repetitivas e proporcionam a introdução de serviços que não existiam antes. Conforme nos mostra o gráfico 5.13, observamos que 65% das bibliotecas móveis disponibiliza 1 computador para os técnicos trabalharem e 8% disponibiliza 2 computadores aos seus funcionários, mas apesar desta ferramenta de trabalho ser essencial para a atividade biblioteconómica, 27% de bibliomóveis (Alijó, Bombarral, Castelo de Paiva, Coimbra, Felgueiras, São Pedro do Sul, Vila Real) ainda não a oferecem aos seus profissionais.

Quanto aos computadores disponíveis para o público, constatamos no mesmo gráfico que 50% dos bibliomóveis não facultam computadores aos seus utilizadores e os restantes 50% disponibilizam um (34%) ou dois (12%) computadores ou 1 portátil (4%), conforme se conclui do gráfico anterior.

⁴⁸ Tratamento documental, gestão da coleção, controlo de empréstimos, avaliação quantitativa do acervo e dos utilizadores.

Gráfico 5.13 – Computadores do público e dos técnicos

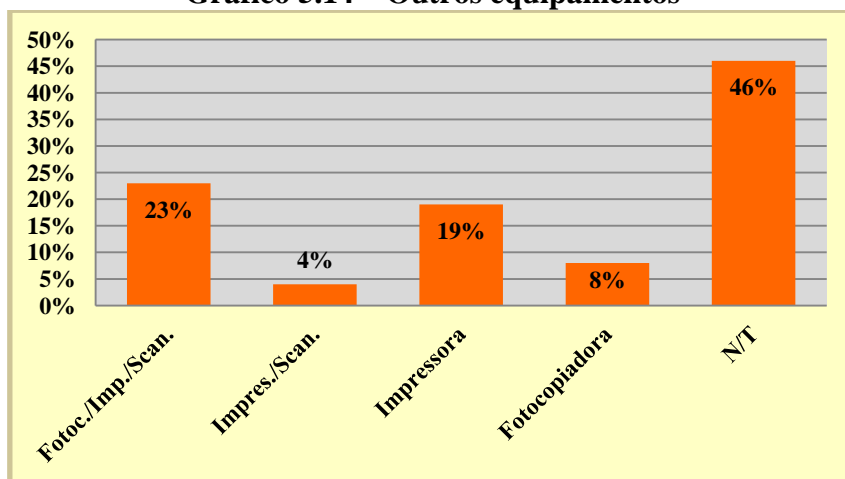


Além de equipadas com computadores as bibliotecas móveis devem também ser dotadas de recursos tecnológicos que sirvam de suporte ao desempenho das rotinas internas assim como ao desenvolvimento e disponibilização de serviços da biblioteca ao público.

A seleção dos equipamentos para fotocopiar, imprimir e digitalizar terá que ser efetuada na perspectiva da sua conveniência de utilização em função da distribuição dos espaços e da gestão racional dos recursos, tanto ao nível dos serviços internos como dos que são prestados ao público. A utilização destes equipamentos deverá ser da responsabilidade de um funcionário do bibliomóvel, e respeitar a política de impressões e digitalizações definida pela biblioteca.

De todos os bibliomóveis inquiridos, apenas 23% possui os três equipamentos (fotocopiadora, impressora e scanner), 4% possui dois equipamentos (impressora e scanner), 19% possui apenas impressora e 8% apenas está apetrechado com fotocopiadora.

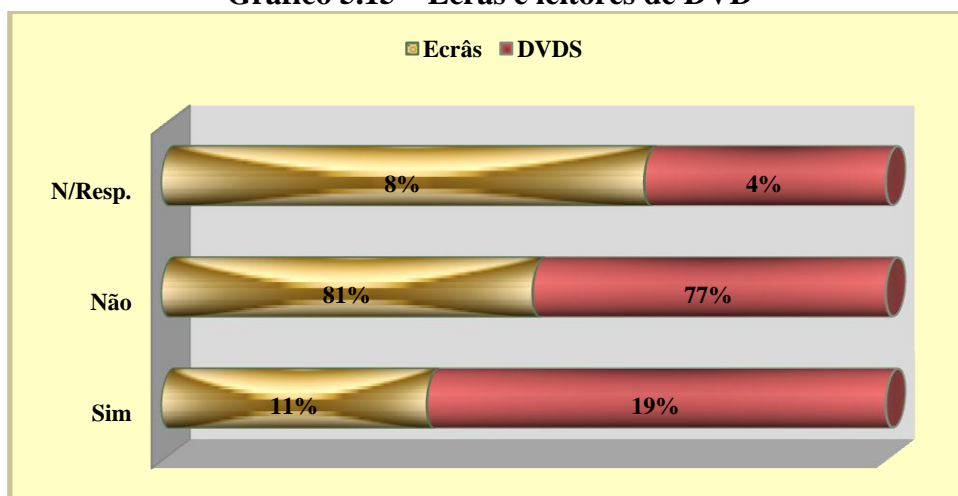
Gráfico 5.14 – Outros equipamentos



As evoluções tecnológicas conduziram também ao aparecimento no mercado de um elevado número de títulos em suporte eletrónico, os quais por sua vez, levaram as bibliotecas a apetrecharem-se com ecrãs e leitores de DVD, equipamentos essenciais para os utilizadores desfrutarem do visionamento de uma obra cinematográfica (filme), ou de uma interpretação musical (CD áudio).

Ao analisarmos os nossos bibliomóveis, verificámos que só uma minoria possui ecrãs (11%) e leitores de DVD (19%).

Gráfico 5.15 – Ecrãs e leitores de DVD



Se nas bibliotecas o uso das tecnologias é cada vez maior, a generalidade dos bibliomóveis ainda não teve capacidade de avançar na mesma proporção. Na biblioteca a tecnologia desempenha um papel estratégico e transversal, ao contribuir para o desenvolvimento do conhecimento coletivo e da aprendizagem contínua. Contudo, tendo em conta as dimensões das viaturas, somos obrigados a concluir, que a maioria dos veículos não tem espaço disponível, para instalar os equipamentos referidos anteriormente.

5.4. – ROTAS, PERIODICIDADE E TEMPOS DE PARAGEM

Para desenvolver um serviço com as características já referidas anteriormente é necessário estudar a zona em que o serviço vai ser prestado e efetuar uma planificação, por forma a alcançar metas e objetivos predefinidos durante um determinado período de tempo.

A primeira planificação passa por estabelecer as rotas que o bibliomóvel irá efetuar. Para estruturar os referidos trajetos, o bibliotecário, a biblioteca municipal ou o poder político terão que estudar e conhecer a fundo o município, por onde o veículo vai circular, porque vários fatores, como os expostos imediatamente a seguir, irão condicionar a escolha do percurso a percorrer, a periodicidade das visitas e o tempo de paragem:

1. – A rede viária e o meio geográfico dos locais influenciam o tempo de chegada a qualquer local. Fatores como estradas em mau estado, com muitas curvas, ou com uma localização serrana, irão certamente reduzir o número de viagens e o tempo de duração das paragens do veículo;
2. – O tipo de clima dos locais por onde circula a viatura é igualmente uma condicionante. A circulação em zonas muito quentes ou muito chuvosas, além de tornar a circulação morosa, obriga a que as paragens sejam em locais protegidos, para o público não estar exposto às intempéries e ao calor;
3. – A escolha do público-alvo com quem se vai trabalhar também condiciona o local e o tempo de paragem. Devem antecipadamente decidir com que populações querem trabalhar, como por exemplo: população em geral ou população específica (escolares, lares, ou outras);
4. – As características da população, nomeadamente as condições económicas e os hábitos culturais condicionam de igual modo os serviços oferecidos pela biblioteca e conseqüentemente o tempo de paragem;
5. – Os recursos humanos disponíveis, nomeadamente o horário de trabalho dos funcionários, é outro fator a considerar no planeamento das rotas;
6. – As condições técnicas dos veículos, pois as viaturas mais modernas, são mais rápidas e mais seguras, que as viaturas mais antigas.

Os diferentes bibliomóveis estudados apresentam várias rotas, por um conjunto alargado de freguesias (42%), escolas básicas do 1º ciclo e Jardins de Infância (27%),

prisões (8%), lares da terceira idade (8%), parques de lazer (4%) e instituições de solidariedade social (4%).

A oferta de itinerários dos nossos bibliomóveis é tão vasta que varia em número, entre 2 e 18 voltas diferenciadas, conforme a viatura a que nos referimos. Há veículos que circulam por 120 locais distintos (4%), outros viajam por 38 freguesias (4%) e outro ainda, o qual não pertence a nenhuma autarquia (BIIG), circula por 12 concelhos, conforme os projetos predefinidos com as respetivas câmaras municipais. A complexidade dos percursos é tão grande, que há bibliomóveis que têm itinerários específicos para cada tipo de público. Perante estas especificidades optámos por remeter esta informação em anexo ao nosso trabalho⁴⁹.

A distância diária que um bibliomóvel deve percorrer e o tempo de serviço biblioteconómico prestado à comunidade, dependem da quantidade e da duração das paragens⁵⁰, mas quanto mais frequentes forem as visitas mais adequado será o serviço e o grau de satisfação dos utilizadores.

Na planificação também se deve definir a periodicidade das visitas, as quais devem ocorrer sempre no mesmo dia da semana, para que as populações se vão apercebendo da presença continuada ao longo do ano e vão inscrevendo a ida ao bibliomóvel nas suas rotinas pessoais. A regularidade das visitas pode ser por exemplo semanal, quinzenal ou mensal. O número de paragens diárias depende da forma como a população se encontra distribuída geograficamente e do uso do serviço⁵¹.

As paragens da viatura devem ocorrer num lugar central, perto das instituições e serviços locais, ou seja num local acessível a todos e com espaço para estacionamento.

Conforme se observa no gráfico 5.16, a maior parte dos bibliomóveis efetuam paragens de cerca de 30 minutos (30%), conforme se verifica no gráfico seguinte; outros estão parados um tempo variável (14%), dependendo da afluência de público e do número de livros requisitados e devolvidos. Constatamos, porém, que metade dos bibliomóveis (50%) permanece muito pouco tempo nos locais, sendo essa paragem variável entre os quinze e os quarenta e cinco minutos. Os restantes 50% dos equipamentos executam

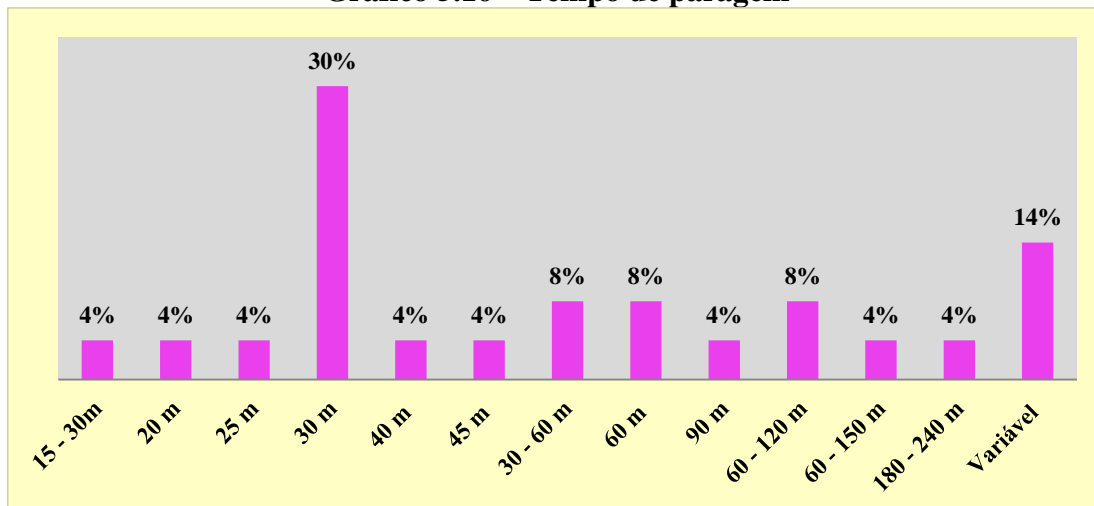
⁴⁹ Consultar documento em Anexo E.

⁵⁰ As Pautas sobre bibliotecas móveis aconselham que os bibliomóveis percorram no máximo 200 km diários e que, de duas em duas semanas, parem um dia para manutenção (IFLA, 2010, p.14).

⁵¹ Referências expressas nas Pautas sobre bibliotecas móveis. Prescrevem um máximo de 20 paragens diárias, (IFLA, 2010, pp.14-15).

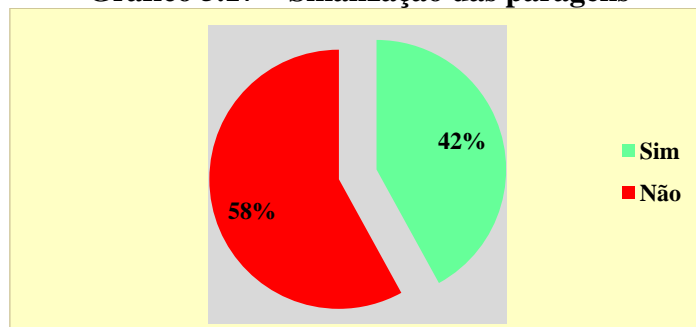
paragens que oscilam entre uma hora e as quatro horas. Por exemplo o bibliomóvel do projeto BIIG estaciona durante três a quatro horas; o bibliomóvel de Matosinhos e da Mealhada faz paragens entre uma e duas horas e o bibliomóvel do Pombal de uma hora e meia, provavelmente porque estes atendem maior número de público ou promovem atividades de leitura.

Gráfico 5.16 – Tempo de paragem



Por último falta-nos analisar a sinalização das paragens do bibliomóvel. As paragens sinalizadas têm uma dupla função, por um lado os utilizadores conhecem o local exato onde os veículos estacionam e, por outro lado divulga o serviço, transformando-se numa excelente ferramenta de marketing. Cerca de metade das paragens não estão sinalizadas, o que denota um erro estratégico, por parte dos dirigentes. Nas paragens também deveria ser prática afixar os horários e os contactos dos bibliomóveis, de modo a facilitar o acesso, caso necessário.

Gráfico 5.17 – Sinalização das paragens



5.5. – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS BIBLIOMÓVEIS

É enorme a variedade de horários praticados pelos bibliomóveis, desde períodos de 2 horas até 7 horas, horário normal da administração pública. Uns funcionam só da parte da manhã (Vila Real, Pombal, Castro Verde), noutros o serviço está disponível apenas da parte da tarde (Viana do Castelo, Aguiar da Beira), outros trabalham todo o dia (Almodôvar, Grândola, Oliveira de Azeméis), há alguns que operam em horário noturno em certos dias da semana (Beja) e outros circulam ao sábado (Vila Nova de Famalicão).

Tabela 5.3 – Horário de funcionamento dos bibliomóveis

Horário de verão	Nº Bibl.	Horário de inverno	Nº Bibl.
9.00h – 11.00h	1	9.00h – 12.30h	1
9.00h – 12.30h	1	9.00h – 13.00h (1 deles só ao sábado)	2
9.00h – 13.00h (sábado)	1	9.00h – 16.00h	1
9.00h – 17.00h	3	9.00h – 17.00h	3
9.00h -17.30h	2	9.00h – 17.30h	2
9.00h – 17.45h	1	9.00h – 17.45h	1
9.30h - 12.30h	2	9.30h – 12.30h	1
10.00h – 19.00h	1	9.30h – 15.30h	1
10.30h – 18.00h (piscinas, julho e agosto)	1	9.30h – 17.30h	1
11.30h – 17.30h	1	10.00h - 17.00h	1
13.30h -15.30h	1	10.30h – 18.00h	1
14.00h – 19.00 h	1	11.30h – 17.30h	1
17.30h – 20.00h	1	13.30h – 15.30h	1
De acordo c/ calendário escolar	1	14.00h – 19.00h	1
Não definido	2	14.30h – 17.30h	1
Parado	4	Não definido	2
Parado em agosto	1	Horário letivo	2
Não responde	4	Não responde	4

Determinados bibliomóveis têm um horário de verão diferente do de inverno (Grândola), uns estão parados durante o verão (Vila do Conde, Vouzela) e outros só funcionam de acordo com o calendário escolar (Matosinhos, Vouzela).

A abertura dos serviços durante um período de tempo mais alargado depende do número de pessoas que o possam assegurar e das especificidades dos públicos que servem. A nossa análise permite-nos concluir que apesar das dificuldades inerentes ao número de pessoal disponível, existe um esforço das entidades responsáveis, em adequar o horário das bibliotecas às necessidades dos utilizadores.

5.6. – PESSOAL AFETO AO SERVIÇO

Após o investimento inicial no veículo, surgem primeiras as despesas de funcionamento associadas aos encargos com o pessoal. Os recursos humanos, que desempenham funções nos bibliomóveis, fazem parte da equipa da biblioteca pública e devem ter formação em biblioteconomia.

Estrategicamente deve ser identificado o número de funcionários necessários para garantir o funcionamento dos serviços, tendo em conta a população residente nos locais por onde o veículo circula, o número de utilizadores diários que atende e o dinheiro disponível para os salários dos funcionários. O pessoal deve ser suficiente para cumprir um horário alargado e ajustado às necessidades da comunidade, correspondendo em número e em especialização à dimensão e diversidade dos serviços da biblioteca. Normalmente os funcionários afetos ao serviço, estão distribuídos pelas seguintes categorias profissionais:

Um motorista com carta de ligeiros para as furgonetas. Deve possuir bons conhecimentos de mecânica, para garantir a manutenção do veículo e, facilidade de relacionamento. Apesar de as suas funções estarem adscritas ao veículo, quando necessário poderá ser solicitado a ajudar o bibliotecário ou o assistente técnico, na arrumação de livros nas estantes e fazer empréstimos. No momento do planeamento das rotas, as indicações do motorista são essenciais, pois ninguém melhor do que ele conhece as estradas e o tempo necessário para percorrê-las.

Um assistente técnico, funcionário que possui um curso técnico profissional de biblioteca, e está apto a desempenhar as tarefas técnicas como o atendimento ao público.

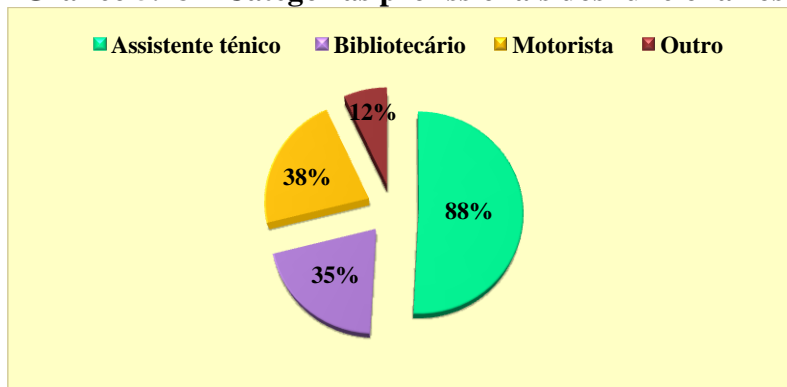
Um bibliotecário, com formação a nível superior e uma especialização em Ciências Documentais, o qual deve acrescentar às suas competências e ao seu perfil técnico características humanas particulares de acordo com as exigências específicas deste serviço.

Se observarmos o gráfico seguinte, constatamos que nem sempre acontece a distribuição profissional, referida anteriormente. A maioria dos funcionários afetos ao bibliomóvel possui a categoria de assistentes técnicos (88%), seguindo-se imediatamente a seguir os motoristas (38%), os bibliotecários (35%), e por fim outras categorias (12%), não especificadas⁵².

⁵² O valor total ultrapassa os 100%, porque há bibliomóveis com mais do que um funcionário.

Tendo em conta o número de motoristas enumerados no gráfico, leva-nos a concluir que na maioria dos equipamentos, são os profissionais com outras categorias profissionais que guiam o veículo.

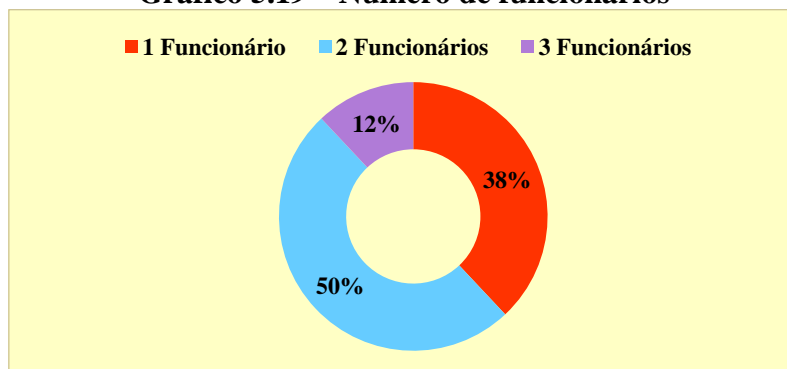
Gráfico 5.18 – Categorias profissionais dos funcionários



Não se conhecem determinações profissionais relativamente ao número exato de funcionários que devem estar afetos a cada biblioteca itinerante. Podemos acrescentar, no entanto, que para o serviço poder ser assegurado com o mínimo de qualidade é necessário pelo menos, um assistente técnico com formação específica e outro funcionário para o adjuvar. Porém não podemos deixar de pensar que num futuro, não muito longínquo, este serviço deverá ser assegurado por bibliotecários, profissionais com formação e capacidades para conceber, organizar e administrar estas estruturas documentais.

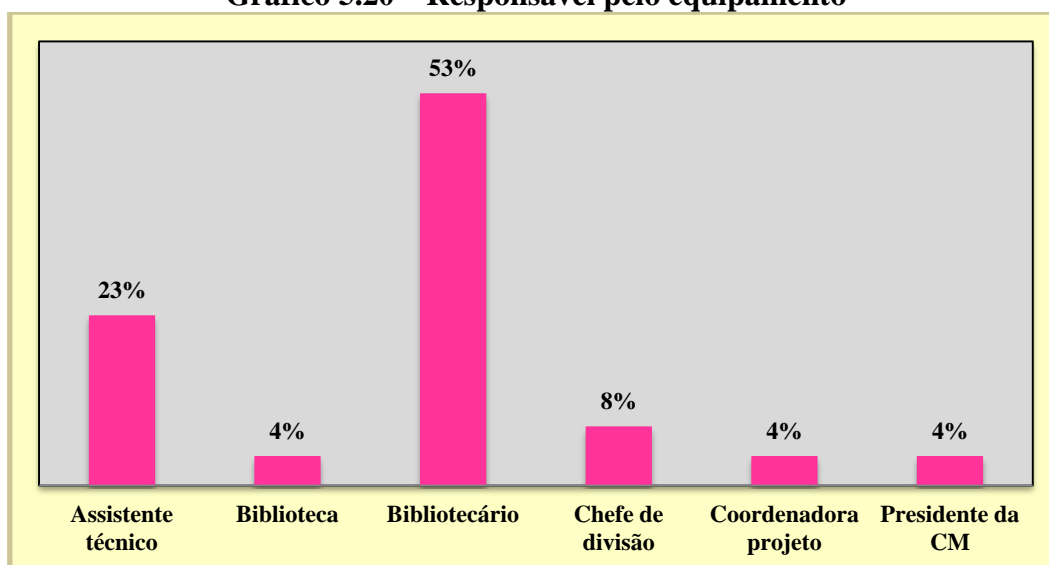
Neste estudo verificámos que a maior parte dos nossos bibliomóveis dispõe de 2 funcionários (50%), seguindo-se, em quantidade, os veículos que possuem 1 funcionário (38%) e por último os que contam com o apoio de 3 funcionários (12%), conforme se constata no gráfico número 5.19.

Gráfico 5.19 – Número de funcionários



De modo a termos um conhecimento mais abrangente da realidade portuguesa, inquirimos sobre quem eram os responsáveis pelos equipamentos em estudo. Segundo a leitura do gráfico número 5.20 depreende-se que os responsáveis pelo equipamento são em larga escala bibliotecários (53%), surgindo em segundo lugar os assistentes técnicos (23%) e, em número mais reduzido, os chefes de divisão (8%), a biblioteca municipal (4%), o presidente da câmara (4%), e a coordenadora do projeto (4%).

Gráfico 5.20 – Responsável pelo equipamento



5.7. – PÚBLICO-ALVO

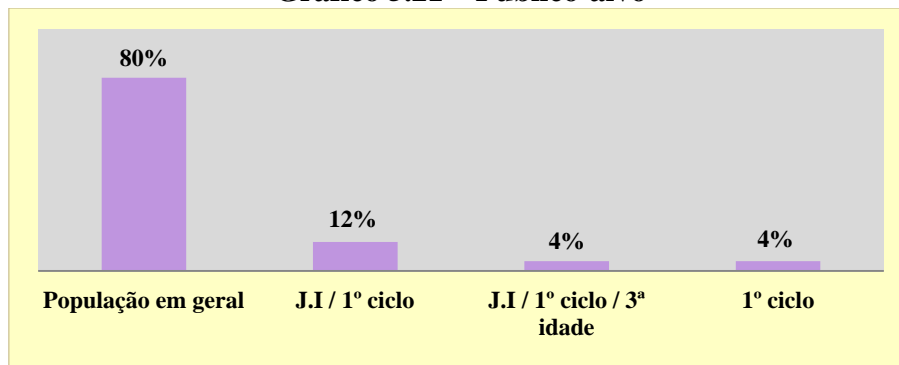
Os utilizadores são pessoas com interesses, necessidades e expectativas diversificadas, em função de fatores como por exemplo o sexo, idade, instrução e a profissão. A definição dos públicos ou público que se dirigem à biblioteca é extremamente complexa, no caso dos bibliomóveis, aquele é heterogéneo e por vezes difícil de discernir.

Devido às rotas percorridas pela maioria dos bibliomóveis, o público habitual é o das zonas rurais, normalmente dispersas, cujo núcleo populacional não justifica política e economicamente a construção de uma biblioteca pública. Por outro lado a população idosa é maioritária em certos locais e, por isso, é executada uma paragem pública, concomitantemente com uma visita aos lares de 3ª idade, veja-se o caso particular de Vila Real. O pessoal que atende este público deve estar preparado para o atender, demonstrando reunir a paciência e a sensibilidade necessárias para o cumprimento de um bom serviço.

Os públicos específicos ou sazonais são aqueles que só necessitam dos serviços móveis em determinadas alturas do ano. Tal sucede no caso das escolas (Vouzela) e das piscinas (Guimarães).

O público infantil, isto é entre os 6 e os 12 anos, é normalmente o grande frequentador dos bibliomóveis, até porque alguns destes veículos estão direcionados para trabalhar só com as escolas e as crianças. Compete aos funcionários do equipamento observar atentamente o comportamento, os hábitos de leitura e os interesses evidenciados por esta faixa etária. Quando os bibliomóveis prestam apoio às escolas, o serviço deve ser planeado com os respetivos diretores e professores, nomeadamente através de protocolos ou parcerias.

Gráfico 5.21 – Público-alvo



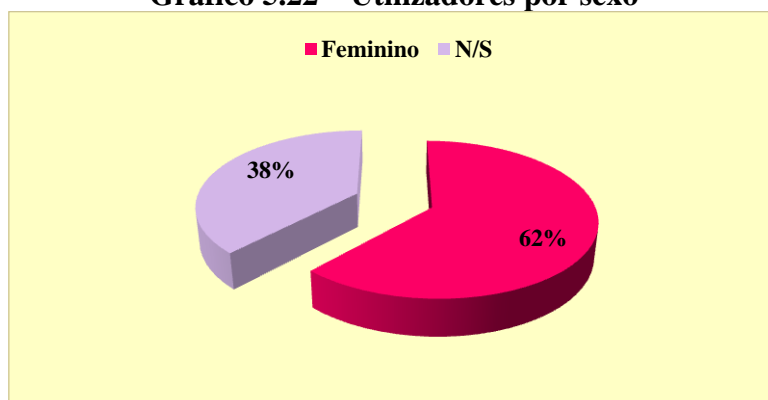
A diversidade de públicos é uma constante. A maioria das bibliotecas móveis trabalha com a população em geral (80%), apesar de existirem bibliotecas que estão direcionadas especificamente para públicos escolares e da 3ª idade, conforme se certifica no gráfico anterior.

Segundo o gráfico 5.22, é o público feminino (62%) o que mais frequenta a biblioteca, logo torna-se necessário arranjar espaço na coleção para colocar documentos sobre algumas temáticas que tradicionalmente despertam interesse nas mulheres.

Contudo, constatamos que 38% das bibliotecas móveis não têm uma noção definida do género do seu público, o que consideramos um erro estratégico. Situação que nos leva a perguntar, como é possível trabalhar com um público, cujo género não se conhece?

Relembramos que os inquéritos e as entrevistas são instrumentos a que o bibliotecário deve recorrer para conhecer melhor os utilizadores do bibliomóvel e possa identificar as necessidades informacionais dos utentes.

Gráfico 5.22 – Utilizadores por sexo



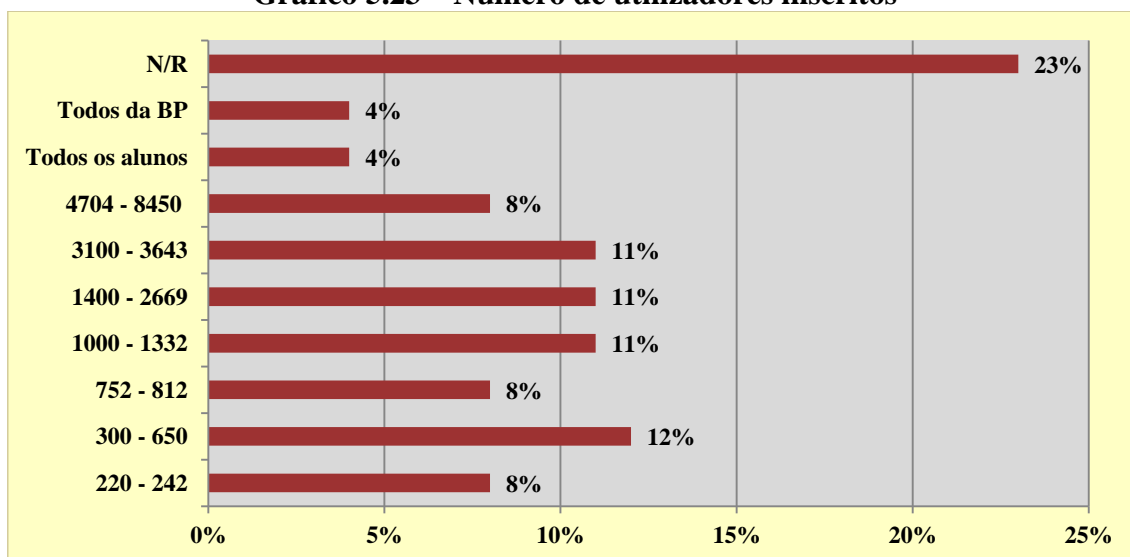
O Manifesto da biblioteca pública afirma que a biblioteca deve ser um espaço para todos, sem discriminação alguma. As populações que quiserem usufruir deste serviço devem forçosamente inscrever-se como utilizadores do bibliomóvel, porque só assim poderão ter acesso a um cartão de leitor oferecido pelo equipamento móvel. O referido cartão deverá ter um determinado prazo de validade, o qual será definido segundo critérios internos da própria organização e deverá constar do regulamento do equipamento.

O cartão de leitor deve ser renovável e os dados dos utilizadores devem ser atualizados com frequência. A inscrição dos utilizadores é um procedimento estratégico, que indicará ao bibliotecário o número exato de utilizadores ativos.

Se analisarmos o número de utilizadores inscritos em cada biblioteca móvel, verificamos que, em certos casos, o número não é real, pelo simples fato de seguirem uma política de inscrições contraproducente. Veja-se o caso de Arouca onde registaram todos os alunos do concelho e o de Oliveira de Azeméis que inscreveram todos os utilizadores da biblioteca pública.

Genericamente a maioria dos bibliomóveis têm entre 1.000 e 3.643 inscritos. Os valores seguintes reportam-se aos bibliomóveis que só inscrevem os seus utilizadores e os quais variam entre 220 e 812 inscritos. Com o número real de inscrições, consegue-se apurar o número de visitas à biblioteca *per capita*, a utilização da coleção (livros devolvidos), entre outros dados estatísticos. É o somatório de todos os dados que irá permitir o desenvolvimento de um plano de ação.

Gráfico 5.23 – Número de utilizadores inscritos

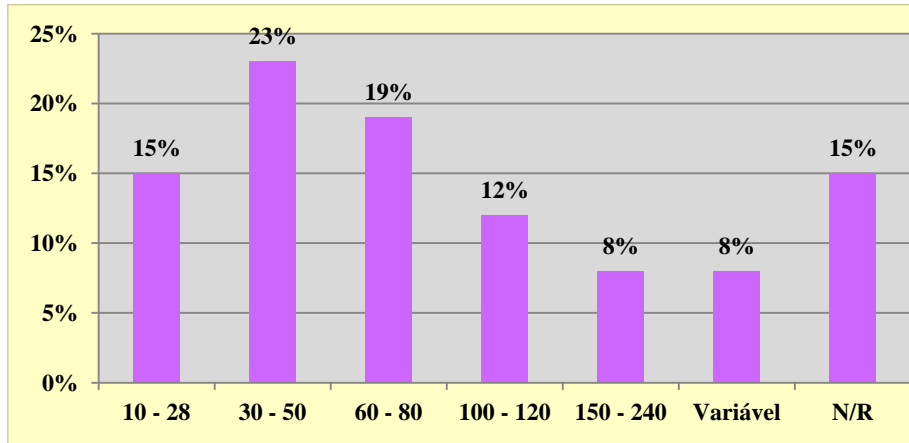


Da análise do gráfico seguinte, infere-se que não é por a biblioteca móvel ter um número exagerado de utilizadores inscritos que aumenta o número da sua frequência diária.

O número de utilizadores diários é variável, entre os 10 e os 240 utilizadores. Aparece num lugar de topo, os que têm diariamente entre 30 e 50 utilizadores (23%), seguindo-se os que têm entre 60 e 80 (19%) e depois os que têm entre 10 e 28 (15%).

Mais uma vez denota-se neste aspeto um erro estratégico, pois 15% dos inquiridos, não sabem quantos utilizadores atendem diariamente.

Gráfico 5.24 – Número de utilizadores diários



5.8. – SERVIÇOS E ATIVIDADES

Planear, organizar, dirigir, coordenar e controlar são, hoje, processos que não se compadecem com procedimentos morosos e inconsequentes que podem conduzir à ineficácia, à inoperância e até mesmo à completa estagnação de serviços que se pretendem atuantes e proactivos junto dos utilizadores.

Parte dos serviços prestados pela biblioteca realiza-se através da difusão passiva do documento primário (o utilizador procura o documento), uma estratégia biblioteconómica, expressa nos seguintes casos:

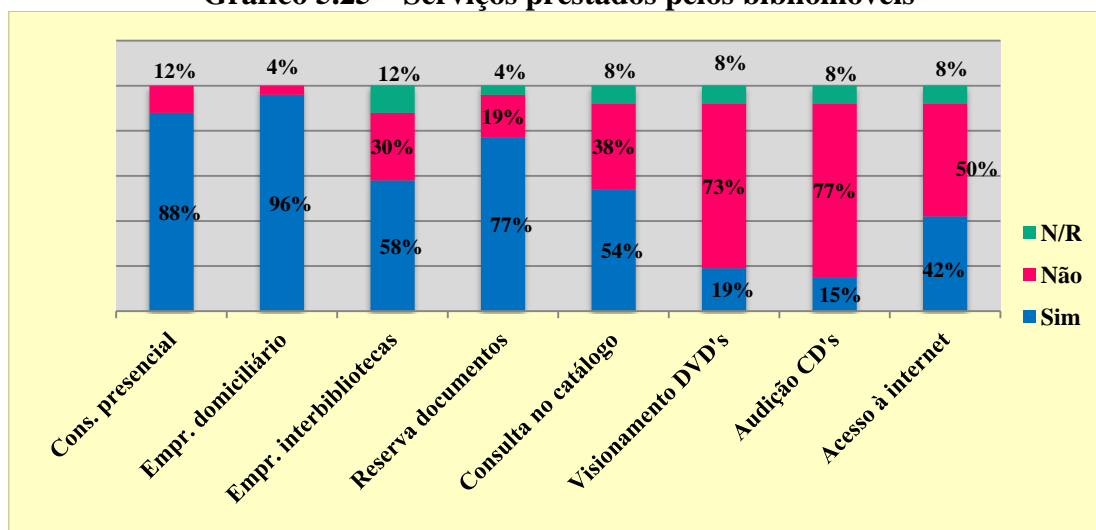
Consulta presencial – é o serviço de difusão documental mais comum em todos os tipos de bibliotecas, onde os utilizadores têm acesso a todos os géneros de documentos nas instalações, através de acesso direto. O livre acesso possibilita-lhes circular livremente pelo bibliomóvel, em contato direto com o livro, quer no seu formato tradicional, quer nos mais variados suportes eletrónicos. No nosso estudo constatamos que a maioria dos bibliomóveis (88%) facilitam este serviço aos utilizadores e apenas 12% não o facilita é o caso de Coimbra, Felgueiras e Almodôvar.

Empréstimo domiciliário – como seria de esperar é o serviço com mais utilização nos bibliomóveis, através do qual os utilizadores podem requerer os documentos para consulta domiciliária, e tendo em conta as particularidades do serviço é provavelmente, o meio mais eficaz de fomentar a leitura no meio rural. Se o serviço estiver informatizado, facilita a sua utilização, aumenta a rapidez do serviço, a fiabilidade e a eficácia do controlo e por último gera estatísticas automaticamente. O número de documentos emprestados e a duração do empréstimo dependerá do itinerário e da frequência das paragens, assim como do volume da coleção e das necessidades dos utilizadores. No nosso caso 96% dos equipamentos oferece este serviço e apenas 4% não oferece, é o caso do projeto BIIG.

O empréstimo interbibliotecas – é o serviço de difusão documental que envolve várias bibliotecas, e que permite que os utilizadores possam requerer determinados documentos (originais ou cópias) a outras bibliotecas. O seu incremento nos últimos anos possibilitou o estabelecimento de acordos entre bibliotecas participantes, suportados pela existência de catálogos coletivos e pela adoção de procedimentos normalizados: formulários de requisição, condições de empréstimo, custos do serviço e expedição de documentos. A grande vantagem deste serviço é que permite ao utilizador requisitar

documentos que não constam do catálogo do bibliomóvel e da biblioteca pública a que o veículo está agregado, evitando deste modo novas aquisições por parte do referido equipamento. Como desvantagem apontamos os custos que por vezes são da responsabilidade do utilizador final. Só alguns bibliomóveis (58%) prestam este serviço, possivelmente porque os restantes trabalham com uma tipologia de público que não necessita de utilizá-lo, ou porque o equipamento não tem condições técnicas para o disponibilizar.

Gráfico 5.25 – Serviços prestados pelos bibliomóveis



Reserva de documentos - é o serviço que consiste na requisição prévia de obras para consulta. No caso português 77% dos bibliomóveis facilitam essa reserva mas 19% não o permitem (Coimbra, Felgueiras, Penafiel, Bombarral e Projeto BIIG).

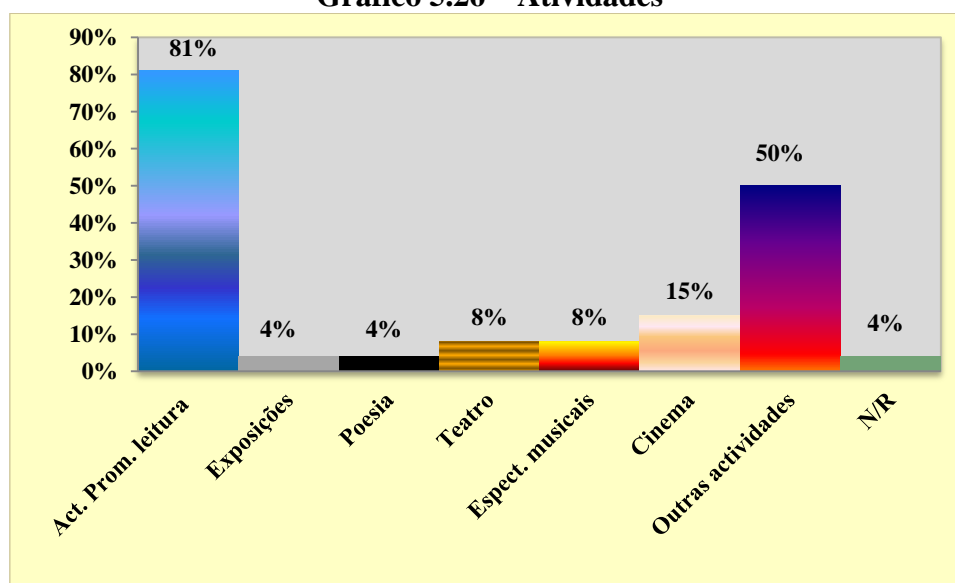
Consulta de documentos no catálogo – pesquisa aleatória por palavra-chave ou texto livre e que possibilita a pesquisa booleana e a truncatura. Pouco mais de metade dos bibliomóveis disponibilizam o acesso ao catálogo (58%), os restantes (38%) não permitem o acesso a essa fonte de informação.

Visionamento de filmes – a maioria dos equipamentos (73%) não permitem o visionamento de filmes, mas as viaturas equipadas com leitores de DVD (19%) possibilitam-no (São João da Pesqueira, Projeto BIIG, Beja, Grândola e Mealhada).

Audição de música – segundo o gráfico anterior a maioria das viaturas (77%) não facultam a audição de CD-áudio, mas 15% oferecem o serviço aos seus leitores (São João da Pesqueira, Projeto BIIG, Beja e Mealhada).

Internet – tornou-se a rede mundial de comunicações entre computadores. Considerada por muitos a Rede das redes, o Santo Graal das comunicações, conquistou o espaço biblioteconómico e contribuiu para o nascimento de uma nova biblioteca e de um novo público. Apesar da biblioteca móvel ser uma porta de acesso à informação, metade dos bibliomóveis (50%), ainda não possuem acesso à internet, o que é um contrassenso, tendo em conta que esta rede proporciona novos meios de comunicação e consequentemente permite adquirir conhecimentos em várias áreas do saber.

Gráfico 5.26 – Atividades



Animação cultural e promoção da leitura andam, inevitavelmente a par, sendo por isso, a maioria das bibliotecas incentivadas a oferecer um conjunto diversificado de atividades de animação cultural, umas mais próximas dos acervos documentais, outras visando essencialmente as suas diversas valências.

Atividades de promoção da leitura – definem-se como o conjunto de eventos culturais especificamente direccionadas para a dinamização do acervo documental e a leitura do ponto de vista das competências e, ou práticas, as quais contribuem para o desenvolvimento intelectual, emocional, linguístico, social e educacional das populações. No nosso caso ocorrem em 81% dos equipamentos.

Animação cultural – descreve-se como o conjunto de atividades realizadas pela biblioteca, mas cujo tema abordado possa ser encontrado em vários suportes de informação, como por exemplo:

Saraus de poesia – incentivam a prática da leitura, promovem encontros, socializam a população e as famílias, formam leitores, divulgam produtos culturais e qualificam a produção literária e artística regional, nacional e internacional. Porém pensamos que este tipo de eventos, ou não é o mais indicado para o público dos bibliomóveis, ou não existem condições económicas, para a sua realização, uma vez que só ocorrem em 4% dos veículos.

Exposições – apresentações de objetos ao público, que nos bibliomóveis estão condicionadas pelo fator espaço, motivo pelo qual só ocorrem em 4% das viaturas. Todavia esta iniciativa pode ser sempre realizada em outros locais, através de parcerias desenvolvidas, com associações locais.

Cinema – é uma indústria que produz imagens, mas é também uma arte de entretenimento popular destinada a educar e a informar os cidadãos, e que convida ao debate. Como muitas zonas do nosso país não possuem salas de cinema, os bibliomóveis são o melhor local para colocar o público em contato com esta poderosa fonte de informação. Mesmo que não exista espaço no interior da viatura, podem colocar cadeiras à volta do equipamento e fazer a projeção ao ar livre. Lastimavelmente esta atividade apenas se realiza em 15% dos equipamentos.

Teatro – é uma forma de representação que também pode ocorrer ao ar livre, numa associação cultural, numa escola ou num lar da 3ª idade, desde que seja promovido pelo bibliomóvel. Podemos afirmar que esta é provavelmente a melhor atividade cultural para se apresentar ao público, porque ao interagir diretamente com os espetadores, obriga os indivíduos a refletir sobre a realidade apresentada. Porém, apenas 8% dos bibliomóveis apresentam peças teatrais.

Espectáculos musicais – normalmente a música desperta interesse em todo o tipo de público, mas nas nossas bibliotecas móveis, não é devidamente explorada, porque surge unicamente em 8% dos equipamentos.

Outras atividades – podem ocorrer nos bibliomóveis, desde que coloquem o público em contato com diferentes expressões culturais, que contribuam para o seu desenvolvimento individual e coletivo. Dos inquiridos 50% responderam que fazem outro tipo de atividades, apesar de não terem especificado quais.

Na realidade o bibliotecário deve assumir a função de animador e conseqüentemente programador de atividades. Para tal deve assegurar a cooperação com parcerias relevantes,

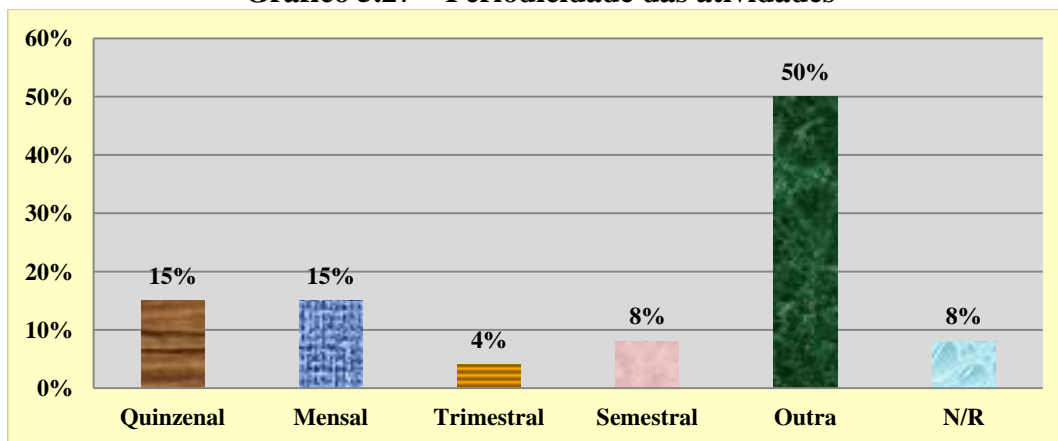
como por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais a nível local e regional, associações culturais, juntas de freguesias e museus.

As exigências emergentes da sociedade do conhecimento, conjugadas com as necessidades de informação, cultura e lazer das populações, determinam a intenção de todos os concelhos prosseguirem o desenvolvimento de uma rede concelhia de leitura pública, com o objetivo formar leitores e cidadãos pró-ativos.

A periodicidade com que as diversas atividades ocorrem, não é muito importante, mais importante é a sua qualidade e a sua pertinência para o público. Em alguns equipamentos realizam-se trimestralmente (4%), outros semestralmente (8%), e por fim em execu os que praticam os eventos quinzenalmente e mensalmente (15%). Obtivemos ainda 50% de respostas, que indicavam que a periodicidade das atividades é outra, apesar de não terem especificado.

Mais uma vez nos demos conta que alguns inqueridos (8%) não responde ou não sabe. Como se pode gerir um equipamento de qualidade, quando não se conhecem os seus procedimentos?

Gráfico 5.27 – Periodicidade das atividades



5.9. - COLEÇÃO

Um fator determinante na constituição da coleção é o financiamento, o qual assenta no investimento inicial e no orçamento disponível para a renovação do fundo bibliográfico.

A distribuição das verbas disponíveis, para aquisição dos diferentes temas e suportes, é um fator a ter em conta na seleção⁵³, para evitar o desequilíbrio das coleções. Atendendo às dificuldades orçamentais, as bibliotecas devem procurar, tanto quanto possível, receber doações de diferentes entidades e até de particulares. Porém receber ofertas, não significa receber obras sem interesse, para os leitores.

A permuta entre bibliotecas é uma prática pouco frequente em Portugal mas que deve ser incentivada. Para que exista permuta, basta que cada bibliomóvel possua uma lista de referências que indique claramente os títulos que está interessada em receber em troca, a qual deve depois, ser divulgada pelos outros veículos.

Formar uma coleção é organizá-la de forma adequada e colocá-la ao serviço dos seus utilizadores. Se por um lado, o bibliotecário forma e mantém, organiza e difunde a coleção, por outro lado, o utilizador necessita e busca, orienta-se e usa essa mesma coleção.

As coleções devem ser oferecidas com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social e estar isenta de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa.

O importante nas obras é o seu conteúdo e não o suporte em que estas estão registadas, por isso, a coleção deve incluir todo o tipo de suportes e tecnologias modernas, assim como fundos tradicionais, apesar de a proporcionalidade entre suportes ser diferente, ocupando percentualmente lugar de destaque, o material livro. Os fundos documentais devem de forma coerente, pluralista e atualizada, cobrir todas as áreas do saber.

Grandes coleções não são necessariamente sinónimo de boas coleções, a relevância que a coleção tem para as necessidades da comunidade é muito mais importante do que o

⁵³ Um único indivíduo (bibliotecário) não é suficiente para selecionar objetivamente, por isso deve ser constituída uma comissão de leitura, para o auxiliar. Para além desta comissão a biblioteca deve incentivar a participação dos leitores na escolha de obras a adquirir, criando por exemplo, um sistema de recolha de sugestões de novos títulos.

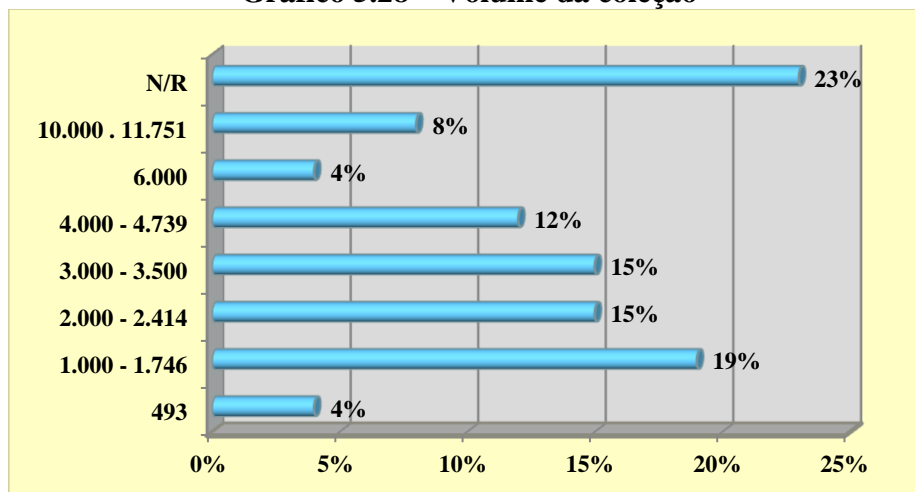
seu tamanho. O tamanho da coleção depende do espaço disponível no bibliomóvel, das medidas e da capacidade de carga da viatura, dos recursos financeiros, da procura da população, da proximidade da biblioteca pública, do acesso a recursos eletrónicos e da política de trocas com outras bibliotecas.

Todos os veículos devem possuir uma coleção formada por materiais primários (monografias e periódicos), obras de referência de informação direta (dicionários e enciclopédias) e obras de referência de informação indireta (catálogos e repertórios bibliográficos).

Os bibliomóveis devem possuir um depósito, localizado numa zona acessível, para que periodicamente possam renovar os documentos que andam a circular.

Quantitativamente, em 19% das viaturas a coleção varia entre 1.000 e 1.746 documentos, segue-se em execucao com 15% cada, os veículos que possuem um fundo que oscila entre os 2.000 e 2.414 documentos e entre os 3.000 e 3.500 documentos⁵⁴. Na maioria dos equipamentos (23%) os inquiridos não sabem o número de documentos que constituem a coleção, conforme se confirma no gráfico seguinte.

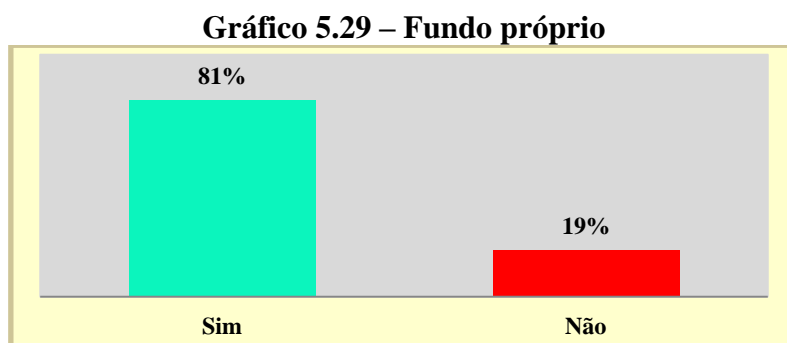
Gráfico 5.28 – Volume da coleção



Nem todas as bibliotecas móveis possuem fundo próprio. Cerca de 19% utilizam o fundo da biblioteca municipal, daí que indicassem no questionário coleções tão grandes,

⁵⁴ As Pautas sobre bibliotecas móveis recomendam que a coleção de uma furgoneta seja constituída por cerca de 1.500 documentos, e a de um autocarro seja formada por cerca de 2.500 documentos, um terço dos quais, dirigidos ao público infantil. (IFLA, 2010, p. 74).

como as de Aguiar da Beira, Alijó, Grândola, Mealhada e Viana do Castelo, conforme se observa no gráfico seguinte.

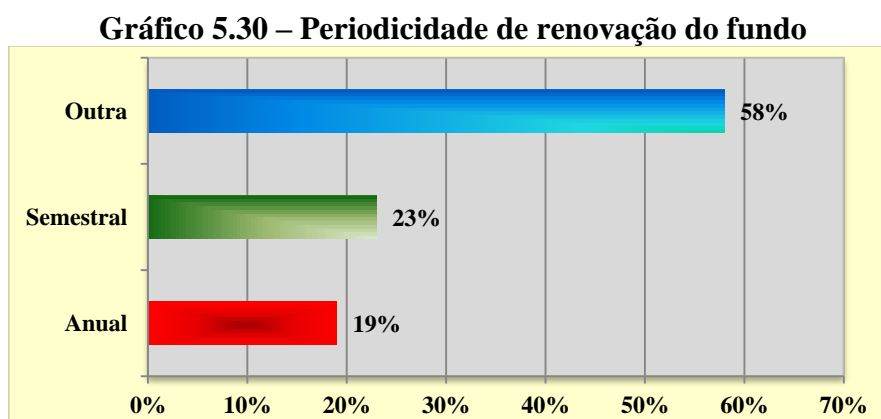


Regularmente a coleção terá que ser renovada, para que os leitores tenham acesso às novidades. A renovação pode ser efetuada de diversas formas:

- Aquisição de novidades;
- Utilização dos fundos da biblioteca municipal;
- Documentos arrumados no depósito⁵⁵.

Preferencialmente os bibliomóveis deveriam renovar anualmente 10% dos seus fundos, porém, a preponderância do fator económico condiciona muitas vezes as autarquias, a executar esta indicação.

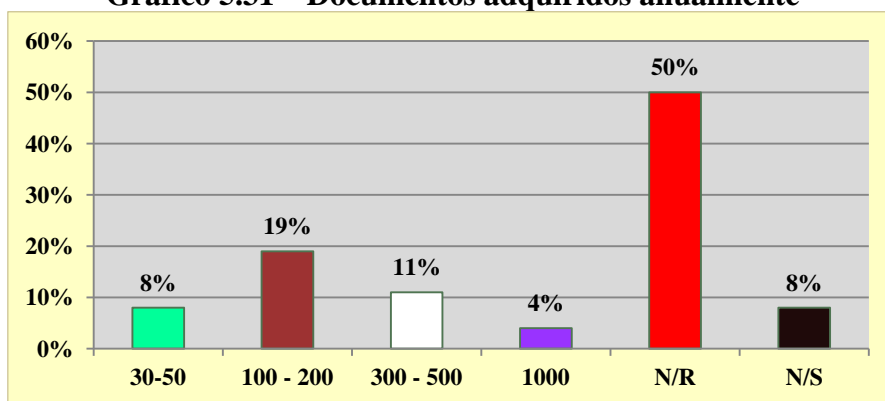
A maioria dos bibliomóveis (58%) não indicou qual a periodicidade de renovação da sua coleção, mas 23% dos inquiridos indicaram que fazem a renovação semestralmente e 19% declararam que fazem a renovação anualmente.



⁵⁵ As Pautas sobre bibliotecas móveis recomendam que os documentos não utilizados num prazo de 6 meses sejam retirados do veículo. (IFLA, 2010, p. 76).

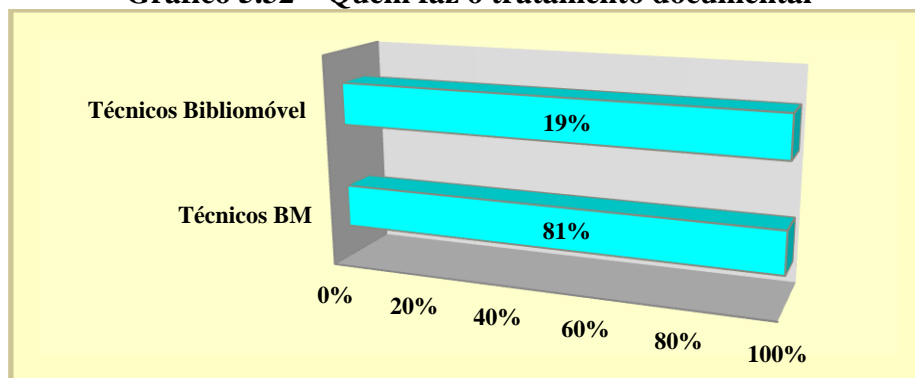
Segundo os inqueridos a quantidade de documentos adquiridos anualmente é variável, conforme se observa no gráfico número 5.31. A maioria dos veículos (19%) adquirem anualmente entre 100 e 200 documentos, de seguida surgem as viaturas (11%) que recebem entre 300 e 500 obras, depois aparecem os veículos (8%) que obtêm entre 30 e 50 documentos e por fim os bibliomóveis (4%) que angariam cerca de 1.000 documentos.

Gráfico 5.31 – Documentos adquiridos anualmente



É espetável que se realize o tratamento documental⁵⁶ de todos os documentos da coleção. A catalogação do documento começa com a descrição documental (inscrever no catálogo os elementos identificativos e descritivos de uma obra) e termina com a organização e a formação do catálogo. Esta operação tem como objetivos recuperar a informação, localizar a obra e realizar o intercâmbio de informação, através de protocolos em linha.

Gráfico 5.32 – Quem faz o tratamento documental



⁵⁶ Classificar, indexar, cotar e catalogar.

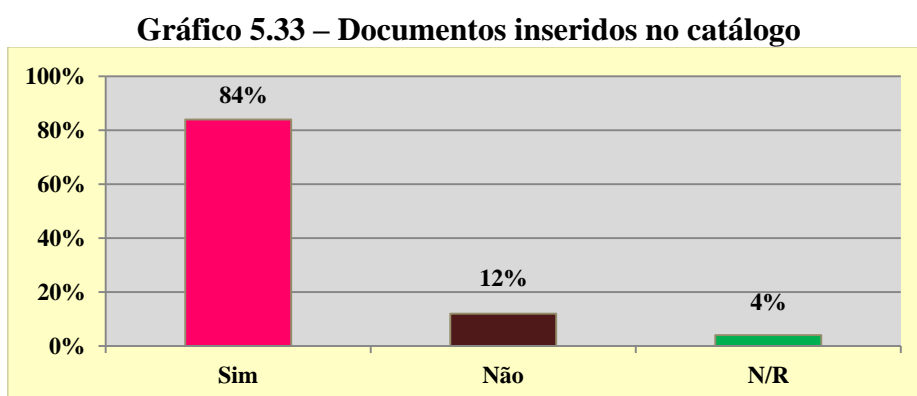
No nosso estudo verificámos que, na maior parte dos bibliomóveis, o tratamento documental é feito maioritariamente pelos assistentes técnicos da Biblioteca Municipal (81%) e só os restantes 19% é executado pelos assistentes técnicos do bibliomóvel, conforme se observa no gráfico anterior. Tal leva-nos a concluir que a maioria dos técnicos dos bibliomóveis dedica-se quase exclusivamente, ao atendimento ao público.

Todos nós temos conhecimento que a informação é um dos principais recursos da biblioteca, para atingir o seu próprio sucesso, mas não basta ter um bom sistema de informação⁵⁷ é também necessário saber utilizá-lo. Dentro do sistema de informação surge a cadeia documental, um conjunto de partes interligadas designadas por subsistemas: aquisições, catalogação, empréstimos, periódicos, relatórios e estatísticas.

Atualmente num qualquer processo de gestão, a automatização das tarefas na cadeia documental é prioritária, principalmente no subsistema catalogação, porque:

- Evita a redundância do trabalho;
- Reduz os custos económicos em relação à catalogação manual;
- Facilita a correção dos erros e a atualização dos dados;
- Assegura a qualidade e a rapidez da difusão, através de catálogos coletivos.

Ao consultarmos o gráfico 5.33 verificamos que a maioria das bibliotecas móveis (84%) possui o seu fundo documental inserido no catálogo, mas 12% dos bibliomóveis não possuem (Projeto BIIG, São Pedro do Sul e Vouzela).



Finalmente no que se refere à coleção, os bibliotecários não se podem esquecer do expurgo dos documentos. Por razões diversas a eliminação de documentos da coleção

⁵⁷ Ambiente destinado à realização de um conjunto de procedimentos.

deve ser um processo continuado, planeado e estruturado segundo critérios e calendários pré-estabelecidos.

5.10. – DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS E DOS EQUIPAMENTOS

O diagnóstico organizacional consiste numa intervenção na rotina da organização⁵⁸ para avaliar o seu estado num determinado momento, e encontrar formas de melhorar a sua eficácia⁵⁹. Manifestamente o diagnóstico é um elemento incluído no processo de gestão que ajuda a prevenir situações. Os principais objetivos do diagnóstico são:

- Compreender a situação, identificar problemas/disfunções;
- Evidenciar os pontos fortes e fracos da organização;
- Identificar estratégias de mudança com o intuito de inovar;
- Atingir níveis satisfatórios de eficiência e de eficácia.

Ao realizarmos o diagnóstico dos bibliomóveis procurámos levantar dados referentes às questões institucionais, operacionais, organizacionais, comportamentais e ambientais, proporcionando uma visão abrangente sobre a organização e a gestão dos bibliomóveis.

Assim, numa primeira fase realizámos o diagnóstico geral dos bibliomóveis, através do modelo SWOT, e em seguida desenhámos, com base no referido diagnóstico, as linhas estratégicas que as bibliotecas em estudo deverão implementar, para desenvolver um serviço de qualidade.

⁵⁸ Conjunto de duas ou mais pessoas, numa estrutura aberta ao meio externo, trabalhando em conjunto e de um modo ordenado, para alcançar os objetivos propostos. Uma organização é constituída por três componentes fundamentais: pessoas (a componente social interna), estrutura (estabelece funções, cargos, hierarquias, estratégias, cooperações) e tecnologia (providencia determinados recursos com os quais as pessoas trabalham).

⁵⁹ Mede a relação entre os resultados obtidos e os objetivos pretendidos, ou seja, ser eficaz é conseguir atingir um dado objetivo.

5.10.1. – ANÁLISE SWOT

Neste ponto será então realizado o referido diagnóstico dos bibliomóveis, através do uso da matriz SWOT, uma ferramenta de planificação estratégica utilizada para avaliar o ambiente (interno e externo) do equipamento, cuja aplicação representa um impulso para a mudança cultural da organização.

Uma organização está sempre inserida num ambiente externo, dinâmico e complexo, impulsionador do desenvolvimento e da mudança (as organizações estão cada vez mais permeáveis às influências externas), fora do controlo da organização. O sucesso da organização depende, em grande medida, da sua capacidade em adaptar-se e adequar-se ao referido ambiente, no qual devem ser identificadas duas variáveis:

- Oportunidades – condições efetivas ou, potenciais capazes de contribuir substancialmente para o êxito dos objetivos estratégicos da biblioteca;
- Ameaças – conjunturas capazes de prejudicarem a concretização da missão organizacional.

No caso dos bibliomóveis este ambiente é composto pelas parcerias, formação, orçamento, utilizadores, qualidade e marketing.

O ambiente interno é o conjunto das características internas da organização, que permitem defini-la, e da sua análise resultam as estratégias de atuação definidas pelos membros da organização. Neste ambiente devem ser identificadas duas variáveis:

- Forças – pontos fortes que devem ser potencializados para otimizar o seu desempenho;
- Fraquezas – pontos fracos que devem ser minimizados para evitar influências negativas sobre o seu desempenho.

No ambiente interno dos bibliomóveis surgem as características intrínsecas às bibliotecas, como por exemplo, o acervo, os meios tecnológicos, os serviços, os espaços, os recursos humanos e a gestão.

No que concerne à avaliação SWOT tivemos algumas dificuldades em tratar os dados, porque obtivemos respostas muito disparas, conforme se observa nas páginas seguintes.

Consideramos também relevante relatar uma situação com que nos confrontámos e que diz diretamente respeito ao bibliomóvel de Almodôvar. No ponto da análise SWOT, não responderam a nenhuma questão do inquérito, o que achámos estranho. Conseguimos

apurar que a funcionária que preencheu o inquérito não estava habilitada para responder a todas as perguntas.

Após termos analisado todas as respostas dos inquiridos, obtivemos a seguinte matriz:

Tabela 5.4 – Análise SWOT / Ambiente Interno

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de aquisição da coleção ▪ Quantidade, qualidade e multidisciplinaridade da coleção ▪ Organização, conservação e preservação da coleção ▪ Capacidade de criar novos produtos e serviços ▪ Projetos ▪ Referência, leitura e empréstimo ▪ Espaços ▪ Condições físicas e ambientais ▪ Manutenção das instalações ▪ Sistema de segurança ▪ Horário de funcionamento ▪ Garagem para o veículo durante a noite ▪ Qualidade dos recursos humanos ▪ Cooperação, trabalho em equipa e em rede ▪ Dimensionamento dos recursos humanos ▪ Comunicação ▪ Instrumentos de planeamento ▪ Gestão estratégica ▪ Administração participativa ▪ Perceção do valor estratégico do serviço ▪ Estatística ▪ Avaliação da eficácia e da eficiência 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta diversificada de recursos informacionais ▪ Meios tecnológicos ▪ Renovação do parque tecnológico ▪ Rede informática local ▪ Sistema de gestão integrada ▪ Acessibilidade ▪ Manuais diversos

Como se verifica na tabela anterior, no que diz respeito às forças do ambiente interno obtivemos respostas positivas em cinco grandes áreas:

1. – Acervo

Maioritariamente os inquiridos consideram que nos bibliomóveis a aquisição da coleção faz-se de acordo com os princípios definidos e enquadrados na política documental (76%); a qualidade, a quantidade e a multidisciplinaridade dos registos bibliográficos, permitem o crescimento racional e equilibrado da coleção em todos os ramos do conhecimento (73%); por último a conservação e a preservação do fundo é executada segundo um conjunto de ações definidas pela coordenação, de modo a evitar a deterioração do mesmo (54%).

2. – Serviços

As bibliotecas móveis criam novos produtos e serviços, consistentes com o seu plano estratégico e, de acordo com as normas e diretrizes nacionais e internacionais (56%); desenvolvem projetos em função das necessidades e dos interesses dos utilizadores (69%); e consideram também um ponto forte, o serviço de referência, de leitura e de empréstimo (85%).

3. – Instalações

Os espaços estão de acordo com as necessidades específicas da comunidade que servem (77%); as condições físicas estão controladas em alguns veículos, o que é um valor acrescentado para a conservação dos documentos e para o bem-estar dos funcionários e dos utilizadores (54%); também é considerada uma força a manutenção dos equipamentos (mecânica) e do espaço físico (88%); o sistema de segurança dos documentos e do próprio equipamento (58%); a adequação do horário de funcionamento de acordo com as particularidades do serviço (85%); e todos os respondentes consideram pertinente a existência de uma garagem para guardar o veículo durante a noite (73%).

4. – Recursos humanos

A equipa de colaboradores é um dos elementos cruciais da cadeia de relações entre o serviço e os utilizadores. A maioria dos inquiridos considera uma força a qualidade dos recursos humanos, a qual está intimamente ligada às competências profissionais (92%); a cooperação e o trabalho em equipa e em rede com a própria biblioteca municipal, com as escolas, os lares, as prisões e outras entidades, permitem um bom nível de concertação entre as diversas instituições (88%); por último o dimensionamento dos recursos humanos é condição decisiva, senão vital, para que seja garantida a continuidade dos trabalhos que

se desenvolvem, quer ao nível da atividade diária dos serviços quer quanto à prossecução dos projetos delineados (76%).

5. – Gestão administração

Um ponto forte indicado foi a comunicação, a qual é resultado de uma boa liderança, pois cabe ao bibliotecário disseminar a informação institucional, evitar rumores e conflitos (85%); utilização de instrumentos de planeamento, cada um com uma função específica que, devidamente articulados garantem a eficácia do processo (73%); a pensar no futuro os bibliotecários devem exercer uma gestão estratégica, através da qual estão atentos não só ao nível operacional e funcional, mas também ao contexto envolvente no qual se encontram inseridos (85%); executar uma administração participativa, isto é, envolver todas as pessoas ligadas à organização (*stakeholders*) no processo de tomada de decisões (81%); a importância da perceção do valor estratégico do serviço, por parte da equipa, causando impacto no trabalho diário (85%); muitos equipamentos consideram uma força a utilização de métodos estatísticos, para obter dados para o *benchmarking* com outros serviços similares, para alicerçar e identificar boas práticas, auxiliar na elaboração de relatórios e apoiar as análises de desempenho (77%); por último é positivo a avaliação da eficácia e da eficiência do serviço (88%).

Na tabela anterior, verificamos ainda que ao nível das fraquezas obtivemos respostas negativas em três grandes áreas:

1. – Acervo

No ambiente interno foi considerada uma fraqueza, a oferta diversificada de recursos informacionais por 62% dos inquiridos. Provavelmente a maioria dos bibliomóveis não oferece esta multiplicidade de recursos (texto, imagem e som), porque eles exigem novas formas de acesso, de disponibilidade e de uso, ou então, porque não têm disponibilidade económica, para os adquirir. Porém, é esta diversidade que constitui a riqueza e a qualidade das coleções.

2. – Meios tecnológicos e bases de dados

Os meios tecnológicos foram também considerados pontos fracos porque a maioria dos equipamentos não estão equipados com tecnologias (62%). Os bibliomóveis deviam-se estruturar no meio eletrónico (espaços virtuais) e comunicar com os seus colaboradores e utilizadores através do uso do correio eletrónico; a renovação do parque tecnológico é também uma fraqueza apontada pela maioria dos inquiridos, porque em muitos casos, os equipamentos estão obsoletos, contudo, a renovação não ocorre, por causa das

contingências orçamentais (73%); a rede informática local praticamente não existe, porque a maioria dos computadores não estão interligados em rede, com a biblioteca municipal, impedindo a circulação de informação entre cada uma destas entidades (62%); a ausência de um sistema de gestão integrada impossibilita a automatização dos serviços, o trabalho técnico facilitado e uma gestão documental mais eficaz (50%); por fim a acessibilidade também foi assinalada pela maioria dos respondentes como um ponto fraco, isto porque alguns bibliomóveis, não permitem o acesso à internet e o acesso à distância (disponível 24 h), através do catálogo (54%).

3. – Gestão administração

A maioria dos bibliomóveis não possui “Manuais” (50%). Estes documentos constituem instrumentos que se destinam a definir um conjunto de metodologias, procedimentos e ferramentas de trabalho que devem ser usados, de modo a garantir as condições de cumprimento sistemático e uniforme das normas, e dos objetivos definidos.

Tabela 5.5 – Análise SWOT / Ambiente Externo

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboração em projetos e programas ▪ Participação em parcerias ▪ Partilha de recursos no âmbito da Rede das Bibliotecas Escolares ▪ Sinergias com serviços congéneres ▪ Doações e permutas com outras instituições ▪ Ações de formação ▪ Estudos de utilizadores ▪ Frequência do espaço ▪ Taxa de empréstimos ▪ Programas de formação de utilizadores ▪ Exigência e qualidade do serviço ▪ Nos jornais locais ▪ Existência de um plano de marketing ▪ Visibilidade do serviço ▪ Sinalização do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de contenção orçamental ▪ Oscilações do mercado de fornecedores ▪ Interdependências fragilizantes

Como se verifica na tabela anterior, no que diz respeito às oportunidades do ambiente externo obtivemos respostas positivas em cinco grandes áreas:

1. – Parcerias

A maioria dos inquiridos considera uma oportunidade a colaboração em projetos e programas de promoção da leitura. Estes têm o objetivo de aproximar o livro dos potenciais leitores, criando uma relação entre as ações a desenvolver e o público-alvo, transformando-o em sujeito ativo, numa tentativa de, assim, formar leitores e diminuir, a médio e longo prazo, os níveis de iliteracia (92%); as parcerias desenvolvidas pelos bibliomóveis facilitam a troca de informações e de experiências, e permitem a realização de ações conjuntas em torno da promoção da leitura (85%); as bibliotecas móveis consideram uma oportunidade a rede concelhia das bibliotecas escolares, a qual possibilita a rentabilização e a partilha de recursos e incentiva o trabalho colaborativo entre as escolas, a biblioteca municipal e o bibliomóvel (81%); alguns equipamentos inquiridos criam sinergias com serviços congéneres (73%), articulam recursos e combinam interesses, de modo a assegurar informação fiável, seletiva e oportuna; a política de doações e de permutas com outras instituições são incentivadas e regulamentadas (73%).

2. – Formação

Atualmente as ações de formação de utilizadores são imprescindíveis (73%). O bibliomóvel deve promover ações de apresentação e de exploração dos serviços, com o objetivo de tornar os seus utilizadores mais autónomos.

3. – Utilizadores

A maioria dos respondentes assinala os estudos de utilizadores. Para obter esse conhecimento o bibliotecário realiza inquéritos e entrevistas periódicas aos utilizadores, para que deste modo, possa satisfazer e conhecer as suas necessidades, e apetrechar a biblioteca com o material correspondente (81%); maioritariamente os inquiridos apontaram o aumento da taxa de frequência dos utilizadores, o que significa que os utentes estão satisfeitos com o serviço disponibilizado (88%); a taxa de empréstimos indica o número de documentos transacionados num espaço de tempo específico. No caso dos bibliomóveis, a referida taxa assume um papel de destaque, visto tratar-se do principal serviço disponibilizado por estes equipamentos (92%); outra oportunidade são os programas de formação de utilizadores, os quais devem ser diversificados, calendarizados e publicitados, com o objetivo de ajudar a comunidade a desenvolver competências, por forma a retirar o maior proveito dos recursos informacionais (62%).

4. – Qualidade

Segundo os inqueridos os serviços devem ser de qualidade e capazes de fazer face às exigências atuais (88%).

5. – Marketing / divulgação e promoção do serviço

Atendendo ao crescente dinamismo das bibliotecas, impera a necessidade de dotar estas instituições de ferramentas que potenciem a sua atividade. Assim a maioria dos inqueridos considera que os jornais locais são a melhor técnica publicitária para divulgar os bibliomóveis (77%); vários equipamentos consideram uma oportunidade a existência de um plano de marketing (50%); os bibliotecários ao darem a conhecer a biblioteca, os seus recursos, serviços e atividades, através da divulgação, proporcionam a visibilidade do serviço e aumentam o reconhecimento da própria instituição (92%); por último a maioria das respostas indicam que a sinalização do serviço funciona como uma ferramenta de promoção da biblioteca (88%).

Ao analisarmos a tabela anterior, observamos ao nível das ameaças, uma única área com respostas negativas:

1. – Orçamentos

A maioria dos inquiridos considera uma ameaça, as políticas de contenção orçamental, um fator condicionante da viabilidade dos projetos (73%). A conjuntura económica desfavorável contribui para que as políticas sejam de redução das dotações do orçamento do Estado, refletindo-se diretamente no orçamento dos bibliomóveis; de seguida foram assinaladas as oscilações do mercado de fornecedores (62%); e por último, os inqueridos indicaram como ameaça, as interdependências fragilizantes (62%).

5.10.2. – GESTÃO DA QUALIDADE

Define-se qualidade como o nível de excelência que a biblioteca escolheu alcançar para satisfazer os seus utilizadores.

O setor privado aderiu há muito aos sistemas de gestão da qualidade, por razões de competitividade e imperativos de rigor. O setor público⁶⁰ acompanhou a tendência, ao assegurar aos cidadãos-clientes serviços coavaliados de qualidade.

Como a questão da avaliação da qualidade está também presente nas diversas tipologias de bibliotecas, destacamos a título de exemplo, alguns instrumentos e modelos de avaliação, que podem ser implementados nos referidos equipamentos.

1. – Normas

A família ISO (International Organization for Standardization) 9000⁶¹, as quais se baseiam em oito princípios da gestão da qualidade e cujos campos de atuação se repartem por três normas da referida família:

- ISO 9001: 2000 (a eficácia na satisfação do cliente);
- ISO 9004: 2000 (a melhoria do desempenho, considerando a eficiência e a eficácia do serviço);
- ISO 9011 (execução de auditorias a sistemas de gestão da qualidade).

2. – Projeto LibQUAL+

É um instrumento de aferição da qualidade dos produtos e dos serviços de bibliotecas, em função das perceções e das expectativas dos utilizadores.

3. – Projeto SERVQUAL

Modelo americano criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml, em 1988, que aponta cinco dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade; credibilidade; recetividade; garantia e empatia.

4. – Modelo de excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management)

Criada pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade, em 1999, permite a

⁶⁰ A qualidade em serviços públicos é definido no Decreto- Lei nº166/99 de 13 de maio, como sendo “uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização, simplificação de processos, procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos”.

⁶¹ Difundidas pela AFNOR – Associação Francesa de Normalização.

autoavaliação da qualidade organizacional e possui nove critérios de avaliação: liderança; política e estratégia; gestão das pessoas; parcerias e recursos; processos; critérios e resultados.

Apesar do seu diferenciado campo de aplicação, todos os modelos estão concebidos a partir de três grandes vetores de orientação:

- A medição da qualidade na perspectiva dos utilizadores (nível da satisfação);
- A visão dos profissionais (vertente processual e de resultados);
- A ótica da organização (domínio da liderança).

Independentemente do modelo aplicado nas bibliotecas, o importante é que todos elaborem programas onde incluam conceitos de gestão por objetivos, de avaliação e de uso de indicadores de desempenho, e que a qualidade percebida seja a imagem expressa na opinião dos utilizadores sobre a biblioteca e os seus serviços.

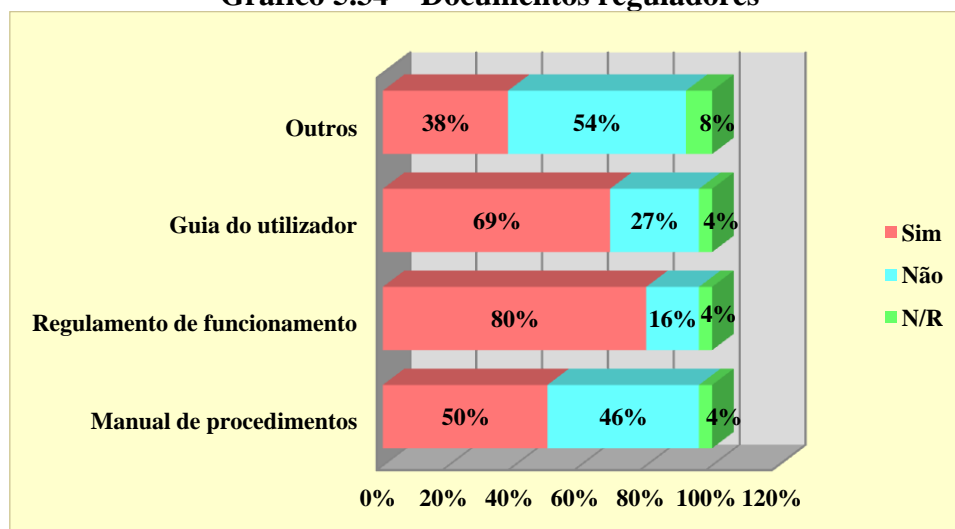
Num qualquer sistema de qualidade devem desde logo ser construídos documentos reguladores, que reúnam as normas de funcionamento da atividade diária e sistematizem procedimentos.

Apesar de em Portugal nenhuma biblioteca móvel estar certificada (esperamos que ocorra, num futuro não muito longínquo), questionámos os responsáveis pelos bibliomóveis sobre a qualidade, nomeadamente sobre documentos normativos.

Manual de procedimentos – um instrumento aberto, aglutinador de toda a estrutura de funções e tarefas, e ao mesmo tempo, um recurso de integração e conhecimento para novos funcionários, que permite melhorar a qualidade de resposta aos utilizadores. Neste âmbito 50% dos bibliomóveis inquiridos responderam que possuem manual de procedimentos e 46% responderam que não. A ausência de um documento deste tipo, pode implicar erros de execução e falta de uniformidade nos serviços prestados.

Regulamento de funcionamento – é um documento regulador das atividades e serviços prestados junto do público. A maioria dos respondentes (80%) assinalaram que possuem, mas uma minoria (16%), ainda não possui o referido regulamento. Os equipamentos que ainda não estão regulamentados, não estão protegidos legalmente, a equipa não têm conhecimento dos direitos e deveres dos membros da organização e os utentes não tem os seus interesses salvaguardados.

Gráfico 5.34 – Documentos reguladores



Guia de utilizador – é um documento de apoio ao utente do bibliomóvel, no que concerne aos serviços e recursos disponíveis na biblioteca, define os espaços físicos, a utilização do equipamento, o acesso à informação, o fundo documental, os serviços que o presumível leitor pode usufruir, bem como um conjunto de informações básicas indispensáveis à utilização da biblioteca. Verificámos no gráfico anterior que 69% das bibliotecas móveis possuem um guia de utilizador, mas 27% não possui. Cabe-nos perguntar: será que os utilizadores usufruem corretamente do espaço da viatura, caso não lhes seja disponibilizado um documento deste género?

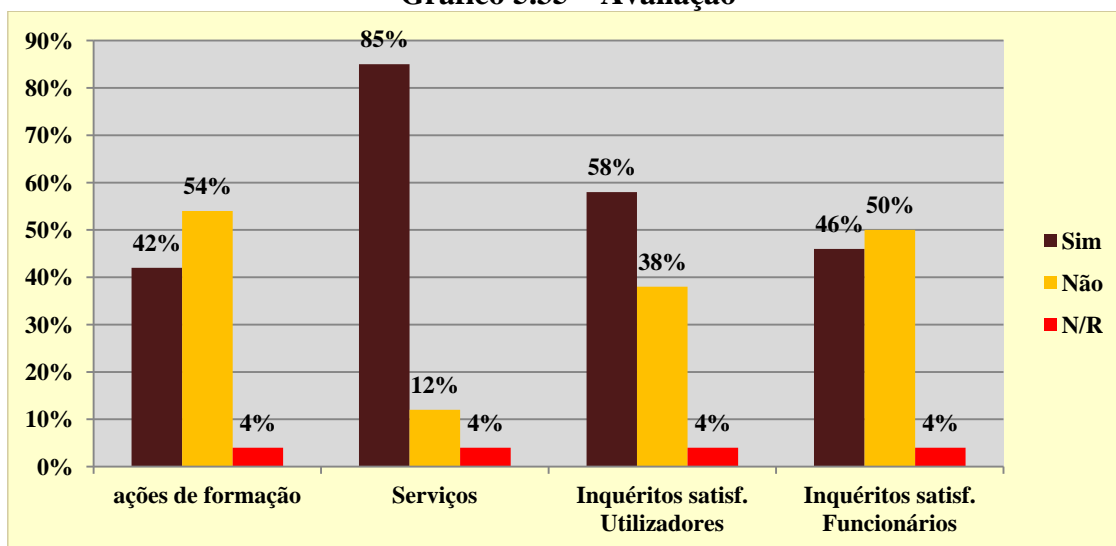
Outro tipo de documentos – maioritariamente (54%) os inquiridos responderam que não possuíam outro tipo de documentos no equipamento, mas 38% assinalaram que sim, apesar de nenhum ter especificado, quais os documentos regulamentadores, que tinham em vigor.

Por causa dos problemas orçamentais, os bibliotecários sentem necessidade em justificar o investimento que é feito nos bibliomóveis. Para provar o impacto que estes equipamentos têm nos utilizadores, torna-se indispensável a recolha e o tratamento de dados estatísticos, ferramenta indispensável, para aferir padrões de qualidade e avaliar o desempenho do serviço. Estes dados devem destacar diversos indicadores como por exemplo, de utilização (empréstimos e consultas), de utilizadores (frequência) de organização e de participação em projetos. Ao destacarem os resultados obtidos os bibliotecários ficam detentores de dados que irão apoiar o processo de planeamento.

Pelo que foi dito ao longo deste capítulo, percebemos que é fundamental que as bibliotecas móveis desenvolvam uma cultura organizacional, onde a avaliação desempenhe um papel central. Segundo os inquiridos não deve ser avaliada apenas a qualidade, mas também:

Ações de formação de utilizadores – devem ser avaliadas segundo o grau de profundidade que se pretende atingir: as metas dos objetivos, a reação dos utilizadores, as alterações dos comportamentos. Apesar destas ações serem da responsabilidade do bibliomóvel, tanto os formadores individuais como os utilizadores têm importantes funções a desempenhar na valorização de uma ação deste tipo. Ao analisarmos os dados verificámos que mais de metade (54%) dos bibliomóveis não avalia as ações de formação, apenas 42% dos equipamentos as avalia.

Gráfico 5.35 – Avaliação

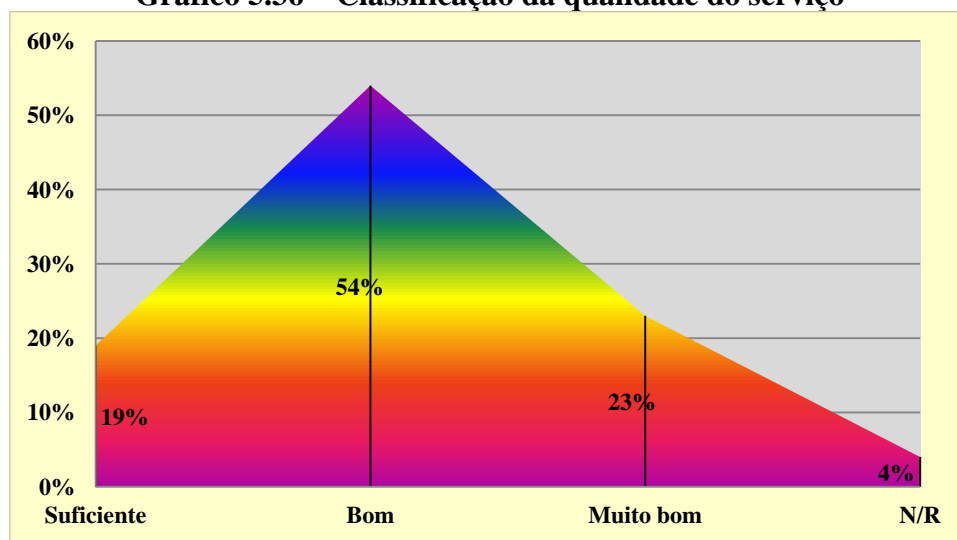


Serviços – todos os serviços devem ser avaliados a nível interno (funcionários) e a nível externo (utilizadores), para verificar não só a eficácia do serviço mas também a satisfação dos inqueridos. A maioria das bibliotecas móveis (85%) avalia os serviços, mas uma minoria (12%) ainda não o faz.

Satisfação dos utilizadores e dos funcionários – para medir a satisfação dos utilizadores e dos colaboradores devem-se realizar e aplicar inquéritos de satisfação. Com a interpretação dos dados o bibliotecário pode delinear novas estratégias para a biblioteca. No nosso estudo 58% dos bibliomóveis aplicam inquéritos de satisfação aos funcionários e 46% aplicam questionários aos utilizadores.

Quando solicitámos aos inquiridos que quantificassem a qualidade do serviço, verificámos que apenas 23% consideram o serviço muito bom, 54% considera o serviço bom e 19% considera o serviço suficiente. Com estes resultados, podemos concluir que muito ainda há para fazer, neste tipo de biblioteca.

Gráfico 5.36 – Classificação da qualidade do serviço



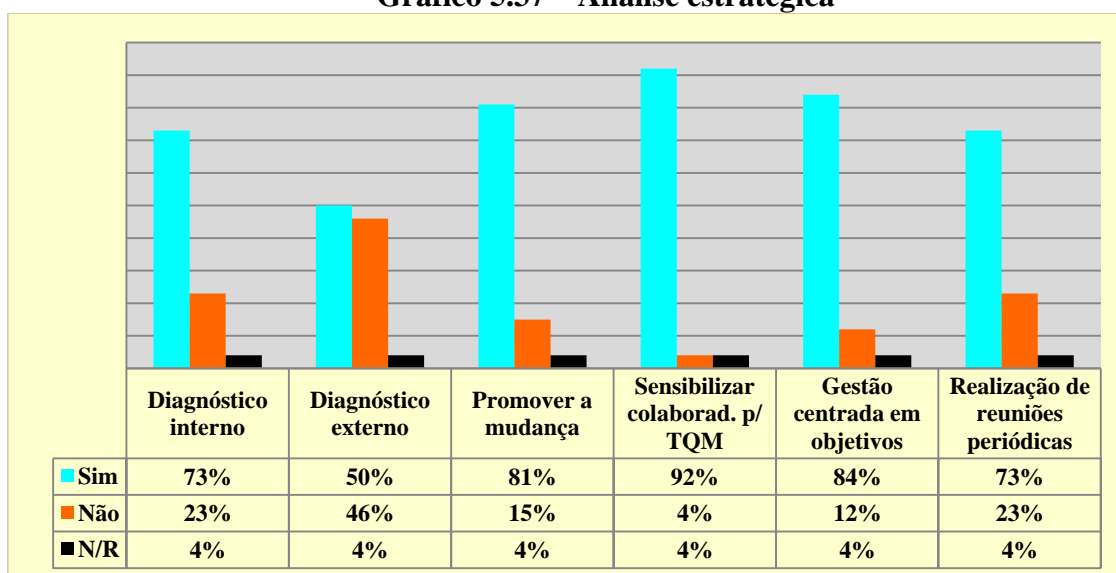
5.10.3. – ANÁLISE ESTRATÉGICA PARA MELHORAR O SERVIÇO

A análise estratégica serve para se ter um maior conhecimento da instituição onde se trabalha e indica qual a estratégia a seguir no futuro, para se atingir a qualidade total.

Na análise está incluído o diagnóstico (análise do ambiente) e conforme se observa no gráfico número 5.37, a maioria dos bibliomóveis (73%) realizam o diagnóstico interno e 50% realizam o diagnóstico externo.

Após a realização da análise e sempre que necessário, as bibliotecas móveis devem promover mudanças (81%), as quais oscilam entre a implementação de novos serviços a prestar e novas formas de estruturação da biblioteca, as quais garantem o bem-estar e a motivação, conducentes à participação ativa de toda a equipa.

Gráfico 5.37 – Análise estratégica



A liderança, na perspetiva da gestão da qualidade, é fundamental na motivação e sensibilização da equipa devendo apontar a comunicação como o caminho para a qualidade objetivada na satisfação dos utilizadores internos e externos. Um programa de qualidade envolve uma comunicação organizacional dinâmica, motivadora e inovadora, entre os diferentes níveis hierárquicos e no interior de cada um deles. No nosso estudo verificamos no gráfico anterior que a quase totalidade dos líderes (92%) motivam a equipa para a questão da qualidade.

A Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro instituiu o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP). Esta lei é aplicável ao

desempenho dos serviços, dos respetivos dirigentes e demais trabalhadores. O sistema assenta numa conceção de gestão dos serviços públicos centrada em objetivos previamente fixados, que permitem, entre outros, a transparência e a imparcialidade. Pelo gráfico anterior percebemos que 84% dos bibliomóveis executam este tipo de avaliação, mas 12% não o fazem.

A realização de reuniões periódicas é uma estratégia para se debater questões pertinentes e tomar decisões, além de que é uma boa maneira de passar informação aos vários níveis hierárquicos. No nosso estudo verificamos que 73% das bibliotecas realizam reuniões periódicas.

Realizados o diagnóstico e a análise estratégica, chegou o momento de evidenciar os desajustamentos e elaborar um plano de ação para melhorar a qualidade do serviço. É este plano que fornece aos bibliotecários as ferramentas necessárias, para implementar um novo comportamento organizacional e construir o futuro desejado.

Tabela 5.6 – Plano de ação / Estratégias de melhoria

Estratégias	%
Crescente satisfação e fidelização dos utilizadores	85%
Aumentar o número de acessos aos recursos digitais (página Web, catálogo)	58%
Maximizar a aplicação das funcionalidades integradas dos sistemas de gestão de informação	46%
Aumentar os índices de produtividade	31%
Melhorar a qualidade da informação disponibilizada	73%
Estimular a necessidade de pesquisa	39%
Padronizar os procedimentos administrativos	27%
Melhorar os procedimentos de acesso às coleções	46%
Aumentar a eficácia e a qualidade do trabalho técnico	58%
Facilitar a acessibilidade aos portadores de necessidades especiais	62%

Para que a mudança organizacional seja eficaz e atinja resultados úteis para a biblioteca é preciso que esteja definido um horizonte temporal e se defina uma unidade de medida para avaliar os avanços dos objetivos quantificados.

Todas estas estratégias de melhoria deverão manifestar-se no meio envolvente, ter consequências no conjunto organizacional e gerar eficácia, proatividade, objetividade, prioridades, eficiência, identidade e avaliação do serviço.

Porém existem alguns princípios que não podem ser esquecidos quando se elaboram e se escolhem as metas a atingir:

- Concordância horizontal - os objetivos dos órgãos situados no mesmo nível organizacional devem estar em consonância para evitar conflitos;
- Concordância vertical - os objetivos de um nível organizacional devem ajudar à realização dos objetivos do nível organizacional imediatamente superior;
- Comunicação total - os objetivos globais da organização devem ser conhecidos e compreendidos por todos os níveis hierárquicos da biblioteca.

5.11. – O FUTURO

5.11.1. – A CRIAÇÃO DE UMA REDE DE BIBLIOTECAS MÓVEIS

Ultimamente a criação e a manutenção de redes que operam nos níveis local, regional, nacional e até internacional, seja para a troca de informações, seja para a articulação de políticas de funcionamento ou seja para a implementação de ações conjuntas, têm vindo a crescer em todo o mundo.

Uma rede é uma estrutura plástica e dinâmica formada por pessoas organizadas de forma igualitária e democrática em torno de um objetivo comum, neste caso, as bibliotecas móveis.

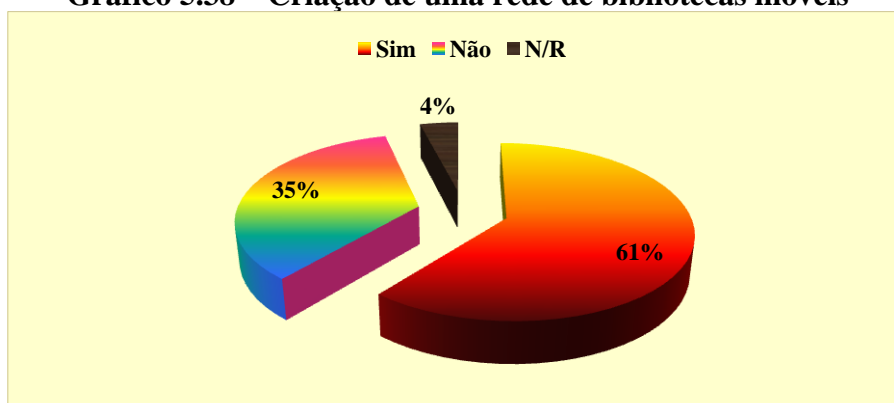
A criação de uma rede de bibliotecas móveis portuguesas deve ser uma iniciativa dos próprios bibliotecários e da APBAD (Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas), com o objetivo de delinear estratégias nacionais, que contribuam para a consolidação e para o desenvolvimento destas bibliotecas.

Creemos que a construção desta rede dará maior autonomia aos bibliomóveis e colocará os profissionais destes equipamentos a debater e a articular políticas, estratégias e metodologias integradas, que garantam os seguintes objetivos:

- Fomentar o debate sobre um tipo específico de bibliotecas;
- Incentivar a cooperação e a partilha de informação e de recursos;
- Ampliar a representatividade a nível nacional e local;
- Constituir um grupo de trabalho;
- Melhorar a organização de trabalho;
- Uniformizar procedimentos;
- Lutar por um conjunto de valores e objetivos comuns;
- Partilhar boas práticas;
- Aumentar a visibilidade do equipamento;
- Exigir profissionais mais qualificados.

Ao questionarmos os profissionais dos bibliomóveis sobre este assunto, verificámos com satisfação que a maioria (61%) considera importante a criação de uma rede de bibliotecas móveis, mas 35% dos inquiridos são contra a sua constituição.

Gráfico 5.38 – Criação de uma rede de bibliotecas móveis



Quisemos ir mais longe na nossa investigação e interrogámos os profissionais sobre o motivo da sua resposta, e obtivemos os resultados expostos na tabela imediatamente a seguir.

Tabela 5.7 – Causas apontadas

Causas para criar a rede	Causas para a não criar a rede
Há concelhos que não possuem este serviço e de todos os serviços bibliotecários, este é o mais direcionado para a comunidade	Já existe uma rede de bibliotecas, onde estão integrados os serviços de bibliotecas itinerantes
Necessidade de partilhar recursos, projetos e experiências	São serviços das bibliotecas públicas
Maneira de descentralizar os serviços	Já existe a rede de bibliotecas públicas e a rede de bibliotecas escolares
Forma de apoiar e valorizar o serviço	
Modo eficaz de fazer chegar a informação e a promoção da leitura às populações	

Por último sugerimos aos inquiridos que indicassem medidas que podem impulsionar a criação da rede, onde obtivemos onze respostas diferentes:

1. – Partilhar documentos, conhecimentos e projetos;
2. – Dar visibilidade ao serviço;
3. – Criar um *site*, um blogue e um portal da rede de bibliotecas itinerantes;
4. – Organizar um encontro nacional de bibliotecários móveis;
5. – Traduzir publicações técnicas;

6. – Avaliar os equipamentos;
7. – Desenvolver parcerias interconcelhias ou não;
8. – Criar uma equipa de trabalho;
9. – Elaborar um documento tipo declaração, de âmbito nacional ou internacional;
10. – Procurar apoio da DGLB (Direção Geral do Livro e das Bibliotecas);
11. – Melhorar as condições de trabalho e do serviço.

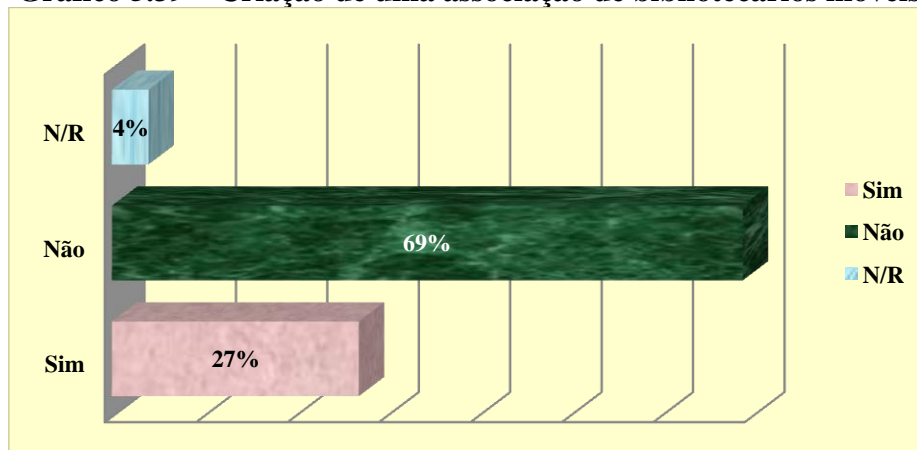
5.11.2. – ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS MÓVEIS

Genericamente uma associação é um organismo que reúne um grupo de pessoas ligadas pelo mesmo fim, neste caso as bibliotecas móveis.

Apesar de muitos profissionais criticarem a inoperância e a eficácia da APBAD, isso não quer dizer que outra associação não fizesse melhor o seu trabalho. Uma futura associação de bibliotecários móveis deverá ter os seguintes objetivos:

1. – Implicar o poder central nas políticas de desenvolvimento e de modernização dos bibliomóveis;
2. – Defender os interesses dos profissionais, perante a administração local e central;
3. – Fomentar o nível de formação dos profissionais móveis;
4. – Promover o intercâmbio de experiências entre os profissionais;
5. – Sensibilizar a opinião pública sobre a importância destes serviços;
6. – Incrementar o uso destes serviços;
7. – Elaborar e publicar bibliografia sobre estes serviços específicos;
8. – Organizar um congresso sobre o tema.

Gráfico 5.39 – Criação de uma associação de bibliotecários móveis



No nosso estudo, verificámos que apenas 27% dos inquiridos são a favor da construção de uma associação, pelos seguintes motivos:

- A associação poderá ser o ponto de partida para a criação de uma rede de partilha de problemas;
- A associação é uma impulsionadora da força dos profissionais.

Em contrapartida 69% dos inquiridos é contra a construção de uma associação, devido ao exposto imediatamente a seguir:

- Já existe uma associação de bibliotecários;
- À semelhança da associação que já existe, não iria funcionar;
- Os objetivos dos bibliomóveis são iguais aos das bibliotecas públicas;
- A maioria dos profissionais afetos aos equipamentos, não são bibliotecários;
- Na maior parte das vezes o bibliotecário responsável pela biblioteca pública é o responsável pelo bibliomóvel.

Antes de terminarmos a análise dos dados, não podemos deixar de referir que os bibliomóveis, na sua maioria destinado ao meio rural, têm objetivos comuns, mas práticas e periodicidades diferentes, como tal, urge a uniformização dos procedimentos, a formação técnica dos profissionais e a elaboração de um documento normativo, orientador da conceção e planificação dos serviços.

6. - CONCLUSÃO

O presente trabalho permitiu-nos falar articuladamente dos bibliomóveis, o que representou para nós, um desafio assaz estimulante, devido à transversalidade da sua função. Este género de bibliotecas apresenta-se como a solução estrutural dos municípios, para desenvolver uma política de leitura pública, melhorar a qualidade de vida dos cidadãos através do acesso à informação, diminuir a taxa de analfabetismo das zonas rurais ou geograficamente isoladas e reduzir as desigualdades sociais e educacionais entre o campo e a cidade.

As conclusões deste trabalho propõem um caminho para as bibliotecas móveis ampliarem o seu foco de atuação, executarem uma revisão do seu modelo organizacional e se adaptarem às exigências da atual sociedade do conhecimento.

Quanto à questão de partida (qual o nível organizacional dos bibliomóveis portugueses), face aos resultados obtidos podemos afirmar que alguns equipamentos devem apostar na mudança organizacional, para se tornarem organismos dinâmicos, inovadores, competitivos e amplamente reconhecidos.

Para implementarem a referida mudança terão que elaborar um plano de gestão da qualidade, requalificar as infraestruturas e os equipamentos (substituir os veículos mais antigos, instalar ar condicionado e isolamento térmico e acústico, apetrechar o veículo com tomadas e acessos para deficientes, e adquirir mesas e cadeiras para proporcionar bem estar aos utilizadores), melhorar as capacidades de comunicação institucional e inovar os serviços.

Em qualquer mudança organizacional é necessário que paralelamente se faça um planeamento social, cabendo esse papel ao bibliotecário, o qual deve incentivar o lado intuitivo e criativo da equipa, para que todos, em conjunto, contribuam para o progresso da biblioteca móvel.

Perante a análise dos dados obtidos, vemo-nos obrigados a concluir que, apesar das necessárias mudanças organizacionais, os inquiridos assinalaram nos questionários mais forças (coleção, espaço, manutenção, horário de funcionamento, recursos humanos e gestão) do que fraquezas (tecnologias), no que se refere à análise do ambiente interno. A fraqueza tecnológica, consubstanciada na falta de computadores, fotocopiadoras, impressoras, *scanners*, leitores de DVDS, ecrãs e internet, impossibilitam o

desenvolvimento do trabalho biblioteconómico e excluem os cidadãos da sociedade da informação e do conhecimento.

Num novo contexto, é importante apostar nas supracitadas tecnologias, estar recetivo aos seus avanços e desenvolver esforços, que conduzam à sua instalação nas viaturas.

No que concerne ao ambiente externo foram assinaladas pelos respondentes mais oportunidades (parcerias, ações de formação, taxa de empréstimos, divulgação), do que ameaças (políticas de contenção orçamental). No caso concreto dos bibliomóveis, concluímos que a falta de recursos financeiros impede uma gestão corrente eficaz e eficiente, aconselhando-se o desenvolvimento de estratégias alternativas para gerar receitas.

Face aos desafios que se colocam aos bibliomóveis, em virtude da crescente complexidade que caracteriza o seu ambiente interno e a envolvente externa, é vital enraizar uma cultura de avaliação. De facto as bibliotecas móveis sentem-se cada vez mais pressionadas a prestar contas sobre a qualidade dos seus serviços, através do fornecimento de dados de teor quantitativo e qualitativo, que traduzam o desempenho e os impactos dos seus serviços na comunidade que servem, em termos de eficiência, eficácia e qualidade.

Em segundo lugar confirmamos que os bibliomóveis podem ser promotores da rede de leitura pública, hipótese levantada no início do nosso trabalho. Hoje as bibliotecas móveis têm missões diferentes como, por exemplo, complementar as redes concelhias de leitura pública, apoiar a biblioteca a realizar eventos fora do edifício central, articular a biblioteca com as escolas, as coletividades e as associações locais, e levar o livro a casa dos que não se podem deslocar à biblioteca por razões de mobilidade. Estes equipamentos promovem não só o acesso democrático das populações aos materiais de leitura informativa e literária mas também ampliam as condições de acesso ao livro.

Esta rede de leitura pública desenvolve-se através de parcerias entre o município (biblioteca municipal, pólos e bibliomóvel) e, por exemplo, a rede de bibliotecas escolares. É imperativo para a eficácia deste serviço a sua articulação com a política de leitura do concelho em que circula, envolvendo as bibliotecas escolares e os agentes educativos a intervir nessas comunidades, quer ao nível das dinâmicas quer ao nível da filosofia da gestão dos fundos documentais.

O bibliomóvel é um equipamento capaz de auxiliar os alunos na compreensão dos textos, contribuir para o aumento dos níveis de informação, fomentar as visitas ao veículo,

executar empréstimos coletivos à escola e empréstimos individuais aos professores e aos alunos, fornecer apoio técnico à biblioteca escolar, realizar atividades de promoção da leitura e funcionar como um apoio importante nas atividades dos estabelecimentos de ensino.

Apesar de em Portugal existirem veículos que só trabalham com a população escolar, consideramos, que estas sinergias devem ser estendidas a todos os bibliomóveis, independentemente do público com que habitualmente trabalham.

Em terceiro lugar concluímos que os bibliomóveis são a ferramenta ideal para oferecer os serviços das bibliotecas às zonas rurais (segunda hipótese do nosso trabalho), porque se trata de um serviço ágil e dinâmico, facilmente adaptável às necessidades dos utilizadores e à organização territorial. Estes equipamentos oferecem quotidianamente serviços aos habitantes isolados e com poucos recursos, promovem o desenvolvimento cultural e proporcionam o prazer da leitura, em áreas onde consideram importante iniciar o serviço de uma biblioteca.

Em quarto lugar podemos afirmar que a maioria dos serviços oferecidos, ainda não é de qualidade (última hipótese do nosso trabalho), apesar dos esforços desenvolvidos pela maioria dos profissionais. As falhas da qualidade ocorrem ao nível dos próprios equipamentos, das consultas bibliográficas, da disponibilização da informação e da oferta de serviços.

Apesar de termos descoberto e exposto inúmeros aspetos positivos vários foram os constrangimentos inventariados. Entre todos, o que mais nos impressionou foi a falta de conhecimento, que alguns profissionais mostraram sobre os seus equipamentos, como por exemplo:

- A marca (4%), o comprimento (42%), a largura (77%) e o seu peso (19%) do veículo;
- O número de estantes (11%), de leitores de DVDS (4%) e de ecrãs (4%), instalados nos bibliomóveis;
- O sexo da maioria dos utilizadores (38%) e o número de leitores inscritos (23%);
- Os serviços prestados (8%), as atividades realizadas (4%) e a periodicidade das mesmas (8%);
- O volume da coleção (23%), o número de documentos adquiridos anualmente (8%) e o número de documentos inseridos no catálogo (4%);

- E desconhecer a existência de documentos reguladores (8%).

Tendo em conta o enumerado no parágrafo anterior, é indispensável que os responsáveis pelos equipamentos, eliminem urgentemente as deficiências da estrutura organizacional, porque só assim, estas organizações, tornar-se-ão mais responsáveis e credíveis, tanto para os utilizadores, como para os trabalhadores. Para tal é importante que os bibliotecários assumam uma postura pró-ativa e participem efetivamente nos processos.

Por excelência os bibliomóveis trabalham para os utilizadores e encontram-se abertos a todos os indivíduos que o queiram utilizar, independentemente da idade, grau de instrução ou sexo.

Como acreditamos que os utilizadores são o cerne do equipamento, gostaríamos de apontar uma série de medidas que consideramos pertinentes e mesmo prioritárias, para o futuro destes equipamentos: aumentar o nível da satisfação dos utilizadores; dar respostas concertantes às crescentes exigências colocadas aos serviços; e definir objetivos nos processos internos que incrementem o valor do utilizador.

Cogitamos ainda que uma série de outros pontos devem, num curto espaço de tempo, ser alvo de uma intervenção: formação profissional dos funcionários, visto subsistir pessoal afeto aos equipamentos sem formação na área da biblioteconomia; avaliação dos equipamentos, dos serviços e do nível de satisfação dos funcionários e dos utilizadores; criação de uma rede de bibliotecas móveis, para debater e partilhar experiências, articular procedimentos e defender os interesses coletivos, porque este é o caminho para atingir o sucesso e a excelência.

Por último resta-nos concluir que o bibliomóvel é para muitos a única porta de acesso a um vasto mundo de informação e conhecimento. Como tal, é fundamental continuar a desenvolver projetos de extensão inovadores, que conduzam a biblioteca para o exterior do seu espaço físico procurando, desse modo, ir ao encontro de diferentes tipos de públicos na comunidade, criando uma rede de leitura pública que contrarie o ciclo de exclusão das comunidades rurais / periféricas e aumente a cobertura concelhia de ação da biblioteca.

É fundamental para o sucesso do equipamento a articulação entre os vários serviços da autarquia e os agentes de desenvolvimento local, já que ele apenas poderá sobreviver à fase de financiamento se essa consolidação ocorrer no terreno. Estas bibliotecas deverão ser simultaneamente um programa de promoção de leitura, de desenvolvimento sustentado, de combate à infoexclusão e de educação.

Apesar de tudo isto apelar a um esforço técnico importante, à capacidade de trabalho em equipa e a um esforço financeiro significativo, estamos cientes que é muito importante que os bibliomóveis continuem a circular pelo nosso país.

Não se pretendeu com este estudo fazer uma crítica feroz aos bibliomóveis e às suas formas de funcionamento, pretendemos sim mostrar que é possível desenvolver novas formas de gestão mais ajustadas à realidade das comunidades rurais.

BIBLIOGRAFIA

ALADRO, Mário; **HERRERO**, Mercedes – Novas estratégias, recursos e projetos de dinamização da leitura no Século XXI. In Encontro Internacional de Bibliotecas Itinerantes da Batalha, 1, Batalha, 2009 – As Bibliotecas Itinerantes no Século XXI: que desafios, estratégias e públicos?. [Em linha]. Biblioteca Municipal da Batalha. [Consult. 10 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://biblioteca.cm-batalha.pt/UserFiles/File/apresentacoes/mario.pdf>>

ARROYO ORTEGA, Óscar; **TREVIÑO BLASCO**, Modesto - Bibliobuses para el siglo XXI: modelos de desarrollo y gestión de servicios bibliotecarios móviles en España *Educación y Biblioteca* [Em linha]. n.º 146 (2005), p. 83-91. [Consult. 19 dez. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/Bibliobusesparaelsiglo21.pdf>>. ISSN 0214-7491.

ATHAYDE, Augusto Pereira de Bettencourt – A organização da primeira biblioteca móvel portuguesa. [Em linha]. Coimbra: Imprensa da Universidade, 1915. 8 p.; 29 cm. Separata dos Anais das Bibliotecas e Arquivos de Portugal, Vol. I, n.º 3. [Consult. 19 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL: http://purl.pt/255/3/bad-1507-v_PDF/bad-1507-v_PDF_08-G-R0100/bad-1507-v_0012_capa-95_t08-G-R0100.pdf>

BAILAC, Assumpta (2002) – *El Servicio de Bibliobús y las Tecnologías de la Información: nuevas oportunidades*. In Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles, 1, Santo Ildefonso, Segóvia, 2002 – La biblioteca móvil en la sociedad de la información. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 4 dez. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/bailac.pdf>>.

BATALHA. Câmara Municipal. Biblioteca Municipal – 1º Encontro Internacional de Bibliotecas Itinerantes da Batalha: comemorações dos cinquenta anos da biblioteca itinerante da Batalha [Em linha]. 2009, 23 p. [Consult. 20 dez. 2011]. Disponível em WWW: <URL: http://biblioteca.cm-batalha.pt/Userfiles/File/Boletim_Itinerante.pdf>.

COMALAT, Maite; **REYES**, Lourdes - Los servicios bibliotecarios en zonas rurales: una propuesta de actuación viable. Barcelona: Àrea de Cultura, 2001. ISBN 84-7794-778-3.

CRESPO GONZÁLEZ, José [et al.] – La biblioteca móvil. Gijón: Trea, cop. 2001. 117 p. ISBN 84-9704-016-3.

ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura. Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas - *El servicio de bibliobús. Pautas básicas para su funcionamiento*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura. Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, 2002. [Em linha]. [Consult. 15 nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/pautasbibliobusesministerio.pdf>>.

ESPAÑA. Ministerio de Educación y Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas - Los bibliobuses en España: 1997. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999. [Em linha]. [Consult. 15 nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/bibliobuses1997.pdf>>.

FERNÁNDEZ CEDENA, Sagrario. 25 años de bibliobuses en Madrid: del préstamo manual a la RFID. In: Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles, 5, Alcalá de Henares, 2011 – La red más social. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 10 dez. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/25+años+d.pdf>>.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Boletim informativo do Serviço de Bibliotecas Itinerantes. Lisboa: FCG. I série, n.º 6, 1962, 236 p.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Boletim cultural do Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas. Lisboa: FCG. VI série, n.º 2, (junho 1984), 64 p.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Carta-circular. 28-9-1960.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 1. 7-1958.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 8. 1959.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 76. 12-7-1965.

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN - Circular n.º 140. 16-7-1971.

GILL, Philip – Os serviços da biblioteca pública: diretrizes da IFLA/UNESCO. Lisboa: Caminho, 2003. 149 p. ISBN 972-21-1567-7.

HENRIQUES, João Carlos Ribeiro - Na estrada com os livros: as bibliotecas móveis como solução de acesso a serviços de bibliotecas num país de contrastes. Universidade Nova de Lisboa, 2009. 196 p. Tese de Mestrado.

IFLA; UNESCO – Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas. [Em linha]. [Consult. 10 jan. 2011]. Disponível em WWW: <URL: http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Português/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/1994_Manifesto_IFLA_Unesco_sobre_Bibliotecas_Publicas.pdf>.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA – Censos 2011: resultados provisórios. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, 2011. 145 p. ISSN 2182-4215.

MANUEL DE VILLENA, Carmen M^a Vigata – Los Bibliobuses y los Nuevos Servicios de Extensión Bibliotecaria en la Comunidad de Madrid. In Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles, 3, Guadalajara, 2007 – Las bibliotecas móviles, alcuentro de los ciudadanos. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 16 nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/Carmen%20Vigata-Ponencia.pdf>>.

MARÇAL, Nuno - Bibliomóvel de Proença-a-Nova. Herdeira de 50 anos de andanças por terras e gentes de Portugal. In Congresso Nacional de Bibliotecas Móveis, 5, Alcalá de Henares, 2011 – La red más social. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 18 nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/BIBLIOMOVEL%20DE%20PROENÇA.pdf>>.

MARÇAL, Nuno – As 1001 andanças por terras e gentes de Proença-a-Nova. In Encontro Internacional de Bibliotecas Itinerantes da Batalha, 1, Batalha, 2009 – As Bibliotecas Itinerantes no Século XXI: que desafios, estratégias e públicos?. [Em linha]. Biblioteca Municipal da Batalha. [Consult. 10 out. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://biblioteca.cm-batalha.pt/UserFiles/File/apresentacoes/Nunomarcas.pdf>>.

MARÇAL, Nuno - Bibliomóvel de Proença-a-Nova. Herdeira de 50 anos de andanças por terras e gentes de Portugal. In Congresso Nacional de Bibliotecas Móveis, 5, Alcalá de Henares, 2011 – La red más social. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 18 nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/BIBLIOMOVEL%20DE%20PROENÇA.pdf>>.

MELO, Daniel – A leitura pública em Portugal contemporâneo: 1926 – 1987. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2004. 375 p. ISBN 972-671-137-1

MONTSERRAT GILI, Cristina - Biblioacessos: extensiones municipales de los bibliobuses. In Congresso Nacional de Bibliotecas Móveis, 4, León, 2009 – A la medida de la sociedad. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 3 out. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/biblioacessosCristinaMontserrat.pdf>>.

NEVES, Rui Manuel – Bibliotecas viajantes: um olhar sobre o aparecimento das bibliotecas móveis em Portugal. In Encontro Internacional de Bibliotecas Itinerantes da Batalha, 1, Batalha, 2009 – As Bibliotecas Itinerantes no Século XXI: que desafios, estratégias e públicos?. [Em linha]. Biblioteca Municipal da Batalha. [Consult. 08 out. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://biblioteca.cm-batalha.pt/UserFiles/File/apresentacoes/Ruineves.pdf>>.

NUNES, Henrique Barreto - Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal. Braga: Autores de Braga, 1998. 380 p. ISBN 972-8026-23-4.

PIRES, José Cardoso – E agora, José?: ensaios. Lisboa: Dom Quixote, 1999. 269 p.

Portugal. Comissão do livro negro sobre o regime fascista – Livros proibidos no regime fascista. Mem Martins: Europa América, imp. 1981. 117 [2] p.

PORTUGAL. Decreto- Lei nº166/99. “D. R. II Série”. (1999-05-13).

PORTUGAL. Despacho n.º 3/MEC/86. “D. R. II Série”. (86-03-11).

PORTUGAL. Lei n.º 66-B/2007. “D. R. I Série”. (2007-12-28).

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas – Pesquisa de Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. [Base de dados em linha]. Lisboa: DGLB, [s.d.]. [Consult. 12 set. 2011] Disponível em WWW: <URL: <http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugu%C3%AAs/bibliotecasPublicas/pesquisaBibliotecas/Paginas/pesquisadeBibliotecasPublicas.aspx>>.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas – Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais. [Em linha]. [Consult. 20 set. 2011]. Disponível em WWW: <URL: http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugu%C3%AAs/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/Doc01_Programa%20de%20Apoio2007.pdf>.

QUIVY, Raymond; Van CAMPENHOUDT, Luc van – Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva, 2005. 282 p. ISBN 972-662-275-1.

RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, José Manuel - Diez años de la Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM). In Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles, 4, León, 2009 – A la medida de la sociedad. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 12 set. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/Diez%20anos%20de%20ACLEBIM.pdf>>.

SÁNCHEZ GARCÍA, M^a Isabel. Bibliotecas móviles como instrumentos para promover la lectura. En: Blog de SEDIC (13-10-2009)

VILÀ, Núria – Participación de los bibliobuses en el fomento de la lectura. In Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles, 2, Barcelona, 2005 — La biblioteca móvil, un servicio de proximidad. [Em linha]. ACEBLIM. [Consult. 26 ago. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/laparticipacionDOC.pdf>>.

SOTO ARRANZ, Roberto – As Bibliotecas Itinerantes e a componente tecnológica: significado de uma relação proveitosa. In Encontro Internacional de Bibliotecas Itinerantes da Batalha, 1, Batalha, 2009 – As Bibliotecas Itinerantes no Século XXI: que desafios, estratégias e públicos?. [Em linha]. Biblioteca Municipal da Batalha. [Consult. 09 Ago. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://biblioteca.cm-batalha.pt/UserFiles/File/apresentacoes/Roberto.pdf>>.

ZHANG, Yan - Using the Internet for survey research: a case study. Journal of the American Society for Information Science. v. 51, n.º 1, 1999. p. 57 – 68.

Anexo A – Inquérito

Anexo B – Contatos dos atuais bibliomóveis

Distrito de Vila real		Telefone	Respostas
1	biblioteca@cm-alijo.pt - Otilia	259 957 114	Respondeu
2	biblioteca@cm-mesaofrio.pt	254 890 100	Deixou de ter Semidesactivado
3	biblioteca@cm-montalegre.pt	276 510 200	
4	bibliotecamurca@mail.telepac.pt	259 510 250	Deixou de ter Há 4 anos devido a falta de adesão
5	biblioteca@cmpr.pt – Peso da Régua	254 320 230	Deixou de ter Escolas desistiram
6	biblioteca@cm-smpenaguiiao.pt	254 810 130	
7	biblioteca@cm-vilareal.pt	259 303 080	Respondeu
Distrito de Viseu		Telefone	Respostas
8	biblioteca@cm-armamar.pt geral@bibarmamar.com	254 850 800	
9	biblioteca@cm-castrodaire.pt	232 319 150	
10	biblioteca@cm-cinfaes.pt	255 563 041	Vai às escolas. Agora parada por acidente
11	biblioteca@cm-lamego.pt	254 614 013	Deixou de ter
12	biblioteca@cm-moimenta.pt infobmar@gmail.com	254 520 080	
13	biblioteca@sjpesqueira.pt		Respondeu
14	biblioteca@cm-spsul.pt	232 723 601	Respondeu
15	biblioteca@cm-vouzela.pt luis.silva@-vouzela.pt	232 740 571	Respondeu

Distrito de Viana do Castelo		Telefone	Respostas
16	biblioteca@cm-moncao.pt	251 640 150	Deixou de ter
17	biblioteca@cm-pontedabarca.pt cultura@cm-pontedabarca.pt	258 480 180	Deixou de ter
18	biblioteca@cm-pontedelima.pt	258 900 411	Vai às escolas
19	bibliotecavalenca@gmail.com	251 800 330	
20	stbiblioteca@cm-vianadocastelo.pt rpbiblioteca@cm-vianadocastelo.pt	258 840 010	Respondeu
Distrito de Setúbal		Telefone	Respostas
21	biblioteca@mun-montijo.pt		Enviei pedido em papel
22	biblioteca@cm-grandola.pt	269 450 081	Respondeu
Distrito de Santarém		Telefone	Respostas
23	biblioteca@cm-macao.pt	241 577 200	Carrinha vai às escolas só no verão
24	biblioteca@cm-torresnovas.pt		Deixou de ter
25	geral@bibl-alcanena.net oscar.martins@cm-alcanena.pt	249 891 207	
Distrito de Porto		Telefone	Respostas
26	biblioteca@cm-felgueiras.pt		Respondeu
27	biblioteca@cm-gondomar.pt	224 664 770	Encam. Bibliom.
28	biblioteca@cm-lousada.pt saobib@gmail.com	255 820 570	
29	biblioteca@cm-maia.pt sbarreiros.bm@cm-maia.pt	229 408 638	
30	bmfe@cm-matosinhos.pt	229 390 950	Respondeu
31	biblioteca@cm-paredes.pt	255 788 800	
32	biblioteca.penafiel@cm-penafiel.pt		Respondeu
33	bib.agarrett@cm-porto.pt	226 081 000	Anulado
34	biblioteca@cm-viladoconde.pt	252 240 040	Respondeu

Distrito de Marvão		Telefone	Respostas
35	camara.velha@cm-marvao.pt	245 909 130 245 909 137	Anulado
Distrito de Lisboa		Telefone	Respostas
36	bib.itinerantes@cm-lisboa.pt manuela.correia@cm-lisboa.pt	21 817 05 40	
37	bms@cm-sintra.pt		Deixou de ter
38	info@bmvfx.net coordenadora@bmvfx.net	263 285 600 263 271 200	
Distrito de Leiria		Telefone	Respostas
39	biblioteca.municipal@cm-alvaiazere.pt	236 650 700 236 560 701	Lares e centros dia
40	biblioteca@cm-batalha.pt	244 769 871	
41	biblioteca@cm-bombarral.pt – 19/3	262 609 052	Respondeu
42	biblioteca@cm-pombal.pt	236 210 521	Respondeu
43	bmpm@municipio-portodemos.pt	244 499 607	
Distrito de Faro		Telefone	Respostas
44	biblioteca@cm-loule.pt antonio.dores@cm-loule.pt	Telefone	Respostas
Distrito de Guarda		Telefone	Respostas
45	bmguarda@bmel.pt	271 210 760	
46	biblioteca@cm-aguiardabeira.pt		Respondeu
Distrito de Évora		Telefone	Respostas
47	bibliotecamunicipal@cm-redondo.pt Dra. Graça Boavida	266 909 126 266 909 039	
Distrito de Coimbra		Telefone	Respostas
48	biblioteca@cm-cantanhede.pt tpaixao@cm-cantanhede.pt	231 410 870	
49	biblioteca@cm-coimbra.pt		Respondeu
50	biblioteca@cm-lousa.pt		Deixou de ter
51	geral@adfp.pt (Miranda do corvo)	239 530 180	

Distrito de Castelo Branco		Telefone	Respostas
52	opapalagui@gmail.com bibliomovel@cm-proencanova.pt postomovel@cm-proencanova.pt		Respondeu
Distrito de Bragança		Telefone	Respostas
53	biblioteca@cm-braganca.pt carla.cunha@cm-mirandela.pt	278 201 590	
Distrito de Braga		Telefone	Resposta
54	biblioteca.cmbasto@mail.telepac.pt joanabarbosa.cmunistasto@gmail.com	253 665 054	Responsabilid ade Basto Jovem
55	biblioteca.municipal@cm-esposende.pt	253 960 181	
56	biblioteca@cm-guimaraes.pt		Respondeu
57	bibliotecamunicipal@vilanovadefamalicao.org geral@bibliotecamunicipalcamilocastelobranco.org	253 515 710	Respondeu
Distrito de Beja		Telefone	Respostas
58	biblioteca@cm-almodovar.pt	286 660 280	Respondeu
59	bibliotecamunicipaldebeja@cm-beja.pt contarelos@gmail.com	284 311900	Respondeu
60	biblioteca.municipal@cm-castroverde.pt		Respondeu
61	geral@semeandoleituras.com biblioteca.moura@cm-moura.pt bibliotecamoura@gmail.com	285 250 446	

Distrito de Aveiro		Telefone	Respostas
62	biblioteca@cm-arouca.pt	256 940 400 968 902 999	Respondeu
63	biblioteca@cm-aveiro.pt biblioteca@cm-aveiro.pt bibl.mun.av@mail.telepac.pt	234 400 320	
64	Biblioteca.municipal@cm-castelo-paiva.pt	255 689 500	Respondeu
65	bme@cm-espinho.pt	227 335 869	
66	biblioteca.municipal@cm-estarreja.pt	234 840 614	Deixou de ter
67	info@bm-mealhada.info	231 201 681	Respondeu
68	biblioteca@cm-oaz.pt		Respondeu
Açores		Telefone	Respostas
69	andre.antonio.soares@sapo.pt	292 622 627	
Igualdade do género		Telefone	Respostas
70	projectobiig@gmail.com		Respondeu

Notas:

Fafe – Não tem desde que aderiram à rede;

Melgaço – Tem uma carrinha que faz todo o serviço da Câmara e que distribui livros nas escolas e nos lares;

Ponte de Lima – Faz distribuição nas escolas;

Oliveira de Frades – Este ano não funcionou;

Santa Marta de Penaguião – Não tem;

Vila Pouca de Aguiar – Não tem apesar de já ter tido

Anexo C – Tabelas descritivas com imagens sobre os atuais bibliomóveis

Distrito de Aveiro

Concelhos: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Arouca, Castelo de Paiva, Espinho, Estarreja, Santa Maria da Feira, Ílhavo, Mealhada, Murto, Oliveira de Azeméis, Oliveira do Bairro, Ovar, São João da Madeira, Sever do Vouga, Vagos, Vale de Cambra.

Bibliomóvel de Arouca
setembro de 2001



Veículo adquirido através do LEADER II

Biblioteca itinerante de Aveiro



Biblioteca Itinerante de Castelo de Paiva
1994



Veículo doado pela Gulbenkian

Biblioitinerante de Espinho



Projeto apoiado em 60.960€, pelo ON.2-
Novo Norte⁶²

BiblioMealhada
novembro de 2007



Veículo cofinanciado pelo
LEADER/ADELO

Bibliomóvel de Oliveira de Azeméis
16 de maio de 2011



Projeto apoiado em 75.718 € pelo ON.2-
Novo Norte

⁶² O anterior veículo foi o último entregue pela Gulbenkian a uma BP, antes do SBAL encerrar.

Distrito de Beja

Concelhos: Aljustrel, Almodôvar, Alvito, Barrancos, Beja, Castro Verde, Cuba, Ferreira do Alentejo, Mértola, Moura, Odemira, Ourique, Serpa, Vidigueira.

Serviço Itinerante de Leitura - Almodôvar
outubro de 2006



Autarquia - investimento inicial de 80.000€
Coleção cofinanciada pelo IPLB em 50%

Biblioteca Andarilha - Beja
setembro de 2009



Veículo adquirido pela autarquia

Biblioteca Itinerante de Castro Verde
11 de novembro de 1996



Oferta da Fundação Calouste Gulbenkian

Semeando Leituras – Moura
2006



Distrito de Braga

Concelhos: Amares, Barcelos, Braga, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Esposende, Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Vieira do Minho, Vila Nova de Famalicão, Vila Verde, Vizela.

Esposende
2004



Biblioteca Itinerante de Guimarães
7 de março de 2012



Veículo apoiado em 57.280 € pelo ON.2 -
Novo Norte⁶³

⁶³ A antiga viatura foi adquirida com fundos da autarquia a 23/4/1997.

Distrito de Braga (continuação)

Bibliomóvel de Vila Nova de Famalicão

novembro de 1989



2º Veículo – Veio substituir o antigo⁶⁴

Distrito de Bragança

Concelhos: Alfândega da Fé, Bragança, Carraceda de Ansiães, Freixo de Espada a Cinta, Macedo de Cavaleiros, Miranda Douro, Mirandela, Mogadouro, Torre de Moncorvo, Vila Flor, Vimioso, Vinhais.

Biblioteca Itinerante de Mirandela

fevereiro de 1987



Distrito de Castelo Branco

Concelhos: Belmonte, Castelo Branco, Covilhã, Fundão, Idanha-a-Nova, Oleiros, Penamacor, Proença-a-Nova, Sertã, Vila de Rei, Vila Velha de Rodão.

Bibliomóvel de Proença-a-Nova

26 de junho de 2006



Veículo adquirido através do PROGRIDE – Segurança Social

⁶⁴ O anterior veículo foi oferta da Mediathèque Municipale Max Pol Fouchet, de Givors, o qual circulou entre 1989 a 1999.

Distrito de Coimbra

Concelhos: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.

Bibliomóvel de Cantanhede

23 de abril de 1998



Projeto apoiado pela Gulbenkian

Bibliomóvel de Coimbra

2002



Veículo adquirido pela autarquia

Biblioteca Itinerante / Bibliomóvel de Miranda do Corvo

19 de maio de 2011



Veículo apoiado em 75% do valor (95.949€) pelo PRODER⁶⁵

Distrito de Évora

Concelhos: Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Évora, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Portel, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas, Viana do Alentejo, Vila Viçosa, Olivença

Biblioteca Itinerante do Redondo



⁶⁵ Em 2001 a Gulbenkian entregou a sua biblioteca itinerante n.º 18, que circulava desde 10/9/59 à Fundação ADFP – Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional (instituição privada de solidariedade social).

Distrito de Faro

Concelhos: Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão da Restauração, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo, Vila Real Santo António.

Bibliomóvel de Loulé

6 de outubro de 2008



Veículo apoiado pelo LEADER⁺/Arrisca, financiado pelo FEOGO, no valor de
36.114,14€

Distrito da Guarda

Concelhos: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso, Vila Nova de Foz Coa.

BIBLU - Aguiar da Beira

novembro de 2007



Veículo emprestado pela Santa Casa da
Misericórdia de Aguiar da Beira

Biblioteca Itinerante da Guarda

2 de junho de 2011



Integrada no projeto “Guarda-livros ... e
leitura”, cofinanciado pela Gulbenkian.⁶⁶

⁶⁶ 1996 Começou a circular, após extinção da biblioteca itinerante n.º 38, da Gulbenkian. Parou uns anos e após reestruturação reiniciou a sua atividade em 2011. Nesta altura foi pintada de branco e colocaram-lhe o logotipo da Câmara da Guarda.

Distrito de Leiria

Concelhos: Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Batalha, Bombarral, Caldas da Rainha, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Pedrogão Grande, Peniche, Pombal, Porto de Mós

BIA – Biblioteca Itinerante de Alvaiázere⁶⁷

Batalha⁶⁸

2009



Biblioteca Itinerante do Bombarral
Início década de 60 reiniciou há 10 anos



Oferecido pela Gulbenkian

Biblioteca Itinerante do Pombal

1998



Adquirida através de transferência de competências: Município / Gulbenkian

Bibliomóvel de Porto de Mós

2004



⁶⁷ Não conseguimos obter fotografias de alguns equipamentos, porém não quisemos deixar de mostrar os restantes.

⁶⁸ Este é o 2º veículo adquirido em 2009. Em 1958, a Fundação Gulbenkian entregou à Câmara Municipal a 1ª biblioteca Itinerante.

Distrito de Lisboa

Concelhos: Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Cadaval, Cascais, Lisboa, Loures, Lourinhã, Mafra, Oeiras, Sintra, Sobral de Monte Agraço, Torres Vedras, Vila Franca de Xira, Amadora, Odivelas.

Bibliotecas Itinerantes de Lisboa⁶⁹

4 de março de 2008



Bibliomóvel de Vila Franca de Xira

2000



Distrito de Portalegre

Concelhos: Alter do Chão, Arronches, Avis, Campo Maior, Castelo de Vide, Crato, Elvas, Fronteira, Gavião, Marvão, Monforte, Nisa, Ponte de Sor, Portalegre, Sousel.

Biblioteca Itinerante de Marvão⁷⁰

dezembro de 2004



Distrito do Porto

Concelhos: Amarante, Baião, Felgueiras, Gondomar, Lousada, Maia, Marco de Canaveses, Matosinhos, Paços de Ferreira, Paredes, Penafiel, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Valongo, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia, Trofa.

Biblioteca Itinerante de Felgueiras

1997



Projeto apoiado pelo LEADER II

BIG – Biblioteca Itinerante de Gondomar

1 de abril de 1998



⁶⁹ As duas primeiras viaturas foram adquiridas em 1961, a 3ª de 1962 e a 4ª de 1965.

⁷⁰ Nasceu de um projeto de luta contra a pobreza

Distrito do Porto (continuação)

Bibliomóvel da Lousada



Biblioteca Itinerante da Maia

2012



Equipamento apoiado em 51.893€, pelo
ON.2- Novo Norte

BIM – Biblioteca Itinerante de Matosinhos

2005



Veículo adquirido pela autarquia

Paredes

2001

Bibliomóvel da BM de Penafiel

2001



Veículo adquirido pela autarquia

Porto

1 de junho de 2000



Possui 2 viaturas

Biblioteca Itinerante de Vila do Conde

1989 / 1991 ?



Projeto apoiado em 50.112€, pelo ON.2- Novo Norte

Distrito de Santarém

Concelhos: Abrantes, Alcanena, Almeirim, Alpiarça, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Constância, Coruche, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Golegã, Mação, Rio Maior, Salvaterra de Magos, Santarém, Sardoal, Tomar, Torres Novas, Vila Nova da Barquinha, Ourém.

Biblioteca/Ludoteca Itinerante de Alcanena

Mação

Distrito de Setúbal

Concelhos: Alcácer do Sal, Alcochete, Almada, Barreiro, Grândola, Moita, Montijo, Palmela, Santiago do Cacém, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sines.

Biblioteca Itinerante de Grândola
setembro de 2011



Veículo adquirido pelo INALENTEJO

Bibliobus do Montijo
2004



Distrito de Viana do Castelo

Concelhos: Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira

Ponte de Lima



Valença do Minho



Distrito de Viana do Castelo (continuação)

Biblioteca Itinerante de Viana do Castelo

2000



Viatura adquirida pela autarquia⁷¹

Distrito de Vila Real

Concelhos: Alijó, Boticas, Chaves, Mesão Frio, Mondim de Basto, Montalegre, Murça, Peso da Régua, Ribeira da Pena, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Valpaços, Vila Pouca de Aguiar, Vila Real.

Biblioteca Itinerante de Alijó

junho de 1998



Veículo adquirido pelo LEADER

Montalegre



Biblioteca Itinerante da BM de Vila Real

2007



Veículo adquirido através do LEADER

⁷¹ 1ª Viatura foi adquirida em 1994 por protocolo com a Fundação Calouste Gulbenkian.

Distrito de Viseu

Concelhos: Armamar, Carregal do Sal, Castro Daire, Cinfães, Lamego, Mangualde, Moimenta da Beira, Mortágua, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, Penedono, Resende, Santa Comba Dão, São João da Pesqueira, São Pedro do Sul, Sátão, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Tondela, Vila Nova de Paiva, Viseu, Vouzela

Armamar



Castro Daire



Biblioteca Itinerante de Cinfães



Moimenta da Beira



Biblioteca Itinerante de São João da
Pesqueira

19 de novembro de 2010



Bibliomóvel de São Pedro do Sul
2002



Projeto apoiado em 51.092 € pelo ON.2-
Novo Norte

Veículo adquirido pelo
LEADER/ADDLAP

Saber sobre rodas – Vouzela

2 de fevereiro de 2004



Veículo adquirido por parceria com a Gulbenkian

Concelhos do Alentejo

BIIG - Biblioteca Itinerante pela Igualdade do Género

20 de outubro de 2011



Veículo alugado à associação ESDIME⁷²

Açores – Ilha do Pico

Concelhos: Angra do Heroísmo, Calheta, Santa Cruz da Graciosa, Velas, Vila Praia da Vitória, Corvo, Horta, Lajes das Flores, Lajes do Pico, Madalena, Santa Cruz das Flores, São Roque do Pico, Lagoa, Nordeste, Ponta Delgada, Povoação, Ribeira Grande, Vila Franca do Campo, Vila do Porto.

Madalena

⁷² Cooperativa de solidariedade social, financiada pelo Fundo Social Europeu, que intervém no Baixo Alentejo e no Litoral alentejano, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e para o desenvolvimento sustentável dos territórios em que atua.

Anexo D – Dados estatísticos

.

.

.

.

•

.

.

.

.

•

•

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

Apêndice E – Itinerários