

Resumo:

Este Relatório de Estágio, no âmbito do Mestrado em Estudos Regionais e Autárquicos, da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, em protocolo com a Câmara Municipal de Cascais e o Instituto de Cultura e Ciências Sociais (ICES), destina-se à obtenção do grau de Mestre. Baseia-se num estudo realizado à satisfação dos utilizadores, a partir dos 15 anos de idade, da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais (RBMC), nomeadamente a BMC – Casa da Horta (BM1) e a BMC – S. Domingos de Rana (BM2), entre os dias 3 e 17 de Setembro de 2011. São abordadas questões relativas à origem e ao desenvolvimento da *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas* e à missão definida para as Bibliotecas Públicas pelo *Manifesto da UNESCO*; à importância das bibliotecas públicas para a vivência de uma cidadania plena por parte de todos os indivíduos da comunidade, para o combate à infoexclusão e para a redução dos níveis de iliteracia informacional e cultural, mediante a oferta de meios e serviços que possibilitem o acesso à informação e conhecimento no contexto dos desafios e das mudanças resultantes da evolução cultural, económica, tecnológica e comunicacional (*World Wide Web*) da sociedade da informação. A presente análise evidencia a importância das bibliotecas municipais possuírem recursos financeiros e humanos para se conseguirem adaptar continuamente, em meios e serviços, às exigências e carências dos seus utilizadores, independentemente da sua faixa etária, nível de formação ou condição social, tanto na educação formal como na auto-formação, através da modernização das tecnologias usadas, da criação e divulgação de serviços e conteúdos informacionais pela *internet* (bibliotecas digitais), um maior investimento na formação dos seus recursos humanos e em parcerias institucionais (públicas e/ou privadas), tendo sempre presente a principal missão das bibliotecas públicas, definida pelo Manifesto da UNESCO.

Descritores:

Bibliotecas Públicas; Inquérito aos Utilizadores; Rede Bibliotecas Municipais de Cascais (RBMC); Sociedade da Informação.

Summary:

This Practice Report, within the Master in Regional and Local Government Studies, of the *Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa*, in a protocol with the Municipality of Cascais and the *Instituto de Cultura e Ciências Sociais (ICES)*, for obtaining a Master's Degree. It is based on a study of user satisfaction, from 15 years age, of Cascais Municipal Library Network (*RBMC*), respectively *BMC - Casa da Horta (BM1)* and *BMC - S. Domingos de Rana (BM2)*, between the 3rd and 17th September 2011. It covers issues relating to the origin and development of the National Network of Public Libraries and the tasks assigned to the Public Library in the Manifesto of UNESCO; the importance of public libraries to the experience of full citizenship by all individuals in the community, for the efforts against info-exclusion and reducing levels of illiteracy and cultural information, by offering facilities and services that enable access to information and knowledge in the context of the challenges and changes that result from the cultural, economic, technological and communicational (World Wide Web) evolution of the information society. This analysis highlights the importance of public libraries having financial and human resources to be able to adapt continuously, with facilities and services, to the demands and needs of their users, regardless of their age, education level or social status, both in formal education and self-education by modernizing the technologies used, the creation and dissemination of informational services and content over the Internet (digital libraries), a greater investment in training human resources and in institutional partnerships (public and / or private), bearing in mind the primary mission of public libraries, defined by the UNESCO Manifesto.

Descriptors:

Public Libraries; Users Survey; Cascais Municipal Libraries Network (*RBMC*); Information Society.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha família por todo o apoio que me tem dado, particularmente aos meus pais, a quem devo mais do que poderei algum dia retribuir.

Os meus agradecimentos aos meus orientadores do Mestrado em Estudos Regionais e Autárquicos, Exmo. Sr. Prof. Dr. Sérgio Campos Matos e Exma. Sr.^a Mestre Dr.^a Margarida Pino, da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, e ao meu supervisor na entidade de acolhimento, a Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais (DBAR) da Câmara Municipal de Cascais, Exmo. Sr. Dr. Valter Amaral, coordenador da BMC – S. Domingos de Rana, a quem muito agradeço pelo tempo dispendido em reuniões e pela informação e orientação disponibilizadas para a concretização deste estágio.

Expresso também o meu sincero apreço à Exma. Sr.^a Dr.^a Cristina Pacheco, actual Chefe de Divisão das Bibliotecas e Arquivos Municipais, assim como à Exma. Sr.^a Dr.^a Paula Saraiva (que anteriormente desempenhou este cargo); à Exma. Sr.^a Dr.^a Ângela Santos, coordenadora do Serviço de Bibliografia e Gestão de Colecções (Gabinete Técnico) da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais (RBMC), pela preciosa ajuda no acesso à informação estatística, e à Exma. Sr.^a Dr.^a Ortélia Almeida, (anterior coordenadora do Gabinete Técnico); à Exma. Sr.^a Dr.^a Carla Reis, coordenadora da BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, pela amável colaboração; e à Exma. Sr.^a Dr.^a Carla Fonseca Ribeiro, do Serviço de Animação Cultural da RBMC.

Em particular, quero agradecer os esclarecimentos prestados pelo Exmo. Sr. Dr. Joaquim Fernandes, Chefe da Divisão de Estatística da CMC, quanto ao tratamento dos dados recolhidos no inquérito.

O presente relatório, como o respectivo estágio, não teriam sido possíveis sem a colaboração dos profissionais das bibliotecas públicas BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara e

BMC – S. Domingos de Rana, nas quais se realizou o inquérito à satisfação dos utilizadores, a quem deixo o meu reconhecimento.

Aproveito a oportunidade para também expressar os meus sinceros agradecimentos à Câmara Municipal de Cascais pela possibilidade de realizar este estágio, em particular à Exma. Sr.^a Dr.^a Ana Clara Justino, Vereadora da Cultura e da Educação, e ao Exmo. Sr. Dr. António Carvalho, Director do Departamento de Cultura.

Índice

Agradecimentos	4
Índice	6
Lista de Abreviaturas	9
1. Introdução	11
2. A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.....	14
3. O Município de Cascais.....	21
4. Divisão das Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais – caracterização da instituição acolhedora do estágio.....	31
4.1. Antecedentes da RBMC: o <i>Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães</i> e a <i>Biblioteca Infantil e Juvenil</i> da Fundação Calouste Gulbenkian	31
4.2. A Divisão de Bibliotecas e Arquivos e a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas no Município de Cascais	36
4.2.1. Competências da DBAR	38
4.2.2. Organigrama da DBAR.....	40
4.3. Missão da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais	41
4.3.1. Objectivos Gerais da RBMC.....	41
4.3.2. Compromissos Assumidos pela Rede	42
4.3.3. Características da Rede	43
4.3.4. Unidades da RBMC	44
4.3.5. Horário de Funcionamento das Bibliotecas Municipais de Cascais	44

4.3.6. Serviços Disponibilizados pelas Bibliotecas.....	44
4.4. Serviço de Bibliografia e Gestão de Coleções	45
4.4.1. Acervo / Coleções das Bibliotecas Municipais de Cascais	46
4.4.2. A Coleção do Fundo Local.....	46
4.5. Serviço de Animação Cultural	47
4.5.1. Responsabilidades do Serviço de Animação Cultural	48
5. BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara	50
5.1. Recursos Humanos.....	52
5.2. Áreas Funcionais.....	53
6. BMC – S. Domingos de Rana	55
6.1. Recursos Humanos.....	57
6.2. Áreas Funcionais.....	57
7. Análise dos Utilizadores das BMC em Estudo	60
8. Inquérito à Satisfação dos Utilizadores das BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana.....	64
8.1. Critérios, Objectivos e Metodologia	64
8.2. Resultados BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara.....	68
8.2.1. Perfil dos Utilizadores Inquiridos	68
8.2.2. Serviços da Biblioteca (BM1).....	78
8.3. Resultados BMC – S. Domingos de Rana	88
8.3.1. Perfil dos Utilizadores Inquiridos	88
8.2.3. Serviços da Biblioteca (BM2).....	97
9. Conclusão.....	108

11. Bibliografia	111
12. Anexos	118
Anexo 1 - Património Histórico-Cultural do Concelho de Cascais	119
Anexo 2- BM1, Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	120
Anexo 3 - BM2, Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	121
Anexo 4 – Folheto Informativo sobre a realização do Inquérito	122
Anexo 5 – Inquérito à Satisfação (versão BMC – Casa da Horta)	123
Anexo 6 – Inquérito à Satisfação (versão BMC – S. Domingos Rana).....	128
Anexo 7 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – Casa da Horta: Respostas à Pergunta N.º 19	133
Anexo 8 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – Casa da Horta: Respostas à Pergunta N.º 20	141
Anexo 9 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – S. Domingos de Rana: Respostas à Pergunta N.º 19 (por Escalão Etário)	150
Anexo 10 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – S. Domingos de Rana: Respostas à Pergunta N.º 20 (por Escalão Etário)	158
Anexo 11 – Regulamento em “5 minutos! das bibliotecas da RBMC.....	167
Anexo 12 – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana	169
Anexo 13 – Registo Fotográfico da BMC – Casa da Horta.....	170
Anexo 14 – Registo Fotográfico da BMC – S. Domingos de Rana.....	173

Lista de Abreviaturas

- **BAD:** Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas;
- **BCCG:** Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães;
- **BIJ:** Biblioteca Infantil e Juvenil;
- **BMC:** Biblioteca Municipal de Cascais;
- **BMCH:** Biblioteca Municipal de Cascais – Casa da Horta / Casa da Horta da Quinta de Santa Clara;
- **BMCSR:** Biblioteca Municipal de Cascais – S. Domingos de Rana;
- **CMC:** Câmara Municipal de Cascais;
- **DBAR:** Divisão de Bibliotecas e Arquivos (Municipais de Cascais);
- **DEC:** Departamento de Cultura (do Município de Cascais);
- **DGLB:** Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas;
- **FLUL:** Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa;
- **ICES:** Instituto de Cultura e Ciências Sociais;
- **IFLA:** International Federation of Library Associations and Institutions;
- **IPLB:** Instituto Português do Livro e das Bibliotecas;
- **IPLL:** Instituto Português do Livro e da Leitura;
- **RBMC:** Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais;
- **ROSM:** Regulamento da Organização dos Serviços Municipais;
- **RNBP:** Rede Nacional de Bibliotecas Públicas;

- **RNLP:** Rede Nacional de Leitura Pública;
- **SBGC:** Serviço de Bibliografia e Gestão de Coleccções (da RBMC);
- **TIC:** Tecnologias da Informação e Comunicação;
- **UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

1. Introdução

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito do Mestrado em Estudos Regionais e Autárquicos, da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, em protocolo com a Câmara Municipal de Cascais e o Instituto de Cultura e Ciências Sociais, para a obtenção do grau de Mestre no respectivo curso. Segundo o regulamento do Estágio de Mestrado em Estudos Regionais e Autárquicos, o estágio poderia ter sido realizado em qualquer entidade pública ou privada que se disponibilizasse para acolher o estagiário, celebrando um protocolo com a FLUL para o efeito.

Os seus objectivos assentam na complementação da formação académica do aluno mediante o desenvolvimento de práticas de trabalho junto da entidade acolhedora do estágio; aplicar conhecimentos e competências teórico-práticas adquiridas no âmbito do Mestrado em Estudos Regionais e Autárquicos; ensaiar práticas ajustadas ao mercado de trabalho e por último, proporcionar uma futura integração no mercado de trabalho. O estágio deve ter uma duração mínima de um semestre lectivo, correspondente a duzentas e quarentas horas.

Tendo sido escolhida a DBAR – Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais – como entidade acolhedora do estágio de mestrado, tal proporcionou um contacto directo com a realidade de dois dos equipamentos culturais deste Município, nomeadamente as bibliotecas BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, situada na Freguesia de Cascais, e BMC – S. Domingos de Rana, situada na Freguesia de São Domingos de Rana.

Tendo sido optado, no segundo ano do Mestrado, pela realização de um Relatório de Estágio como forma de avaliação final, nesse sentido, desde Janeiro de 2010 foram empreendidos esforços, da parte da discente, para organizar um estágio na Divisão de Bibliotecas e Arquivos do Município de Cascais, conforme o protocolo com a CMC, especificamente na biblioteca BMC – S. Domingos de Rana. No entanto, no decorrer do ano e até meados do ano seguinte, por motivos condicionantes de força maior, alheios à discente, a finalidade do

estágio sofreu várias alterações, em parte devido à entrada em funções da nova Chefe de Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais, em Janeiro de 2011, passando o Estudo sobre a Satisfação dos Utilizadores da BMC – S. Domingos de Rana a alargar-se aos utilizadores da BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, tendo-se realizado um inquérito, simultâneo em ambas as bibliotecas, entre os dias 3 e 17 de Setembro.

Apesar do período em que decorreu o inquérito não ter sido o ideal, dado o ano lectivo só ter tido início nas semanas seguintes, devido às limitações temporais impostas pelo prazo para a entrega do relatório de estágio (30 de Setembro), foram recolhidos 300 inquéritos, respectivamente 150 em cada uma das BMC em estudo. Inicialmente, tinha sido planeado distribuir-se 120 inquéritos no total como amostra do universo de utilizadores, porém a adesão positiva dos mesmos, em ambas as bibliotecas, levou a que se aumentasse por duas vezes o seu número até se atingir um valor considerado tanto aceitável como exequível dentro do período estipulado para o inquérito, tendo também sido tomado em consideração o tempo necessário e disponível para a respectiva análise e entrega do relatório de estágio.

Após um período que se estendeu ao longo de vários meses, durante o qual a discente se foi familiarizando com a RBMC, além de ter participado em várias reuniões para se definirem objectivos e estratégias relativamente ao estudo a ser realizado no estágio de mestrado, a discente/estagiária alternou entre cada biblioteca municipal ao longo das duas semanas durante as quais decorreu o inquérito, interagindo com os utilizadores com o propósito de informá-los sobre a existência do mesmo, esclarecendo dúvidas em relação ao inquérito e aos serviços das BMC, ajudando a preencher as respostas quando solicitada, além de ter procedido às tarefas relativas à preparação do inquérito à satisfação dos utilizadores, desde a elaboração do questionário, com adaptações para cada uma das bibliotecas, à preparação do material, desde a impressão dos inquéritos, organização e distribuição pelos utilizadores. O formato e conteúdo final do inquérito foi sujeito à apreciação e alterações indicadas pelo orientador de estágio da instituição acolhedora (e coordenador da BMC - S. Domingos de Rana), Dr. Valter Amaral, e a sua versão final foi aprovada pela Chefe de Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais, Dr.^a Cristina Pacheco, e da Exma. Sr.^a Vereadora da Cultura e da Educação do Município de Cascais, Dr.^a Ana Clara Justino.

Não foi possível à discente/estagiária aceder aos Relatórios de Actividade das bibliotecas em estudo, nem aos valores orçamentais atribuídos à Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais pela Câmara Municipal, para se poder efectuar uma análise mais aprofundada dos mesmos.

Apesar do longo tempo dispendido na preparação deste estágio e do questionário do estudo à satisfação dos utilizadores (nomeadamente os aspectos administrativos decorrentes da aprovação do respectivo inquérito e do período em que foi possível realizá-lo), o tratamento dos dados obtidos foi efectuado somente em doze dias (de 18 a 30 de Setembro), dadas as condicionantes do prazo limite para a entrega deste relatório. Certamente que a análise dos resultados do inquérito poderá ser aprofundada numa fase posterior.

O presente relatório de estágio divide-se em três partes, sendo a primeira dedicada às origens e objectivos do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e à caracterização do Concelho de Cascais, onde se localizam as duas bibliotecas públicas em estudo. A segunda parte apresenta a caracterização da instituição de acolhimento do estágio, com uma síntese sobre os antecedentes históricos relativos às bibliotecas de cariz público no Concelho que abriram caminho para o desenvolvimento da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais, seguindo-se a caracterização de cada uma das bibliotecas para as quais se realizou o Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, nomeadamente a BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana. Por último, surgem os critérios, os objectivos e a metodologia adoptados para a realização do questionário do inquérito, assim como a análise dos resultados obtidos.

2. A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Na sequência do seminário sobre a Animação de Bibliotecas, organizado em Lisboa em 1983 pelo então IPLL, Instituto Português do Livro e da Leitura, e pela BAD, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, no sentido de avaliar a situação real da leitura pública nacional, negligenciada e parcamente estimulada durante os anos do Estado Novo, foi dado um importante passo de mudança com a redacção e apresentação do Manifesto da Leitura Pública em Portugal. “Considerando urgente sensibilizar a opinião pública e alertar os responsáveis – Governo e Autarquias – para a inexistência de uma verdadeira prática de leitura pública em Portugal, o documento lançava pistas de trabalho importantes para a definição de uma política nacional de leitura pública.”¹ Para tal, procurou-se responsabilizar o papel decisivo do poder central na criação de um derradeiro plano ao nível nacional, que se baseasse numa correcta articulação entre o Estado e o poder local, dando-se particular ênfase ao papel das autarquias.

Em 1987², por iniciativa da Secretaria de Estado da Cultura, Dr.^a Teresa Patrício Gouveia, em parceria com a BAD, o IPLL e vários municípios, foram lançadas as bases para a criação da Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP). “O Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura [actualmente, a Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLB)], compromete-se a prestar apoio técnico e financeiro às autarquias interessadas em criarem as suas bibliotecas, desde que respeitem as directivas em termos de áreas funcionais, composição dos fundos documentais, contratação de pessoal especializado, organização e funcionamento da biblioteca (secção para adultos, crianças e audiovisuais, livre acesso, empréstimo, actividades de animação, etc.)”.³ O apoio financeiro poderia chegar a uma comparticipação de 50%, a fundo perdido, dos custos totais da obra de construção de raiz ou

¹ BARRETO NUNES, Henrique, 1996, p. 31.

² Website DGLB – Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, 2009, p. 3.

³ *Ib.*, *ibidem*, p. 32.

da adaptação de um edifício de importância patrimonial, da aquisição de mobiliário, de equipamento específico e de fundos documentais em diversos suportes.

O Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), criado nesse ano, propôs-se a colmatar as insuficiências existentes na leitura pública nacional mediante uma política integrada que fosse assente num modelo inovador de partilha de responsabilidades entre a administração central e a local, por intermédio do IPL, tendo como unidade básica o concelho. Foi uma inovação considerável para a época, absolutamente necessária à mudança que a realidade portuguesa reclamava neste sector,⁴ devido ao evidente atraso desse e de outros âmbitos culturais, para o qual contribuía significativamente a falta de visão acerca do papel que a biblioteca pública desempenha na sociedade.⁵ A definição de uma política integrada de Leitura Pública permitiu a sua reestruturação e a intervenção política na criação e desenvolvimento de uma rede de infra-estruturas de equipamentos, assente na referida partilha de responsabilidades, conforme os princípios definidos no Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas⁶ (1994) e também sob a influência do estudo sobre o papel das bibliotecas públicas na sociedade da informação, *Public Libraries and the Information Society* (1997), encomendado pela Comissão Europeia.

O Manifesto da UNESCO foi redigido em cooperação com a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), no qual a biblioteca pública foi definida como uma instituição democrática de Ensino, Cultura e Informação. Segundo os seus princípios directores, os serviços proporcionados por estas bibliotecas devem ser gratuitos, sem a existência de qualquer forma de discriminação ou exclusão, tendo as suas colecções disponíveis em suportes e tecnologias apropriados, além dos materiais de cariz tradicional, para que a missão a que se destina seja cumprida. “A biblioteca pública – porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais.”⁷ Deste modo, as bibliotecas públicas revelam-se uma componente

⁴ FIGUEIREDO, Fernanda, 2004, p. 61.

⁵ NUNES, Manuela Barreto, 2005, p. 1.

⁶ Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas, 1994.

⁷ *Ib.*, *ibidem*.

essencial nas estratégias culturais, de acesso à informação e da educação, apoiando a educação formal e estimulando a autoformação ao longo da vida.

Neste sentido, a Biblioteca Pública assume a missão de criar e de fortalecer os hábitos de leitura nas crianças e jovens, desde a primeira infância; de apoiar a educação individual, a autoformação e a educação formal a todos os níveis; de oferecer possibilidades para um criativo desenvolvimento pessoal; de estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; de promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; de facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural e manifestações artísticas; de fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural; de apoiar a tradição oral; de assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação; de proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; de facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; de apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Na essência, o programa da RBNP tem mantido a filosofia inicial, com diferenças resultantes das mudanças implementadas à luz do Manifesto da UNESCO e do estudo da Comissão Europeia *Public Libraries and the Information Society*, elevando a uma nova concepção o espaço físico das bibliotecas, interior e exterior, organizado de modo funcional para diferentes públicos e utilizações, com pessoal qualificado, fundos documentais actualizados e diversificados, em livre acesso e para empréstimo, e actividades de animação e promoção, direccionadas para os interesses e necessidades dos seus utilizadores.⁸ No entanto, a rede inclui bibliotecas em estágios diferentes de desenvolvimento, não só no que respeita aos edifícios como no que respeita à criação, manutenção e evolução dos serviços prestados aos utilizadores, aos recursos de que dispõem (pessoal, fundos documentais, equipamento, orçamento), ao papel que desempenham na política cultural local. Para dar resposta à diversidade de necessidades que resultam desta realidade torna-se necessário que a política definida para o sector incorpore novas modalidades de acção que conduzam a uma actualização não só da biblioteca pública, como também do próprio conceito de rede.

⁸ FIGUEIREDO, Fernanda, 2004, p. 67.

Segundo o Programa da RNBP, as bibliotecas apoiadas devem disponibilizar um conjunto de condições e serviços considerados fundamentais:

- os fundos documentais em diferentes suportes devem, de forma coerente, pluralista e actualizada, cobrir todas as áreas do conhecimento;
- a documentação deve estar em livre acesso e disponível para empréstimo domiciliário;
- toda a informação deve estar integrada num sistema que disponibilize o acesso ao catálogo através da Web, no qual seja possível identificar facilmente os documentos que a biblioteca disponibiliza e que possibilite a reserva electrónica de documentos;
- as colecções devem apresentar-se de forma lógica e atractiva, pelo que a biblioteca deve ser dotada de mobiliário e equipamento adequados;
- os utilizadores devem dispor de espaços e equipamentos apropriados, que lhes permitam não só a consulta da documentação existente e o acesso a fontes de informação remotas, mas também a realização de outro tipo de trabalho individual, atendendo às necessidades dos vários públicos;
- o pessoal deve ser suficiente para permitir um horário alargado e ajustado às necessidades da comunidade, correspondendo em número e em especialização à dimensão e diversidade dos serviços da biblioteca, tais como a consulta local, o empréstimo domiciliário, o acesso aos documentos electrónicos, a auto- formação, a dinamização de acções de promoção da leitura, etc.

E foram definidos três programas-tipo para as Bibliotecas Públicas:

- B.M.1: concelhos com população inferior a 20 000 habitantes (ver Anexo 1);
- B.M.2: concelhos com população entre 20 000 e 50 000 habitantes (ver Anexo 2);
- B.M.3: concelhos com população superior a 50 000 habitantes.

Conforme as reflexões de Fernanda Figueiredo e de Manuela Barreto Nunes, as bibliotecas públicas nacionais encontram-se bastante sujeitas às restrições económicas e às flutuações do

poder político, ficando conseqüentemente muito entres a si mesmas.⁹ Assim sendo, na ausência de metodologias necessárias para uma actuação conjunta perante os diferentes desafios da Sociedade da Informação, torna-se imprescindível que as bibliotecas públicas comecem a prestar serviços virtuais e a aproveitar as potencialidades das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), contribuindo desta maneira para inserir efectivamente as bibliotecas públicas na presente realidade informacional.

Ao longo da sua existência, a consistência da RNBP, com a comparticipação financeira do Estado dependente do cumprimento dos requisitos exigidos às câmaras municipais, operou as mudanças positivas pretendidas no panorama cultural do país e, consensualmente, pode considerar-se o projecto exemplar tanto no seu desenho como nos resultados obtidos face aos objectivos iniciais.¹⁰ No âmbito da leitura pública, a RNBP foi fundamental para a promoção do livro e da leitura, cujos aspectos mais inovadores permitiram gerar um novo conceito de biblioteca pública, alterando consideravelmente o panorama cultural de muitas regiões do país. As bibliotecas públicas passaram a desempenhar um papel promotor e dinamizador de actividades culturais em muitos concelhos, em contraste com as funções que anteriormente desempenhavam, contribuindo para reforçar o desenvolvimento da cultura em geral.

Todavia, o impacto social das bibliotecas públicas em Portugal é ainda relativo, conforme Manuela Barreto Nunes, sendo urgente que se faça um investimento em serviços para que se possam aproximar dos cidadãos, sobretudo dos mais desfavorecidos e dos que tendem a ser excluídos. Tal deverá ser concretizado em rede, coordenado a partir de um centro que assegure a actualização da formação dos profissionais e a prestação de serviços electrónicos básicos de qualidade, o que a RNBP começou já a desenvolver.¹¹ Contudo, perante as dificuldades que muitas bibliotecas portuguesas têm mostrado em satisfazer as novas necessidades de recursos electrónicos, com uma presença fraca na internet e conteúdos e serviços aquém das potencialidades e características do meio digital (apesar dos investimentos feitos ao nível das infra-estruturas e dos recursos humanos), surge a pergunta sobre se a escassez de recursos e a falta de visão de alguns poderes locais, relativamente à

⁹ FIGUEIREDO, Fernanda, 2004, p. 68; NUNES, Manuela Barreto, 2005, p.1.

¹⁰ FIGUEIREDO, Fernanda, 2004, pp. 63-65.

¹¹ NUNES, Manuela Barreto, 2005, p. 1.

dimensão política das bibliotecas públicas, poderá comprometer o futuro destas como espaço público.¹²

Impondo-se, desta forma, uma actualização nas bibliotecas públicas, que conduza à criação de um nível básico de utilização das TIC que permita proporcionar um conjunto mínimo de serviços, sem limites de tempo ou lugar, torna-se necessária a avaliação conjunta dos objectivos definidos para a RNBP e a identificação das causas da lenta actualização das bibliotecas públicas e da própria rede face aos desafios da Sociedade da Informação, o que implica a evolução do próprio conceito de rede. O desenvolvimento de mecanismos de acompanhamento e controlo é apontado, por Fernanda Figueiredo, como um aspecto importante para a criação e consolidação de um nível básico de recursos com qualidade nas bibliotecas públicas, argumentos que também são sustentados por Fernanda Campos, que defende o papel fundamental das bibliotecas públicas na disponibilização de conteúdos culturais, que devem para isso ultrapassar as suas limitações físicas, como uma “biblioteca sem paredes” e ir além das suas atribuições tradicionais para providenciar o acesso à informação, a preservação do património e inspirar a confiança dos utilizadores em relação aos seus serviços,¹³ assim como assumir o papel de construtoras de conteúdos digitais, disponibilizados pela Internet e garantir a diversidade cultural.¹⁴

Para se conseguir entender os desafios que as bibliotecas públicas portuguesas enfrentam na actualidade torna-se necessário compreender o impacto das transformações sociais, económicas, tecnológicas e educacionais causadas pela importância crescente da utilização, e consequente dependência, das TIC no contexto mundial. Tal permitiria a determinação da urgência da necessidade de serem criadas novas modalidades e vertentes de cooperação entre o Estado e as autarquias, sustentadas por uma legislação específica ainda inexistente, com vista a uma maior articulação entre os programas nacionais e internacionais e da criação de vários tipos de programas que dessem resposta às necessidades das bibliotecas da rede, com o desenvolvimento dos serviços de partilha de conteúdos entre as bibliotecas da RNBP (tanto na fase de construção, como na manutenção, permanente actualização e divulgação dos seus

¹² CORREIA, Zita P., 2005, p. 12.

¹³ *Ib.*, *ibidem*, 2002, p. 36.

¹⁴ PEREIRA, Ângela S., 2004, p. 4.

acervos e serviços), com o recurso generalizado às TIC, investimento na formação contínua dos seus recursos humanos e na promoção de mecanismos de acompanhamento e controlo da qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas à comunidade.¹⁵

Apesar do sucesso alcançado pela RNBP de uma forma global, o acesso automatizado às suas colecções ou à apresentação dos seus serviços na Internet, de uma maneira geral, não tem vindo a corresponder às necessidades e desafios da Sociedade de Informação em Portugal, onde se exige um serviço cada vez mais sofisticado aos profissionais da informação. Porém, segundo argumenta Manuela Barreto Nunes,¹⁶ a Biblioteca Pública não pode responder a estas novas exigências se não existir uma política nacional de informação coerente, elaborada em função do interesse público, dotada de meios financeiros, técnicos e humanos adequados e acompanhada por uma estratégia de execução a curto, médio e longo prazo, a nível nacional, regional e local. Isso implica também um maior investimento na formação e preparação dos bibliotecários no âmbito das novas tecnologias, permitindo-lhes estar disponíveis aos utilizadores num ambiente de apoio esclarecido e esclarecedor pelas redes de informação da Internet¹⁷.

As bibliotecas públicas portuguesas podem e devem assumir um papel fundamental na Sociedade de Informação, deixando de se limitar a um espaço físico e às suas atribuições tradicionais (providenciar acesso à informação e ao documento, trabalho em cooperação, estruturação do conhecimento, preservação do património, inspiração de confiança nos seus utilizadores). Com essa finalidade devem alargar as suas competências e as ferramentas de acesso ao conhecimento, através do acesso à Internet e da disponibilização de serviços electrónicos de informação, como portais, e uma acção de mediação entre fornecedores de conteúdos e os utilizadores remotos, estabelecendo igualmente uma cooperação entre a Biblioteca Pública e a sua comunidade envolvente, com o recurso às TIC para providenciar educação e novas oportunidades de interacção através de redes. Só assim poderão garantir o seu lugar dentro do competitivo e desafiante mercado da informação global.

¹⁵ FIGUEIREDO, Fernanda, 2004, pp. 70-71.

¹⁶ NUNES, Manuela Barreto, 2004, pp. 8-9.

¹⁷ *Ib.*, *Ibidem*, 2005, p. 8.

3. O Município de Cascais

O Concelho de Cascais situa-se na faixa costeira de Portugal, entre o Oceano Atlântico e os Concelhos de Sintra e de Oeiras, inserindo-se na Área Metropolitana de Lisboa (AML). O seu clima temperado de características mediterrâneas é influenciado pelos elementos geográficos do Oceano, a sul e a poente, e pela serra de Sintra a norte, tendo uma precipitação anual baixa, concentrada sobretudo nos meses de Inverno, com uma temperatura média de 17°C.

Fig. 1 – Concelho de Cascais.¹⁸



¹⁸ MELO, João Cardoso (coord.), 2009, p. 10.

Existem vestígios de ocupação humana no território que actualmente constitui o Concelho de Cascais desde o Paleolítico Inferior (arqueosítio do Alto do Cabecinho, localizado em Tires, Freguesia de S. Domingos de Rana), verificando-se o estabelecimento dos primeiros povoados e a utilização de grutas naturais (Grutas do Poço Velho, Freguesia de Cascais) e artificiais (Grutas da Alapraia e de São Pedro) para o culto dos mortos durante o Neolítico e no Calcolítico. Ao longo do Período Romano o território foi ocupado devido à sua localização estratégica perto de *Olisipo* (a actual Lisboa), como comprovam as importantes descobertas arqueológicas na *villae* de Freiria (S. Domingos de Rana) e de Casais Velhos (Charneca), assim como os dez tanques que constituem parte de um complexo fabril para salga de peixe encontrados em Cascais¹⁹. Também a presença árabe se faz recordar através da toponímia, dos moinhos de vento e da actividade agrícola, sobretudo no actual território da Freguesia de Alcabideche, que o poeta Ibn Muqãna (séc. XI) imortalizou na sua poesia²⁰.

A elevação de Cascais a vila ocorreu a 7 de Junho de 1364, no reinado de D. Pedro I, presumindo-se que o castelo terá sido construído posteriormente a esta data. A população foi crescendo progressivamente para fora das muralhas da vila, sendo criadas, nos finais do século XIV, as paróquias de Santa Maria de Cascais, de São Vicente de Alcabideche e de São Domingos de Rana. Em 1488, na fase inicial da expansão ultramarina portuguesa, D. João II ordenou a construção de uma torre defensiva e, no reinado de D. Manuel I, a 15 de Novembro de 1514, foi concedido o foral de vila a Cascais, o primeiro texto regulador da vida municipal, que substituiu o uso do foral de Sintra. A construção da Fortaleza de Santo António do Estoril aconteceu durante a ocupação filipina, a mando do rei D. Filipe I, assim como o abaluartamento da antiga torre joanina da vila. A restauração da independência nacional levou a que se investisse na construção de uma vasta linha defensiva no litoral do concelho, ampliando-se as fortificações existentes e construindo-se mais de uma dezena de baluartes, sob a direcção do Conde de Cantanhede, sendo a mais notável a Cidadela de Cascais, erigida junto à Fortaleza de Nossa Senhora da Luz²¹.

¹⁹ CARDOSO, Guilherme, 1991, pp. 15-25.

²⁰ ANDRADE, Ferreira, 1990.

²¹ *Ib.*, *ibidem*.

A importância da vila de Cascais estabeleceu-se em definitivo em 1870, quando a família real decidiu instalar-se na Cidadela para tomar banhos de mar, seguida pela Corte, embora as suas praias e clima atraíssem os habitantes da cidade de Lisboa e arredores desde meados do século XIX, sobretudo com a reconstrução das estradas até Oeiras e Sintra, em 1864 e 1868, e, posteriormente, a partir de 1889, com a construção da linha férrea, que despoletou na vila uma profunda renovação urbanística.²²

Apesar de, entre Setembro de 1871 e Janeiro de 1890, o país ter mergulhado numa profunda instabilidade política – alternando entre o Partido Regenerador e o Partido Progressista, numa sucessão de oito governos que gerou um ambiente de contestação que contribuiu para a disseminação das forças opositoras à monarquia –, as classes mais elevadas de Cascais mantiveram-se um pouco à margem destes acontecimentos devido à presença da Corte, dedicando-se mais ao lazer e desporto, à cultura e até à ciência (com a primeira experiência de iluminação eléctrica feita em Portugal, na Cidadela, a 28 de Setembro de 1878), do que a questões políticas. Progressivamente, a fama de Cascais como estância de veraneio foi crescendo no país e no exterior, salientando a necessidade de se fazer face aos inúmeros problemas que a vila padecia e ao surto de novas necessidades geradas pelo turismo, que Jaime Artur da Costa Pinto, Presidente da Câmara Municipal entre 1890 e 1909, procurou solucionar, mediante o investimento na construção de novas infra-estruturas, na instalação da iluminação pública a gás e depois eléctrica, entre outras transformações. No entanto, só em 1914, já depois da queda da Monarquia e da implantação da República em Portugal, é que Cascais foi alvo de um significativo planeamento urbanístico através do projecto de construção de Fausto de Figueiredo para o Estoril. “A evolução em função da praia e do turismo implicou alterações significativas na vivência da vila e das restantes localidades do litoral, sobretudo ao nível populacional e urbanístico. A sede do concelho modernizou-se rapidamente, dotando-se de novas vias de comunicação, espaços públicos de lazer e infra-estruturas essenciais a uma população sazonal de cunho urbano que não prescindia de

²² HENRIQUES, João Miguel, 2009, p. 281.

comodidades como o abastecimento de água, a recolha de lixos ou a iluminação a petróleo, depois a gás e, mais tarde, a electricidade.”²³

Todos estes planos seriam afectados pelos problemas nacionais da época, que em breve se agravariam, levando o país a um ponto de ruptura. A agitação política, económica e social vivenciada durante a Primeira República, acentuada pela participação portuguesa na I Guerra Mundial, a ditadura militar instaurada por Sidónio Pais em Abril de 1918 e o seu posterior assassinato, as revoltas resultantes do agravamento da crise e o aumento da inflação, disseminaram um clima de violência e fome pelo país, que só foi refreado a 28 de Maio de 1926, com a revolta liderada por General Gomes da Costa, um dos mais prestigiados militares da Grande Guerra, consequentemente condenando a um fim precoce o regime republicano instaurado em 1910. Em Abril de 1928, Óscar Carmona foi eleito Presidente da República, passando a pasta das Finanças do novo governo instituído para Oliveira Salazar, que em breve assumiria os destinos do País sob um regime ditatorial – o Estado Novo – que durou até ao dia 25 de Abril de 1974, com a restauração da democracia.

Durante aquele período, a evolução urbanística de Cascais sofreu inúmeros contratemplos, especialmente até ao final de 1920, tendo a Câmara Municipal sido forçada a travar os seus investimentos, mesmo coadjuvada pela Comissão de Iniciativa e Turismo do Concelho de Cascais.²⁴ Nas décadas seguintes, o concelho de Cascais renasceu para o turismo, a cultura e o desporto, adoptando uma estratégia inspirada na seguida por países mais desenvolvidos, especialmente no período de reconstrução europeia do após a Segunda Guerra Mundial, potencializando a beleza litoral e dinamizando uma crescente oferta cultural e lúdica, que publicitava em várias publicações internacionais, com vista a rivalizar com as principais estâncias de veraneio frequentadas especialmente pelos turistas das classes mais elevadas.

Com a valorização do estudo da história e do património regional, a partir de meados do século XX, em vários concelhos do Norte a Sul do país, sobretudo em Lisboa e no Porto, verificou-se a produção de publicações, de qualidade diversa, para divulgar e valorizar esse conhecimento. Em Cascais, na década de 60, a actividade editorial desse género foi muito

²³ HENRIQUES, João Miguel, 2009, pp. 281-282.

²⁴ *Ib.*, *ibidem*, pp. 119-220.

activa, tendo a Câmara Municipal publicado treze títulos só no ano de 1964, por ocasião da comemoração do VI Centenário da Elevação de Cascais a Vila. Das edições da autarquia, destacam-se os periódicos *CASCAIS E SEUS LUGARES – Boletim Cultural da Junta de Turismo de Cascais/Costa do Sol*, *Revista de Cultura e Turismo*, publicado entre 1945 e 1972, e, na sua continuidade, a partir de 1980, o *Arquivo de Cascais – Boletim Cultural do Município*, ambos de âmbito local/regional, com vista à promoção turística do concelho de Cascais, tanto a nível nacional como transnacional, e à divulgação de acontecimentos sociais importantes e de investigações efectuadas em diversas áreas de conhecimento.

Ao longo das últimas décadas, o Concelho de Cascais tem tido um elevado crescimento demográfico e urbanístico em comparação com a Área Metropolitana de Lisboa.²⁵ No entanto, o aumento da construção procedeu-se de forma desordenada, o que provocou uma desagregação dos núcleos urbanos e uma ocupação excessiva e indevida de áreas importantes a nível ecológico e patrimonial. Além disso, a criação e a melhoria de vias de comunicação e de equipamentos sociais também se mostraram desajustados no que diz respeito à sustentabilidade do território, mesmo como medidas para fazer face ao ritmo de construção de habitações e às necessidades da sua população. Uma parte do território concelhio é abrangida pelo Plano Regional de Ordenamento do Território da Área Metropolitana de Lisboa (PROTAML), Plano de Ordenamento do Parque Natural de Sintra-Cascais (POPNSC) e Planos de Ordenamento da Orla Costeira Sintra-Sado e Cidadela/S. Julião da Barra (POOC), fazendo também parte da área classificada como Parque Natural Sintra/Cascais, que é administrado pelo Plano Sectorial da Rede Natura 2000.²⁶

No âmbito da revisão do Plano Director Municipal em curso, decorre desde 2002, no Departamento de Cultura, o processo de levantamento e inventariação do património arquitectónico que visa, a exemplo da Carta Arqueológica do Concelho, dotar Cascais de um Catálogo-Inventário Municipal de Protecção e Valorização do Património Arquitectónico (CIMPVPA) actualizado. Mediante um investimento público superior a 28 milhões de Euros, a Vila de Cascais tem vindo a ser alvo de um plano de requalificação, consistindo o projecto-

²⁵ Website da Câmara Municipal de Cascais.

²⁶ MELO, João Cardoso (coord.), 2009, p. 10.

âncora do futuro perímetro turístico e cultural da Vila na reabilitação da Cidadela de Cascais.²⁷ De igual modo, a Câmara Municipal tem implementado projectos para um desenvolvimento urbano qualificado e a consolidação da cultura e do turismo do município, sobretudo ao nível da extensa faixa litoral do concelho, entre Carcavelos até perto do Cabo da Roca. A requalificação do Passeio Marítimo que liga S. João do Estoril a Cascais transformou-o num importante percurso de lazer, assim como a requalificação do espaço público exterior à envolvente da Cidadela e no Parque Natural Sintra-Cascais, onde foi criado um passeio pedonal com 7 km até ao Guincho, que acompanha a ciclo-via existente.

Desde 2002 tem sido promovido um programa de recuperação das fortalezas marítimas da costa de Cascais, em 2005 foi construído o Centro de Interpretação Ambiental da Ponta do Sal,²⁸ e na Fortaleza da Luz será criado um Centro Interpretativo da arquitectura militar, que incluirá na cobertura uma cafetaria com esplanada sobre a Marina de Cascais. Segundo o Presidente da Câmara Municipal de Cascais, num discurso proferido em Mérida, em 2008, a “aposta municipal numa rede de equipamentos diversificados naquele perímetro já começou a produzir efeitos, como se observa um ano após a inauguração do Farol Museu de Santa Marta, com projecto dos arquitectos Francisco e Manuel Aires Mateus, que rapidamente se transformou na unidade museológica mais visitada do Concelho. Junto ao Farol de Santa Marta destaca-se a Casa de Santa Maria, projectada em 1903 pelo Arquitecto Raul Lino, que foi adquirida pela Câmara e aberta ao público em 2005, e o Museu Condes de Castro Guimarães, considerado o mais importante do concelho, que teve obras de conservação e de adaptação da antiga ala da biblioteca a galeria de exposições temporárias. Está prevista a instalação do Arquivo Histórico Municipal e Centro de História Local na Casa Henrique Sommer, um edifício de traço invulgar e um registo muito interessante da arquitectura do início do século XX em Cascais. No antigo Convento de N^a Sra. da Piedade, próximo da Casa Sommer, funciona o Centro Cultural de Cascais, dotado de espaços expositivos e de um pequeno auditório com 150 lugares.”²⁹

²⁷ MELO, João Cardoso (coord.), 2009, p. 3.

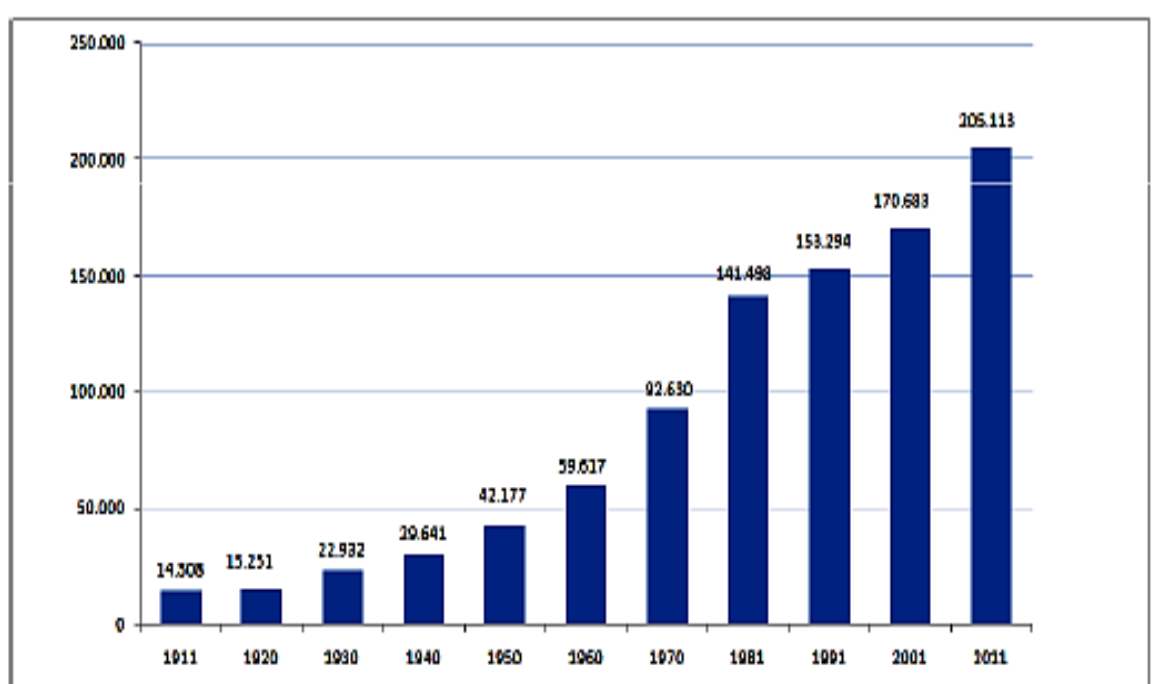
²⁸ CAPUCHO, António d’Orey, 2008, p. 2.

²⁹ *Ib.*, *ibidem*, p. 4.

Também se procedeu à requalificação do Clube Naval de Cascais e do Hipódromo Manuel Possolo, encontrando-se o primeiro localizado perto da Cidadela e o segundo junto ao Parque Marechal Carmona e do Museu do Mar e do Museu Casa das Histórias da Paula Rego, inaugurada em 2009.

Actualmente, o Concelho de Cascais encontra-se dividido em 6 Freguesias – Alcabideche, Carcavelos, Cascais, Estoril, Parede e S. Domingos de Rana – e tem uma população residente (segundo os resultados preliminares dos Censos de 2011, divulgados no *website* da Câmara Municipal de Cascais) de 205.113, tendo-se verificado um acentuado crescimento da população (20,2%) em relação a 2001. Também em valores absolutos, as famílias apresentaram um aumento de 62.980 para 82.383, ou seja 30,81%”.³⁰

Gráfico 1: Evolução da população do Concelho de Cascais 1911/2011³¹



Fonte: INE, Instituto Nacional de Estatística, 2011

³⁰ Website CMC – Balanço e dados preliminares dos Censos 2011 no Município de Cascais, p. 32.

³¹ *Ib., ibidem*, p. 33.

Desde 1991, a Freguesia de Cascais deixou de ser a freguesia mais populosa do Concelho, verificando-se nos resultados preliminares dos Censos 2011 que essa tendência persiste, com 35.288 habitantes em contraste com os 56.812 habitantes da Freguesia de S. Domingos de Rana (a que contabiliza mais população) e onde se encontra a maior das duas bibliotecas em estudo, a BMC – S. Domingos de Rana.³²

Tabela 1: Evolução da população do Concelho de Cascais por Freguesias 1911/2011³³

Freguesias/Anos	1911	1920	1930	1940	1950	1960	1970	1981	1991	2001	2011
Total	14.308	15.251	22.932	29.641	42.177	59.617	92.630	141.498	153.294	170.683	205.113
Alcabideche	3.868	3.723	4.201	5.451	9.485	12.725	17.195	25.473	26.897	31.801	42.143
Çarcavelos	969	457	1.592	1.812	2.072	4.970	7.170	12.888	18.014	20.037	23.028
Çascais	5.270	6.059	6.980	8.549	10.558	13.352	20.735	29.389	27.741	33.255	35.288
Estoril	0	684	3.572	5.514	7.491	11.193	15.440	24.312	23.962	23.769	26.179
Parede	0	0	0	0	0	9.054	13.950	20.094	20.742	17.830	21.663
S.D. Rana	4.201	4.328	6.587	8.315	12.571	8.323	18.140	29.342	35.938	43.991	56.812

Fonte: INE, Instituto Nacional de Estatística, 2011

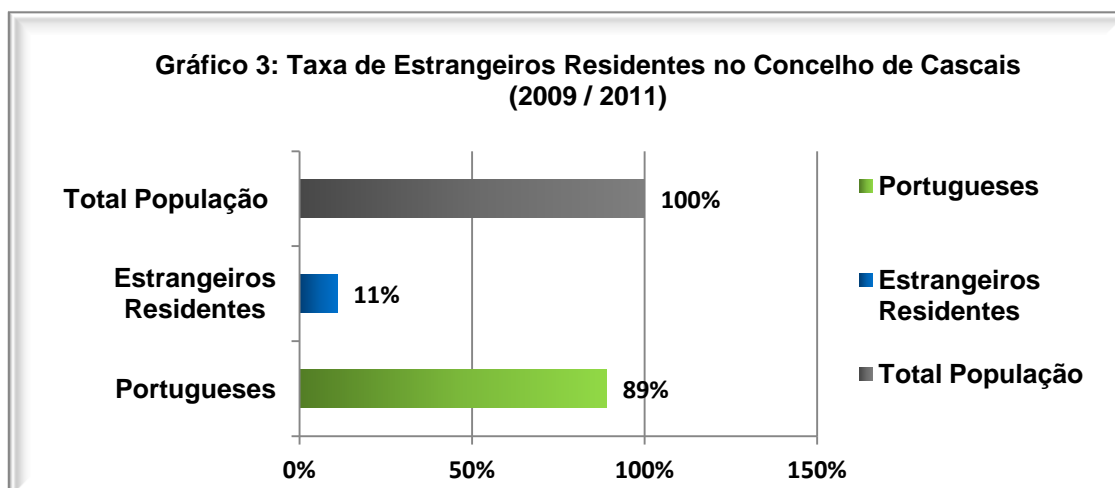
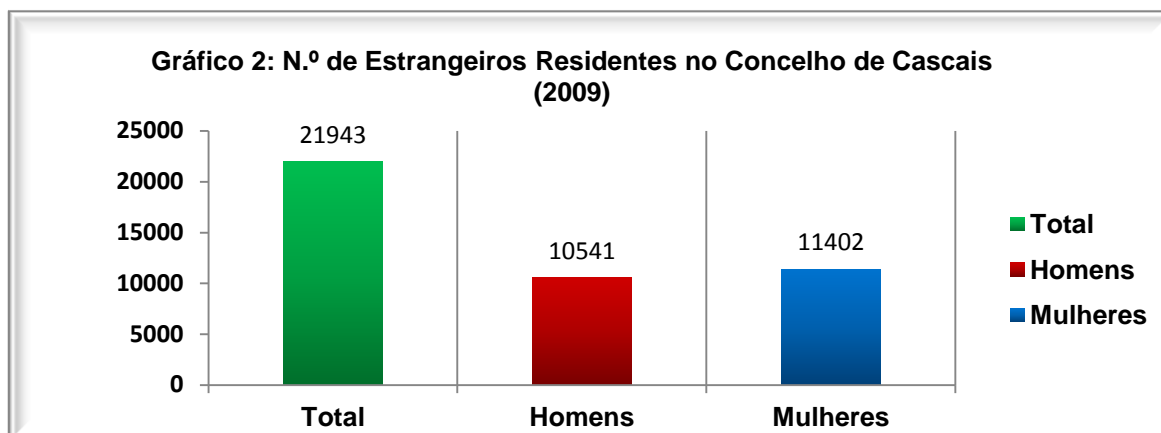
Em 2009, residiam no Concelho 21.943 estrangeiros,³⁴ sendo as mulheres em maior número do que os homens. Comparando estes valores com os da população residente total apurada nos resultados preliminares dos Censos 2011, e considerando que o seu número terá sofrido alterações nos dois anos de desfazamento entre estes dados, constata-se que os estrangeiros residentes constituem aproximadamente 11% da população do município de Cascais³⁵.

³² Website CMC – Balanço e dados preliminares dos Censos 2011 no Município de Cascais, p. 34.

³³ *Ib.*, *ibidem*, p. 33.

³⁴ Website SEF – Estrangeiros Residentes no Concelho de Cascais em 2009.

³⁵ Website SEF – Estrangeiros Residentes no Concelho de Cascais em 2009; Website CMC – Balanço e dados preliminares dos Censos 2011 no Município de Cascais, p. 33.



Relativamente aos equipamentos culturais existentes em cada freguesia do Concelho (Tabela 2), verifica-se que em 2010, a Freguesia de Cascais era a que usufruía de um maior número de espaços promotores de cultura para a população em geral, dotada com 14, enquanto a Freguesia de S. Domingos de Rana apenas conta com 2 equipamentos dessa categoria.

Gráfico 4: Nível de Escolaridade da População Residente no Concelho de Cascais em 2001³⁶

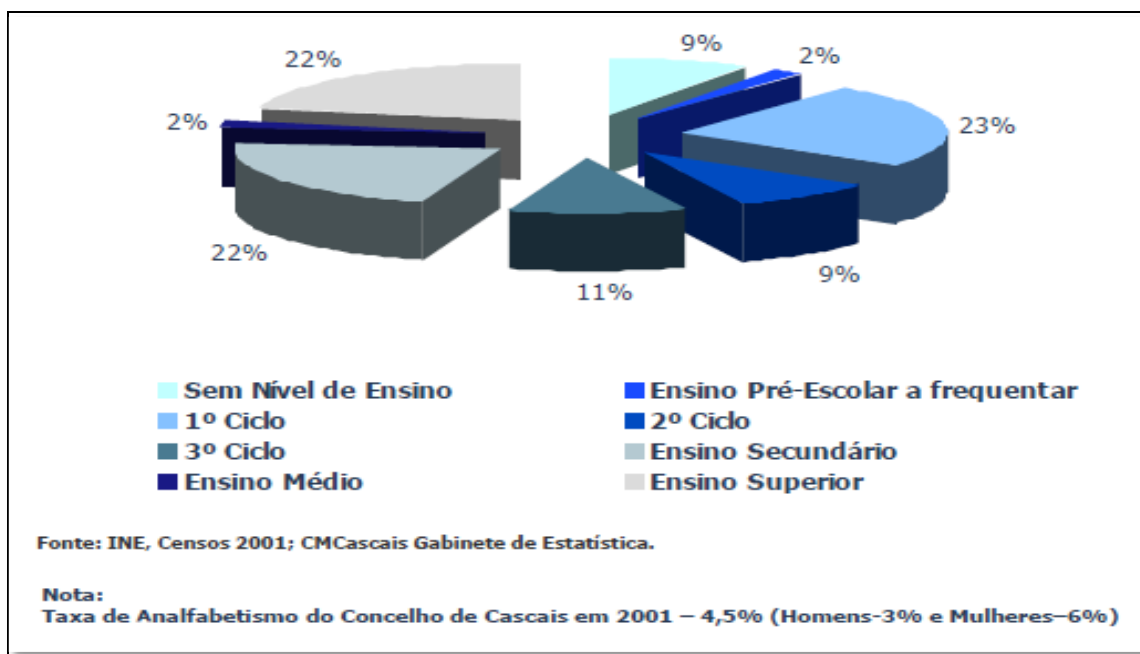


Tabela 2: Equipamentos do Concelho de Cascais por Freguesia³⁷

Cascais em Números									
Equipamentos		Alcabideche	Carcavelos	Cascais	Estoril	Parede	S.D.Rana	Total	Equipamentos por cada 1000 habitantes (estimativa oficial do INE - 189606 habitantes para 2009)
Ambiente	nº espaços verdes	458	739	894	590	335	762	3778	19,93
Cultura	nº total de equipamentos culturais	6	1	14	10	0	2	33	0,17
Desenvolvimento Social	nº total de equipamentos sociais	52	31	54	53	41	56	287	1,51
Desporto	nº total de equipamentos desportivos	26	16	34	19	14	27	136	0,72
Educação e Juventude	nº total de equipamentos públicos e privados	37	22	42	36	17	31	185	0,98
Saúde	nº total de equipamentos de saúde públicos	3	2	3	1	3	1	13	0,07
	nº total de farmácias	8	5	10	6	6	8	43	0,23

Fonte: Câmara Municipal de Cascais SigWeb 2010

³⁶ Website CMC – Nível de Escolaridade da População Residente no Concelho de Cascais em 2001.

³⁷ Website CMC – Equipamentos do Concelho de Cascais.

4. Divisão das Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais – caracterização da instituição acolhedora do estágio

4.1. Antecedentes da RBMC: o *Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães* e a *Biblioteca Infantil e Juvenil* da Fundação Calouste Gulbenkian

Fig. 2: Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães³⁸



³⁸ Fonte: fotografia tirada pela discente, 2010.

Durante mais de quatro décadas, a biblioteca do Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães foi a única biblioteca de cariz público em Cascais, composta por um acervo bibliográfico com cerca de 3.500 volumes da biblioteca pessoal do Conde e dos livros que foram sendo adquiridos com as verbas que o mesmo deixou para esse fim.³⁹

O edifício do actual Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães é considerado um exemplo magnífico de arquitectura ecléctica e revivalista, composto por uma profusão de estilos e tendências estéticas, desde o “castelo senhorial a reminiscências mouriscas, manuelinas e renascentistas, utilizando materiais diversos, desde a pedra ao reboco de argamassa, passando pelo revestimento cerâmico, prolongando por muitos anos o gosto romântico do seu autor.”⁴⁰ A sua construção teve início por volta de 1900, cerca de sete anos após Jorge O’Neill, inspirado por um desenho de Luígi Manini para um cenário de Ópera (que ficaria na enseada de Santa Marta), ter requerido à Câmara Municipal de Cascais o aforamento de um terreno situado entre a Cidadela e a estrada que conduzia à Boca do Inferno para a construção da sua residência de verão. Contudo, em 1910, após o seu fracasso nos negócios, O’Neill teve de abdicar da Torre de São Sebastião e vendê-la com todo o recheio ao Conde Manuel de Castro Guimarães (sócio e amigo) pela quantia de trinta e seis contos⁴¹. O novo proprietário, por não ter uma descendência directa, deixou em testamento a residência/palácio e a propriedade envolvente à Câmara Municipal de Cascais em 1924 – ano em que faleceu a esposa –, com o propósito de serem transformados num museu, numa biblioteca e num jardim públicos, proporcionando um espaço de cultura e de lazer a todas as classes sociais. A Comissão Administrativa, que também faria a gestão do Museu/Biblioteca, seria composta por três membros: o Presidente da Câmara Municipal, o Secretário das Finanças do Concelho e um representante da Academia Nacional de Belas-Artes de Lisboa. “Os primeiros membros foram, respectivamente: Amílcar Mário de Jesus, António Crisóstomo dos Santos e José de Figueiredo.”⁴² Em 1950, quando se alterou o nome para Museu dos Condes de Castro Guimarães – incluindo neste a importância da esposa do

³⁹ NUNES, Joana Saldanha, e NEVES, José Soares, 2005, p. 19.

⁴⁰ Museu Condes de Castro Guimarães, 1999, p. 1.

⁴¹ *Ib.*, *Ibidem*.

⁴² CARVALHO, António (coord. geral), 2008, p. 19.

Conde, D. Maria Ana de Andrade –, o museu passou a ser uma Fundação sem personalidade jurídica, cabendo a gestão do seu património à Câmara Municipal de Cascais e a sua Comissão Administrativa passou a ser uma Comissão Consultiva.

A abertura oficial do Museu/Biblioteca do Conde de Castro Guimarães ocorreu no dia 12 de Julho de 1931, a cuja cerimónia assistiram o Presidente da República, General Óscar Carmona, o Presidente do Governo, General Domingos de Oliveira, entre várias outras personalidades, embora pudesse ser já visitado desde o dia 2 de Janeiro daquele ano. No início o museu foi de acesso gratuito para os habitantes do Concelho, mas custava 1 escudo aos demais, podendo visitar-se nos primeiros anos as salas do rés-do-chão, a salinha do 1.º andar, o quarto do condes e a galeria superior do claustro, optando-se pelo modelo de casa/museu, mantendo-se o ambiente de casa habitada, o que valorizava a arquitectura interior, os motivos decorativos existentes e as colecções artísticas legadas, que foram sendo aumentadas posteriormente.⁴³

Em Dezembro de 1941 o cargo de conservador/bibliotecário do Museu/Biblioteca dos Conde de Castro Guimarães foi assumido por Dr. António José Branquinho da Fonseca (1905-1974). Ao longo de quase duas décadas, Branquinho da Fonseca devotou especial atenção à Biblioteca e à leitura pública, tendo inaugurado a nova Sala de Leitura em 1942, no mesmo ano em que a Sala de Arqueologia Afonso do Paço e Eugénio Augusto dos Santos Jalhay, com o espólio da Gruta II da Alapraia. Conforme o próprio escreveria no *Relatório do Conservador do Museu/Biblioteca do Conde de Castro Guimarães*,⁴⁴ de 1943, a orientação pretendida para a biblioteca assentava em ideais profundamente humanistas, visando oferecer a todos os tipos de público “uma biblioteca viva, um órgão de verdadeira cultura; decerto com o alicerce nas idades passadas, mas voltada para os dias de hoje e de amanhã”. Muito mais do que uma biblioteca erudita, pretendia-se criar uma biblioteca de cultura, no sentido mais amplo, uma “cultura do homem civilizado, que não é a acumulação de muitas coisas sabidas, mas, por vezes até, o resíduo de coisas esquecidas, que é o firmar os pés na

⁴³ Museu Condes de Castro Guimarães, 1999, p.2.

⁴⁴ FONSECA, Branquinho da, 1997, pp. 12-13.

terra velha de onde vem, para tomar contacto com espírito da sua época.”⁴⁵ Nesse sentido, as obras mais actuais constituiriam uma forma de atrair, eventualmente, os leitores para as obras mais antigas.

Branquinho da Fonseca também tomou medidas significativas relativamente ao museu, no interior do qual se localizava a biblioteca, como a revisão do respectivo regulamento, a compilação e edição do primeiro guia/roteiro em várias línguas, *Boletim do Museu*, em 1943, e aumentou o acervo do museu, adquirindo peças como a mesa indo-portuguesa da Sala dos Contadores, programou uma nova série de concertos, realizou algumas obras no edifício,”⁴⁶ apesar das dificuldades financeiras com que se confrontou, que o forçaram a reduzir e a conter as despesas.

Fig. 3: Biblioteca móvel, do Museu/Biblioteca do Condes de Castro Guimarães.⁴⁷



⁴⁵ FONSECA, Branquinho da, 1997, p. 12.

⁴⁶ *Ib.*, *ibidem*, pág. 25.

⁴⁷ Fonte: URL: <<http://bep-suporte.blogspot.com/2006/12/as-bibliotecas-itinerantes-da-fundao.html>>.

Em 1953, durante as suas funções de conservador do Museu/Biblioteca, Branquinho da Fonseca introduziu o conceito inovador de *Biblioteca Itinerante*, um “facto inédito, em Portugal, que mais tarde seria alargado no importante Serviço de Bibliotecas da Fundação Calouste Gulbenkian.”⁴⁸

Com a adesão da CMC à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, procedeu-se à extinção da Biblioteca Condes Castro Guimarães e, em 25 de Janeiro de 2001, foi inaugurada a Biblioteca Municipal de Cascais – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara (BMCH), tendo o acervo bibliográfico original pertencente ao Conde permanecido no Museu/Biblioteca, catalogado, podendo ser consultado por solicitação.

Em paralelo, em 1971 inaugurou-se um espaço para o público mais jovem com a Biblioteca Infantil e Juvenil da Fundação Calouste Gulbenkian (BIJCG), numa sala contígua à Biblioteca Municipal do Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães, com a designação oficial de Biblioteca Fixa n.º 168. A Fundação ficou então responsável pela sua direcção e pela actualização regular do seu acervo, além do desenvolvimento de actividades de animação. Em 1975, a crescente procura das crianças e jovens do concelho levou à sua transferência para o espaço em que actualmente se encontra, próxima da sua anterior localização. No final da década de 90, a biblioteca foi alvo de uma remodelação, adquirindo novos equipamentos e mobiliário de modo a ir ao encontro das novas necessidades dos seus utilizadores.

No início de 2003, a Fundação Calouste Gulbenkian extinguiu o seu programa de apoio às bibliotecas fixas e a autarquia passou a fazer a gestão integral do espaço da biblioteca. Actualmente, com a designação de Biblioteca Infantil-Juvenil (BIJ), a biblioteca encontra-se aberta ao público em geral e mantém uma estreita colaboração com a comunidade escolar concelhia ao longo do período lectivo, tendo ao seu dispor uma sala juvenil, dirigida essencialmente aos jovens com idades entre os 10 e os 13 anos, uma sala com obras de referência e de outras áreas do conhecimento, como literatura, economia, antropologia, entre outras, e, por último, uma sala polivalente, onde se realizam cursos, a “hora do conto” e

⁴⁸ FONSECA, Branquinho da, 1997, p. 24.

ateliês, além de pontos de acesso à Internet. A sua localização estratégica no Parque Marechal Carmona, perto do Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães, do Museu do Mar – Rei D. Carlos e do Museu da Paula Rego, permite às crianças um espaço amplo de convívio com a natureza e com o património histórico e cultural de Cascais.

4.2. A Divisão de Bibliotecas e Arquivos e a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas no Município de Cascais

Desde o seu início que o Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas teve uma grande adesão, sendo actualmente apoiadas 261 Câmaras Municipais, no Continente e nas Regiões Autónomas e inauguradas 184 bibliotecas,⁴⁹ tanto em construções feitas de raiz como em edifícios recuperados e adaptados às funções pretendidas, definidas pela sua polivalência e pela existência de espaços destinados a diferentes funções e a servir públicos diversificados, mediante estratégias de democratização, divulgação e animação cultural; pela diversidade dos seus géneros literários e suportes materiais; pelo livre acesso às novas tecnologias e ao conhecimento; e pelo estabelecimento de redes de contactos e parcerias institucionais.

Tendo em conta a importância do Manifesto da Unesco e a forte adesão à RNBP, a Câmara Municipal de Cascais, após efectuar a sua candidatura em 1995, assinou o contrato-programa com o IPLB em 1999, visando a Biblioteca da Casa da Horta da Quinta de Santa Clara. Desde então, inspirando-se no modelo da RNBP, a autarquia tem vindo a constituir a Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais com o propósito de aumentar o número destes equipamentos públicos e de descentralizá-los, distribuindo-os pelas diversas freguesias. Ao dotar “as bibliotecas de várias valências e aproximando-as da noção de centro cultural,”⁵⁰ pretendeu-se criar condições de fácil acesso aos acervos, através dos serviços de empréstimo e de consulta local de livros, periódicos, documentos audiovisuais, etc., procurando ir ao encontro das necessidades pluriculturais da população, tanto ao nível de informação, como

⁴⁹ Website IPLB – Bibliotecas Públicas.

⁵⁰ NUNES, Joana Saldanha, e NEVES, José Soares, 2005, p. 33.

da formação permanente e do lazer, estimulando e desenvolvendo os hábitos de leitura e divulgando o património do município mediante a organização de fundos locais adequados e da promoção de actividades culturais nas suas bibliotecas.

A 19 de Novembro de 1999 foi inaugurada, na Freguesia de Alcabideche, a Biblioteca Municipal de Cascais – Matilde Rosa Araújo (tendo sido reinstalada no antigo edifício dos correios e reaberta a 1 de Maio de 2003), sendo no entanto desactivada em 2009.

No Regulamento ROSM de Dezembro de 2004, a gestão das Bibliotecas Municipais de Cascais foi atribuída à Divisão de Bibliotecas e Arquivo Histórico (DBAH)⁵¹ – actualmente a Divisão de Bibliotecas e Arquivos – do Departamento de Cultura (DEC), cabendo ao Gabinete Técnico a constituição e a permanente actualização da base de dados bibliográfica e a gestão dos fundos disponíveis, tanto para as bibliotecas abertas como as previstas, o que foi o caso da Biblioteca Municipal de S. Domingos de Rana (BM2), inaugurada em 2005, e será o da Biblioteca Municipal da Parede (BM3), em fase de projecto.

Com a aprovação do Regulamento na Reunião Ordinária de Câmara nº8, de 11 de Abril de 2005⁵², a inscrição na Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais foi permitida aos cidadãos que residam, trabalhem ou estudem no concelho, sendo o Cartão de Leitor válido por 5 anos, automaticamente renovável por igual período. “Cada utilizador pode requisitar, para empréstimo domiciliário, um máximo de 5 documentos de qualquer tipo: 5 livros ou 5 documentos em suporte multimédia,”⁵³ pelo período máximo de 15 dias ou de 5 dias consecutivos respectivamente, podendo os documentos ser requisitados, reservados e/ou devolvidos em qualquer uma das bibliotecas existentes na rede do município. Tal mantém-se no ROSM de 2009⁵⁴ para a Câmara Municipal de Cascais.

⁵¹ NEVES, José Soares, e NUNES, Joana Saldanha, 2005, p. 35.

⁵² Website CMC – Regulamento das Bibliotecas Municipais de Cascais.

⁵³ *Ib.*, *ibidem*, pág. 08.

⁵⁴ ROSM 2009 CMC – Competências da DBAR.

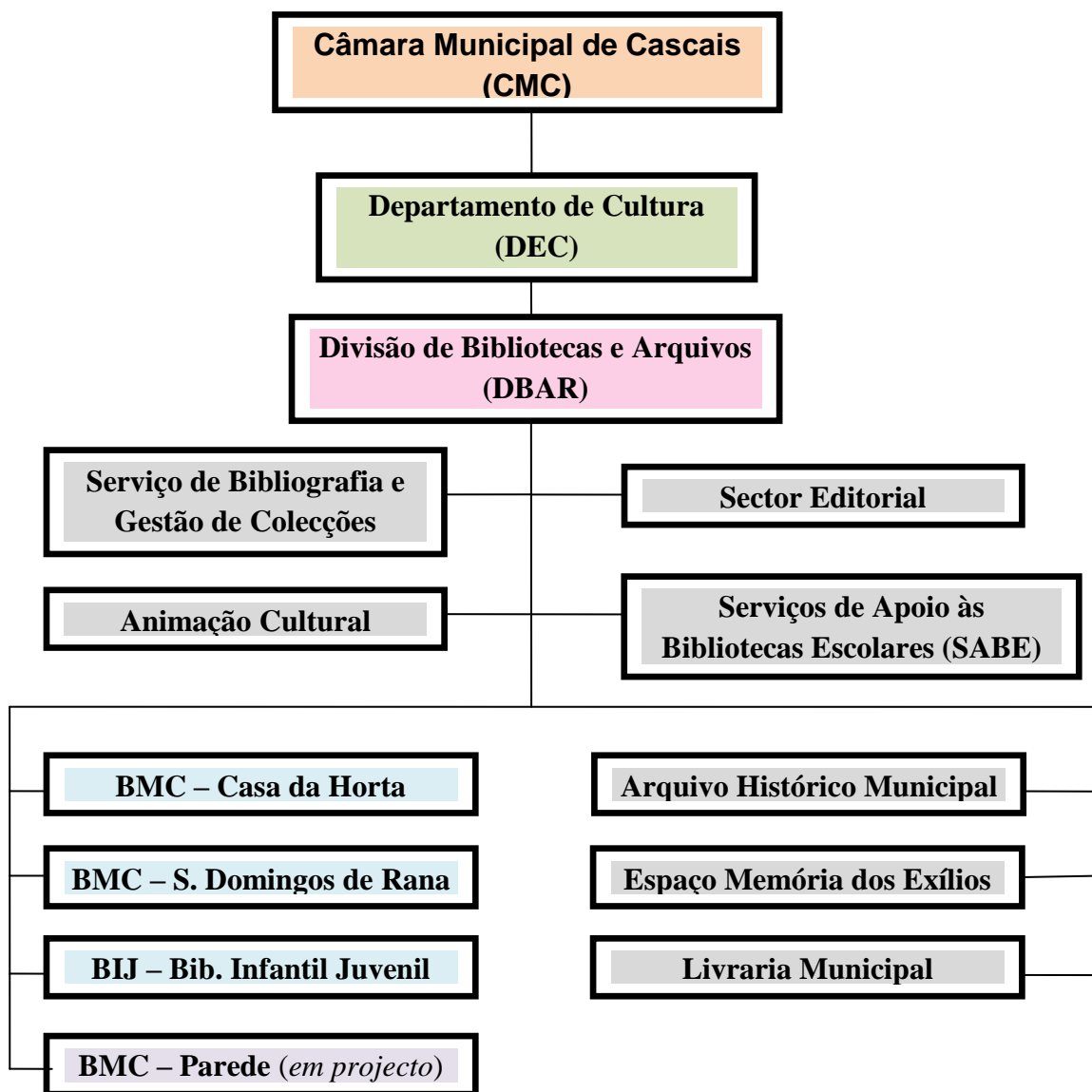
4.2.1. Competências da DBAR⁵⁵

- a) Compete à Divisão de Bibliotecas e Arquivos da Câmara Municipal de Cascais assegurar as actividades de leitura pública nas bibliotecas municipais numa perspectiva dinâmica, criativa e descentralizadora, no sentido da promoção da leitura e do apoio bibliotecário aos diversos núcleos populacionais;
- b) Assegurar as actividades necessárias ao desenvolvimento de uma política do livro em adequação com os objectivos definidos pela Câmara Municipal para esse sector e estabelecer parcerias com as instituições adequadas/vocacionadas para o efeito;
- c) Desenvolver a rede de bibliotecas municipais de Cascais em articulação com a rede nacional de bibliotecas públicas;
- d) Assegurar o tratamento normalizado dos documentos e da informação sobre diversos suportes e garantir a sua difusão, utilizando para isso as tecnologias disponíveis, e adequando tanto quanto possível os modos de difusão aos diversos grupos sociais do concelho, nas suas necessidades de fruição ou aprendizagem;
- e) Assegurar a gestão de um Fundo Documental que satisfaça as necessidades do cidadão e dos vários grupos sociais do Concelho, nomeadamente nas áreas de educação, informação, ocupação dos tempos livres e desenvolvimento pessoal, designadamente garantindo a sua coerência, actualização, organização, conservação e livre acesso;
- f) Constituir, actualizar e conservar uma colecção do Fundo Local que permita o conhecimento, o estudo e a difusão da história e da herança cultural do Concelho;
- g) Garantir o desenvolvimento da Rede de Bibliotecas Escolares, através do SABE (Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares), em articulação com o Ministério da Educação e com os Gabinetes Regionais que o representam para o efeito (GRBE);
- h) Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse, através das novas tecnologias disponíveis;

⁵⁵ ROSM 2009 CMC – Competências da DBAR.

- i) Assegurar através dos Arquivos Intermédio e Histórico a gestão da documentação produzida pelos diversos serviços municipais, promovendo a sua conservação, tratamento arquivístico, de acordo com o Regulamento Municipal de Arquivos e as disposições legais em vigor, bem como a sua disponibilização interna e ou externa aos serviços, para efeitos de consulta ou investigação, promovendo ainda a sua divulgação;
- j) Dirigir, no âmbito do Arquivo Intermédio, as tarefas de avaliação, selecção e eventual eliminação de documentação, de acordo com as disposições legais em vigor;
- k) Organizar e gerir as actividades dos Arquivos Intermédio e Histórico, em articulação com o Programa de Apoio à Rede Nacional de Arquivos Municipais (PARAM);
- l) Assegurar, no âmbito do Arquivo Histórico, a realização de acções de apoio à investigação histórico-documental, propondo e promovendo a divulgação e publicação de documentos inéditos ou trabalhos de investigação, designadamente no que se refere à história do Município ou de figuras e temáticas que se relacionem com a documentação conservada;
- m) Participar ou promover, através do Arquivo Histórico, a realização de actividades culturais, nomeadamente exposições e conferências, em que o material deste Arquivo ou a história local sejam mote ou parte essencial;
- n) Promover a aquisição de documentação original considerada de interesse para a história municipal, nacional ou internacional, por compra, depósito, doação, incorporação, legado ou reintegração.

4.2.2. Organigrama da DBAR⁵⁶



⁵⁶ ROSM 2009 CMC; NEVES, José Soares, e NUNES, Joana Saldanha, 2005, p. 23.

4.3. Missão da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais

A Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais tem a missão de garantir a todos os munícipes e aos cidadãos que estudem e/ou trabalhem no Concelho de Cascais os princípios declarados pelo Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas, adoptado pelo programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, nomeadamente o livre acesso a diferentes fontes de informação local, nacional e internacional, em diversos tipos de suportes e formatos materiais, com vista a contribuir com os seus serviços e actividades de animação cultural, tanto para promoção da cultura e da educação, como para a garantia da igualdade de oportunidades no desenvolvimento de cada indivíduo, enquanto membro da comunidade em que se insere localmente e cidadão do país.

4.3.1. Objectivos Gerais da RBMC⁵⁷

- a) Facilitar o acesso da população, através do empréstimo domiciliário ou consulta local, a livros, periódicos, documentos audiovisuais e de outros tipos, dando resposta às necessidades de informação, lazer e educação permanente, no pleno respeito pela diversidade de gostos e de escolhas, segundo os princípios definidos pelo Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas;
- b) Criar, estimular e promover o gosto pela leitura, contribuindo para o desenvolvimento cultural da população;
- c) Contribuir para a ocupação dos tempos livres da população;
- d) Proporcionar condições que permitam a reflexão, o debate e a crítica, nomeadamente através de actividades de intervenção cultural da Biblioteca;
- e) Valorizar, promover, conservar e divulgar o património cultural do Município de Cascais, nomeadamente através da organização de fundos locais;
- f) Disponibilizar um fundo documental permanentemente actualizado e pertinente, de carácter universalista e pluricultural;

⁵⁷ RBMC – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana, p. 6.

- g) Apoiar a educação individual do cidadão e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- h) Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
- i) Difundir informação útil e actualizada, em diversos suportes, recorrendo à utilização das novas tecnologias da informação.

4.3.2. Compromissos Assumidos pela Rede⁵⁸

- a) Promover e desenvolver diversas actividades, e abrir os seus espaços a outras entidades ou serviços, desde que não concorrentes com eles;
- b) Preservar, actualizar e divulgar as espécies bibliográficas;
- c) Actualizar permanentemente os seus fundos documentais, evitando a sua desactualização;
- d) Organizar adequada e constantemente os seus fundos;
- e) Promover exposições, colóquios, conferências, sessões de leitura e outras actividades de animação cultural, que visem a promoção do livro e da leitura como complementos pedagógicos, e desenvolver atitudes de reflexão metódica, de sensibilidade e criatividade, abrindo um espaço de diálogo que permita a reelaboração do fluxo de informação a partir da própria biblioteca;
- f) Promover a edição de publicações, dando especial ênfase a autores locais, bem como a temáticas estreitamente relacionadas com o concelho;
- g) Promover actividades e cooperação com outras bibliotecas do concelho;
- h) Cooperar com escolas e ATL's do concelho, programando actividades e explorando as novas formas de comunicação;
- i) Realizar actividades com escritores, divulgando a literatura e o livro;
- j) Incentivar a utilização das novas tecnologias enquanto fontes privilegiadas de pesquisa;

⁵⁸ RBMC – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana, p. 8.

- k) Promover encontros temáticos com a participação de cidadãos de todos os níveis etários;
- l) Realizar jogos didáticos e tradicionais.

4.3.3. Características da Rede⁵⁹

- Polivalência;
- Espaços de diferentes funções;
- Públicos distintos;
- Divulgação e animação cultural;
- Mediação e aproximação de públicos alargados;
- Proliferação de iniciativas relacionadas com o livro;
- Estratégias de democratização cultural;
- Servir os interesses dos cidadãos;
- Livre acesso;
- Diversidade de géneros literários e suportes de informação;
- Estabelecimento de redes de contactos e parcerias;
- Estímulo de intercâmbio cultural;
- Abertura à sociedade;
- Circulação de informação;
- Co-organização de iniciativas;
- Promoção da inclusão social, com especial atenção para as populações desfavorecidas ou debilitadas;

⁵⁹ RBMC – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana, p. 6.

- Espaços de liberdade assumindo-se como centros de cultura, educação e lazer, de forma que as bibliotecas se transformem no equipamento básico da vida cultural da comunidade.

4.3.4. Unidades da RBMC

- **BMC – Infantil e Juvenil**, situada no Parque Marechal Carmona, da Freguesia de Cascais (inaugurada em 1971);
- **BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara (BM1)**, situada na Freguesia de Cascais (inaugurada a 25 de Janeiro de 2001);
- **BMC – S. Domingos de Rana (BM2)**, situada na Freguesia de S. Domingos de Rana (inaugurada a 23 de Abril de 2005);
- **BMC – Parede (BM3)**, projectada para a Freguesia da Parede.

4.3.5. Horário de Funcionamento das Bibliotecas Municipais de Cascais

As bibliotecas da RBMC encontram-se abertas ao público à 2ª feira das 14h às 18h00, de 3ª a 6ª feira das 10h às 18h00; e ao sábado das 10h às 13h00 e das 14h00 às 18h00. E encerram as suas portas ao domingo e nos dias feriados e ao sábado durante o mês de Agosto.

Este horário encontra-se em vigor desde o Verão de 2011.

4.3.6. Serviços Disponibilizados pelas Bibliotecas⁶⁰

- ❖ Sala de referência, consulta local e empréstimo domiciliário de diversos tipos de documentos (livros, CD's e DVD's de filmes, música, jogos electrónicos);
- ❖ Facilidades de processamento de informação (utilização de software de edição e processamento de texto);

⁶⁰ Website da Câmara Municipal de Cascais.

- ❖ Actividades de animação cultural diversificadas: exposições, colóquios, "Hora do Conto", ateliês, *workshops*, etc.;
- ❖ Sector de auto-formação;
- ❖ Acesso gratuito à Internet.

4.4. Serviço de Bibliografia e Gestão de Colecções

O Serviço de Bibliografia e Gestão de Colecções (anteriormente designado Gabinete Técnico) é responsável pela gestão da aquisição, da organização e do tratamento técnico de todas as colecções da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais.

O acervo bibliográfico de todas as bibliotecas de Cascais, particularmente as da RBMC, pode ser pesquisado no espaço físico das próprias bibliotecas (num computador) ou através do catálogo *online* Pacweb, acessível através do *website* da Câmara Municipal de Cascais, onde também se pode consultar o Regulamento da RBMC e as novas aquisições. A aplicação informática de gestão documental utilizada é a *Porbase 5*,⁶¹ sendo o *software* recomendado para a sua integração num catálogo mais vasto, gerido pela Biblioteca Nacional, designado por PORBASE – Base Nacional de Dados Bibliográficos. Contudo, o controlo estatístico dos serviços prestados pelas bibliotecas da RBMC tem encontrado várias dificuldades na sua execução. Embora o registo dos Empréstimos funcione através de um Sistema Automático de Registo, quando se trata de consultas feitas a livros que se encontram nas estantes, ainda não existe um meio eficaz que permita proceder ao controlo do número de consultas, apesar da política seguida pelas bibliotecas, que solicita a colocação dos livros utilizados em carrinhos apropriados, de modo a que os funcionários possam contabilizá-los antes de os arrumar. Foi também criado uma pequena ficha de preenchimento para o Espaço Adultos e Multimédia, para que indiquem o Motivo da Visita à Biblioteca, todavia, os dados recolhidos são residuais em termos estatísticos, devido à pouca adesão dos leitores, apesar dos esforços dos bibliotecários.

⁶¹ NUNES, Joana Saldanha, e NEVES, José Soares, 2005, p. 36.

4.4.1. Acervo / Coleções das Bibliotecas Municipais de Cascais

- Obras de Carácter Geral (Literatura, História, Filosofia, Economia, Arquitectura, etc.);
- Coleção Fundo Local;
- Coleção Fundo Regional;
- Obras de Referência (dicionários e enciclopédias);
- Periódicos (revistas e jornais);
- Coleção de Audiovisuais: música (CD's), filmes (CD's/CD-roms) e jogos electrónicos.

4.4.2. A Coleção do Fundo Local

Guiada pelos princípios consignados pelo Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas, a RBMC visou cruzar o universo dos livros e da escrita com o universo das novas tecnologias, procurando potencializar o seu Fundo Local e oferecer uma programação diversificada para os diversos tipos de público, “estabelecendo projectos de colaboração com instituições diversas e a comunidade local, sensibilizando-a para a relevância do livro e do audiovisual como recursos privilegiados de acesso ao conhecimento.”⁶² Assim sendo, a estratégia adoptada para a constituição e actualização do Fundo Local das suas bibliotecas consiste na selecção de obras que tenham prioritariamente como assunto o Conselho de Cascais e o seu património, seguindo-se as obras resultantes de iniciativas cascalenses, com o apoio da Câmara Municipal de Cascais; de instituições do município, que tenham como autor ou assunto individualidades residentes ou nascidas em Cascais; obras de entidades sediadas no concelho, como editoras, livreiros, etc.; e periódicos editados em Cascais, como o “Jornal a Nossa Terra”, impresso durante cerca de quatro décadas, “Costa do Sol”, que faliu no presente ano, entre outros (funcionando como apoio ao Fundo Local).

A BMC – Casa da Horta tem prioridade sobre as obras classificadas como *Fundo Local* que a RBMC vai adquirindo. Somente no caso de existirem vários exemplares dessa obra é que estes são também encaminhados para as demais bibliotecas. Tal deve-se ao facto de o acervo da Biblioteca Casa da Horta ter tido origem na antiga biblioteca dos Condes de Castro

⁶² RBMC – Guia do Utilizador da BMC - S. Domingos de Rana.

Guimarães, possuindo o Fundo Local mais completo. Apesar de a BMC – Parede ainda se encontrar em fase de projecto, o seu futuro acervo bibliográfico encontra-se em processo de constituição e catalogação, integrando a base de dados do Fundo Local. As suas obras poderão ser requisitadas pelos leitores, para consulta e empréstimo domiciliário, se o solicitarem.

A importância do Fundo Local fundamenta-se na sua antiguidade, diversidade de temas, desde Ciências Naturais a Literatura, de Arqueologia à Fotografia, e complementaridade, na qual podem ser consultadas edições sobre Cascais de autores consagrados a nível nacional e internacional, que ajudaram a escrever a história do Conselho, investigando, protegendo e divulgando o seu património material e imaterial para o benefício das gerações futuras. Nesse sentido, existe a preocupação de se promoverem actividades culturais ligadas a comemorações de efemérides, tanto nacionais como internacionais e de outras festividades, explorando deste modo o potencial bibliográfico do Fundo Local, tanto como fonte de investigação para o património do município, como forma de evidenciar o seu acervo, salientando a sua importância ao público em geral.

4.5. Serviço de Animação Cultural

A Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais dispõe de um Serviço de Animação Cultural que funciona num conceito de rede com cada uma das suas bibliotecas. No âmbito das suas competências, a RBMC visa a promoção de actividades de cariz sociocultural que estimulem o gosto pela leitura, mediante a realização de projectos e de actividades transversais à comunidade em geral, contribuindo desse modo para o seu desenvolvimento cultural, tanto ao nível da auto-formação como da educação formal, dirigida a todas as faixas etárias (desde os bebés até à terceira idade). Os turistas não fazem parte do público da BMC – S. Domingos de Rana, ao contrário do que acontece na BMC – Casa da Horta, dada a sua localização no interior do território concelhio, ainda que tenha uma ampla participação das comunidades de imigrantes aí sediadas.

O planeamento das actividades é de cariz anual, procedendo-se à elaboração do *Plano de*

Actividades do ano seguinte nos últimos 2 meses de cada ano. Neste são assinaladas as várias efemérides/comemorações, particularmente as relacionadas com o livro e a leitura, como o Dia Mundial do Livro, o Dia Internacional do Livro Infantil, etc..

A divulgação da programação das actividades de âmbito cultural, sempre de carácter gratuito, é efectuada pelo Gabinete de Imprensa através do Site da Câmara Municipal de Cascais, do OCS, da Agenda Cultural de Cascais, publicada pela Câmara Municipal bimestralmente, em versão papel e electrónica, além dos diversos suportes de mobiliário urbano (Mupis, *outdoors*), do contacto directo das entidades associadas e do público da RBMC registado (cerca de 3.500 emails de contacto dos utilizadores em listagens de correio electrónico). Nesse sentido, em quase todos os meses são promovidas exposições de trabalhos diversos no espaço do auditório existente nas bibliotecas da Rede, cuja importância incide particularmente sobre o património local, como na pintura, no artesanato, na fotografia, entre outros. Também são desenvolvidas acções de formação, favorecendo-se o acesso à informação e a formação contínua, realizando-se lançamento de obras e encontros com escritores, muitos residentes no Concelho, sessões de leitura (comunidade de leitores), ateliês, seminários, conferências, Feiras do Livro, entre outras actividades de animação cultural ligadas à promoção do livro e da leitura, além de actividades resultantes da cooperação com outras entidades e organismos culturais, nomeadamente a DGLB (Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas) e com entidades do Município (por exemplo, as agências municipais, escolas, etc.).

4.5.1. Responsabilidades do Serviço de Animação Cultural⁶³

- ❖ Assegurar as actividades de leitura pública nas bibliotecas municipais numa perspectiva dinâmica, criativa e descentralizadora, no sentido da promoção da leitura e do apoio bibliotecário aos diversos núcleos populacionais;
- ❖ Assegurar as actividades necessárias ao desenvolvimento de uma política do livro em

⁶³ Fonte: Serviço de Animação Cultural da RBMC; NEVES, José Soares, e NUNES, Joana Saldanha, 2005, pp. 73-84.

adequação com os objectivos definidos pela Câmara para esse sector;

- ❖ Desenvolver a Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais em articulação com a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas;
- ❖ Assegurar o tratamento normalizado de documentos e da informação em diversos suportes e garantir a sua difusão, utilizando para isso as tecnologias da educação;
- ❖ Assegurar através dos Arquivos Intermédio e Histórico a gestão da documentação produzida pelos diversos serviços municipais, promovendo a sua conservação, tratamento arquivístico, comunicação e eventual eliminação, de acordo com o regulamento e as disposições legais em vigor;
- ❖ Organizar e gerir as actividades dos Arquivos Intermédio e Histórico, em articulação com o Programa de Apoio à Rede Nacional de Arquivos Municipais (PARAM);
- ❖ Dirigir, no âmbito do Arquivo Intermédio, a avaliação, selecção e eventual eliminação de documentação, de acordo com as disposições legais em vigor;
- ❖ Assegurar, no âmbito do Arquivo Histórico, a realização de acções de apoio à investigação histórico/documental, propondo e promovendo a divulgação e publicação de documentos inéditos ou trabalhos de investigação, designadamente no que se refere à História do município ou de figuras e temáticas que se relacionem com a documentação conservada;
- ❖ Participar ou promover, através do Arquivo Histórico, a realização de actividades culturais, nomeadamente exposições e conferências, em que o material deste Arquivo ou a história local sejam mote ou parte essencial;
- ❖ Promover a aquisição de documentação original considerada de interesse para a história municipal, nacional ou internacional, por compra, depósito, doação, incorporação, legado ou reintegração, de acordo com a legislação em vigor, através do programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal (PRADIM).

5. BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara

Fig. 4: BMC – Casa da Horta.⁶⁴



Com o objectivo de se criar um museu/biblioteca de cariz público, o Conde Manuel de Castro Guimarães, em 1924, deixou em testamento a sua residência/palácio à Câmara Municipal de Cascais, incluindo os 3.500 volumes da sua biblioteca pessoal, além de verbas para a aquisição de novos livros. Tornando-se a primeira biblioteca do Concelho sob gestão camarária, a Biblioteca Condes Castro Guimarães (BCCG) foi aberta ao público em 1931 e durante as quatro décadas seguintes foi a única biblioteca municipal existente em Cascais.⁶⁵

Com a adesão do Município de Cascais à RNBP e a desactivação da Biblioteca do *Museu/Biblioteca dos Condes de Castro Guimarães*, a 25 de Janeiro de 2001 foi inaugurada a Biblioteca Municipal de Cascais – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara (BMCH) num

⁶⁴ Fotografia da autoria da discente, em 2010.

⁶⁵ NUNES, Joana Saldanha, e NEVES, José Soares, 2005, p. 19.

edifício adquirido pela autarquia em 1949, construído no século XVIII numa área geográfica que foi conhecida como os *campos de Cascais*. Inserindo-se nas tradições agrícolas e piscatórias características da região cascalense a quinta era composta por uma casa de habitação, com rés-do-chão e primeiro andar, a casa do vaqueiro e a vacaria, além de terras de semeadora, hortas, pomar, oliveiras, poços, nora e tanque. Em 1949, a Câmara Municipal adquiriu parte desta propriedade para a construção de vias de circulação e do mercado, tendo a Casa da Horta sido conservada e usada como casa de habitação até 1992.

A importância deste património e a sua localização estratégica no centro da Vila, próximo da Estação de Linha Férrea que liga Cascais a Lisboa, legitimaram a proposta da sua recuperação arquitectónica e ampliação para a instalação de uma biblioteca tipo BM1, destinada a servir até 20 mil habitantes. A escala humana do edifício e o respectivo logradouro, actual Jardim de Odores, Horta Pedagógica e Sala de Leitura ao Ar Livre, ligadas à memória das antigas funções, são características marcantes no conjunto, “apresentando-se como um espaço dinâmico que nada tem a ver com a antiga concepção dos espaços de leitura.”⁶⁶

A BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, instalada num edifício devidamente adaptado às suas novas funções, possui características que a tornam num espaço diferente das bibliotecas que são projectadas para essa função específica. Apresenta uma área útil de 519,42m², com 82 lugares sentados no seu espaço interior e cerca de 392 metros de prateleiras em livre acesso (dados internos de Janeiro de 2011). Se a área das suas salas é relativamente pequena e a luminosidade natural encontra-se limitada a janelas estreitas, embora altas, do edifício original, sendo necessário o recurso à luz artificial de vários candeeiros, a sua configuração arquitectónica revela-se acolhedora, recriando para os utilizadores o conforto e a intimidade de um ambiente doméstico. Já o jardim envolvente, frequentado com regularidade pelos jovens das escolas circundantes, dota o edifício da biblioteca de uma aprazível moldura natural que o torna mais apelativo, evocando a memória inicial da Quinta de Santa Clara.

⁶⁶ Website da CMC: BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara.

No ano de 2010 foram contabilizadas cerca de 101.063 visitas a esta biblioteca. A taxa de ocupação de lugares sentados para uso público foi de 75%, sendo a taxa de utilização dos 8 computadores disponíveis ao público de 100% (menos 3 computadores do que o número definido pela RBNP para uma BM1), com 6.934 sessões de acesso à Internet⁶⁷.

Relativamente às Actividades de Animação Cultural,⁶⁸ em 2010 realizaram-se no espaço da BMC – S. Casa da Horta cerca de 44 sessões de “Hora do Conto”; 7 encontros com escritores/apresentações de livros; 9 exposições sobre livros e autores; 5 exposições de artes plásticas; 1 acção de formação para promoção da leitura, 6 acções de formação em informática e outras 5 actividades no âmbito da cultura. Não ocorreram conferências e palestras, nem se realizaram ateliês de promoção da leitura ou de outro género. Também não houve um clube de leitura activo (comunidade de leitores) como existe na biblioteca de S. Domingos de Rana.

5.1. Recursos Humanos

Segundo o Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, uma biblioteca da categoria BM1 (até 20 000 habitantes) deve ter 10 funcionários, dos quais (no mínimo) 1 Técnico Superior, com formação específica na área das Bibliotecas e Documentação (BD), e 4 Assistentes Técnicos, com formação específica na área das bibliotecas e documentação.

Os dados disponibilizados pelo Serviço de Bibliografia e Gestão de Colecções (antigo Gabinete Técnico) da RBMC (Janeiro de 2011) indicam que a equipa de recursos humanos da BMC – Casa da Horta é composta por 10 profissionais: 1 Técnico Superior com formação na área BD e 5 Assistentes Técnicos com formação na área BD; e 1 Técnico Superior sem formação na área BD, 2 Assistentes Técnicos sem formação na área BD e, por último, 1 trabalhador sem formação na área BD. Em 2010, 5 funcionários receberam formação (interna e externa), num total de 35 horas de formação.

⁶⁷ Fonte: **Gabinete Técnico da RBMC**, Julho de 2010.

⁶⁸ *Ib., ibidem.*

5.2. Áreas Funcionais

Piso -1: arrecadação, casa das máquinas e zona de recepção de documentos.

Piso 0:

- **Sala de Leitura ao Ar Livre, a Horta Pedagógica e o Jardim dos Odores** (onde decorrem as *Conversas de Jardim* – dirigidas ao público mais velho, sobretudo o que consulta só os periódicos, mas também pensadas para atrair outros tipos de público, sendo esta actividade realizada com uma regularidade variável);
- **Átrio de Entrada:** zona de recepção, bengaleiro e balcão de atendimento, informações e recepção de livros requisitados nas secções infantil e juvenil;
- **Zona de Periódicos;**
- **Secção Infantil:** dotada de fundos bibliográficos, com ligação ao átrio de entrada e acesso interior à Sala da “Hora do Conto”, um espaço reservado sobretudo às escolas e aos jardins-de-infância, de 3ª a 6ª feira às 10h30, que também se encontra dotada de fundos bibliográficos, TV e vídeo, e de jogos apropriados às idades abrangidas;
- **Sala Polivalente:** espaço destinado a actividades culturais orientadas em particular para o público adulto (acções de formação, colóquios, conferências, exposições temporárias e apresentações de livros). De entre as iniciativas de ocorrência mais regular, as mais bem acolhidas têm sido os *Encontros na Esplanada*, com um contador de histórias convidado, dirigidos particularmente a pais e filhos, no 2º Sábado de cada mês; e a *H’ora Conto Contigo*, com actividades de animação para a promoção do livro e da leitura destinadas ao público infantil em geral e ao dos jardins-de-infância e das escolas concelhias;
- **Secção Juvenil:** destinada a utilizadores até aos 17 anos, dotado de fundos bibliográficos e de computadores para consulta e acesso à internet;
- **Sanitários** (com a devida diferenciação entre instalações de crianças, de adultos e de pessoas com necessidades especiais);

O acesso aos pisos superiores é efectuado através do elevador central, integrado no edifício tendo em conta todo o tipo de utilizadores, ou da escada, em cujas paredes são fixados panfletos de divulgação cultural. O Bar, localizado neste piso, nunca chegou a funcionar e o seu espaço tem sido utilizado como sala de refeição dos funcionários da biblioteca.

Piso 1:

- **Depósito** – de acesso restrito;
- **Secção de Autoformação e Multimédia:** 2 salas dotadas de fundos audiovisuais e suportes tecnológicos (com TV, vídeo e DVD, permitindo a visualização de filmes, suportes digitais para a audição de música e computadores para consulta e acesso gratuito à Internet);
- **Zona de Exposição Geral:** com ligação central às outras salas deste piso, onde se destacam as obras mais lidas no mês anterior;
- **Secção de Periódicos:** de consulta local, com sofás e mesa, um computador de pesquisa e acesso gratuito à Internet;
- **Secção de Leitura Geral:** constituída por 3 Salas (Obras de Referência e Fundo Local, de consulta local quase na sua totalidade; obras de Literatura e Linguística e das demais categorias CDU, tanto de consulta local como empréstimo domiciliário).

Piso 2 – zona de acesso restrito: gabinete de Direcção e serviços técnicos.

6. BMC – S. Domingos de Rana

Fig. 5: BMC – S. Domingos de Rana.⁶⁹



A Biblioteca Municipal de Cascais – S. Domingos de Rana, inaugurada a 23 de Abril de 2005, situa-se de forma estratégica perto do Complexo Desportivo e da Escola Secundária Frei Gonçalo de Azevedo, tendo como propósito suprimir a lacuna de espaços culturais no interior do concelho. O seu edifício foi projectado e construído de raiz para as funções que desempenha, conforme as directrizes da *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas* na qual se enquadra como uma biblioteca tipo BM2, destinada a servir entre 20 mil a 50mil habitantes, sendo constituída por um piso térreo implantado com quatro níveis diferentes, adaptados à topografia do terreno, e organizado em vários pátios. “[S]em perder de vista a necessidade de um permanente crescimento e desenvolvimento, e sobretudo, as necessidades da comunidade, a Biblioteca está preparada para receber pessoas de todas as nacionalidades e de todos os grupos etários que residam, trabalhem ou estudem no Concelho e que vêm à procura dos mais diversos tipos de documentos, desde os formais (em papel ou multimédia)

⁶⁹ Website da CMC: BMC – S. Domingos de Rana.

aos virtuais.”⁷⁰ Para tal, a Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais desenvolve nas suas bibliotecas diversas actividades, como exposições, colóquios, conferências e sessões de leitura, jogos didácticos e tradicionais, entre outras actividades de animação cultural, com o objectivo pedagógico da promoção do livro e da leitura, do desenvolvimento de atitudes de reflexão metódica, de sensibilidade, criatividade e diálogo, cooperando com escolas e ATL’s, além de proceder à promoção da edição de publicações, com especial ênfase em autores locais e temáticas relacionadas com o património concelhio.

A biblioteca BMC – S. Domingos de Rana apresenta uma área útil de 1.252,42m², com 99 lugares sentados no seu espaço interior e cerca de 652 metros de prateleiras em livre acesso (dados internos de Janeiro de 2011)⁷¹.

Em 2010 foram contabilizadas cerca de 84.695 visitas a esta biblioteca e 6.700 pedidos de empréstimo domiciliário. A taxa de ocupação de lugares sentados para uso público foi de 62,5% (em 2009; não existem dados para 2010), sendo a taxa de utilização dos 16 computadores disponíveis ao público de 83% (em 2009; não existem dados para 2010), com 10.911 sessões de acesso à Internet (dados de 2010). Relativamente ao serviço de referência, contabilizaram-se 3.120 pedidos de informação em 2010⁷².

Para o mesmo ano, no que diz respeito às Actividades de Animação Cultural⁷³, realizaram-se no espaço da BMC – S. Domingos de Rana cerca de 19 sessões de “Hora do Conto”; 9 encontros com escritores/apresentações de livros; 11 reuniões do clube de leitura (Comunidade de Leitores); 3 exposições sobre livros e autores; 6 exposições de artes plásticas; 5 conferências/palestras; 12 ateliês de promoção da leitura e 5 de outro género; 1 acção de formação para a promoção da leitura, 2 acções de formação em informática e 2 acções de formação sobre outras temáticas; e, por último, fizeram-se outras 15 actividades no âmbito da cultura. Em Agosto de 2011, contabilizava 48.117 registos de existências, na sua maioria Monografias (21851).

⁷⁰ Rede de Bibliotecas Municipais, BMC – S. Domingos de Rana: guia do utilizador.

⁷¹ Fonte: Gabinete Técnico da RBMC, Julho de 2010.

⁷² *Ib., ibidem.*

⁷³ *Ib., ibidem.*

6.1. Recursos Humanos

Segundo o Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, uma biblioteca da categoria BM2 (de 20 000 a 50 000 habitantes) deve ter 18 funcionários, dos quais (no mínimo) 2 Técnicos Superiores, com formação específica na área das Bibliotecas e Documentação (BD), e 8 Assistentes Técnicos, com formação específica nessa área específica.

Conforme os dados disponibilizados (Janeiro de 2011) pelo Serviço de Bibliografia e Gestão de Coleções (antigo Gabinete Técnico da RBMC), a equipa de recursos humanos da BMC – S. Domingos de Rana é composta por 10 profissionais: 2 Técnicos Superiores com formação na área BD e 2 Assistentes Técnicos com formação na área BD; e 2 Técnicos Superiores sem formação na área BD e 4 Assistentes Técnicos sem formação na área BD. Verifica-se que o número mínimo definido para os Técnicos Superiores com formação em BD é cumprido, no então o mesmo não sucede para o número de Assistentes Técnicos com formação em BD, que revela menos 6 do que o mínimo estipulado para a dimensão deste biblioteca. Também não é respeitado o número total de funcionários que o Programa da RNBP define.

Em 2010, 2 funcionários receberam formação (interna e externa), num total de 18 horas de formação.

6.2. Áreas Funcionais

- **Átrio:** zona de recepção dos utilizadores, com bengaleiro, balcão de atendimento central, painel de informações e área de exposições, além de área de acesso à sala polivalente e às outras secções da biblioteca. Disponibiliza ainda um espaço de leitura informal, junto a uma janela para o bonito jardim da biblioteca;
- **Cafetaria;**
- **Sala polivalente:** espaço amplo onde se realizam diversas actividades de animação cultural orientadas sobretudo para o público adulto (como exposições temporárias, conferências, colóquios, apresentações de livros, entre outras, e acções de formação aos utilizadores);

- **Sanitários** (com a devida diferenciação entre instalações para crianças, adultos e pessoas com necessidades especiais);
- **Secção/Espaço Infantil/Juvenil:** divide-se em duas áreas, sendo uma dotada para o público infantil (0-5 e 6-10 anos de idade) e a outra para o público juvenil (10 – 14 anos). Disponibiliza uma colecção bibliográfica e de audiovisuais orientados para as idades abrangidas pelos utilizadores, 3 televisões com a possibilidade de se visualizarem filmes, 6 computadores com acesso à internet (com o limite de 1 hora de utilização) e jogos apropriados, assim com um espaço de brincadeira destinado aos mais novos, nomeado o “Cantinho do Bebê”. Existe também uma sala interior destinada à “Hora do Conto,” um espaço que acolhe sobretudo escolas e jardins-de-infância, designada “Sala do Conto”;

O acesso aos desníveis existentes na Secção de Adultos e aos Gabinetes de Trabalho é feito através de degraus ou de uma rampa adaptada aos utilizadores portadores de deficiências físicas ou motoras.

- **Secção/Espaço de Adultos:** organiza-se em dois espaços com níveis distintos, sendo composto por uma área multimédia, com fundos audiovisuais e suportes tecnológicos (4 televisões com a opção de visualização de filmes, suportes digitais para a audição de música e computadores para consulta do catálogo da biblioteca e acesso gratuito à Internet – com o limite de 1 hora de utilização); uma área com obras de referências (enciclopédias e dicionários); uma área para leitura de periódicos (jornais e revistas de periodicidade variada); uma área para consulta local de obras de carácter geral e do fundo local e regional.
- **Gabinetes Trabalho / Serviços Técnicos** – área de acesso reservado:
 - Depósito Conservação e Difusão;
 - Secretaria;
 - Gabinete do coordenador da BMC – S. Domingos de Rana;
 - Gabinetes do Serviço de Bibliografia e Gestão de Colecções da RBMC;

- Gabinete do SABE – Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares;
- Gabinete do Serviço de Animação Cultural da RBMC.

Fig. 6: Planta da BMC – S. Domingos de Rana⁷⁴



⁷⁴ RBMC – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana, p. 11.

7. Análise dos Utilizadores das BMC em Estudo

Os utilizadores das bibliotecas em estudo, pertencentes à RBMC, são potencialmente todos os munícipes do Concelho de Cascais e todos os cidadãos que, não residindo no município, trabalham e/ou estudam neste território, não sendo obrigatório a posse de um cartão de leitor para consultarem localmente as obras das bibliotecas. Assim sendo, a caracterização do universo de utilizadores das BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara e BMC – S. Domingos de Rana equivale, de uma forma geral, à caracterização da população residente nas seis freguesias que compõem o Concelho de Cascais, ou seja, nas Freguesias de Alcabideche, Carcavelos, Cascais, Estoril, Parede e S. Domingos de Rana. Além disso, precisamente por não ser necessário ter um cartão de biblioteca para usufruir da consulta local de documentos das BMC em estudo, qualquer cidadão residente noutra concelho do país poderá frequentar as bibliotecas públicas de Cascais.

Limitando a caracterização dos utilizadores das bibliotecas da RBMC aos que possuem um cartão de biblioteca, até Janeiro de 2010, verificava-se que existiam cerca de 19 173 leitores inscritos, a maioria na BMC – Casa da Horta, segundo os dados estatísticos do SBGC sobre o número de utilizadores inscritos por local de inscrição desde 1 de Janeiro de 1997. Tal deve-se à antiguidade da BMC – Casa da Horta (2001) em relação BMC – S. Domingos de Rana (2005), com a exceção da BIJ, cujos utilizadores são essencialmente crianças e jovens (e daí o seu menor número). No entanto, a BMC – S. Domingos de Rana tem vindo a registar por ano, desde a sua abertura, um volume de inscrições superior à BMC – Casa da Horta, tanto pela sua dimensão maior, como por se localizar numa freguesia que, apesar de ser periférica, tem uma maior taxa de crescimento populacional.⁷⁵

⁷⁵ Fonte: Gabinete Técnico da RBMC, Julho de 2010.

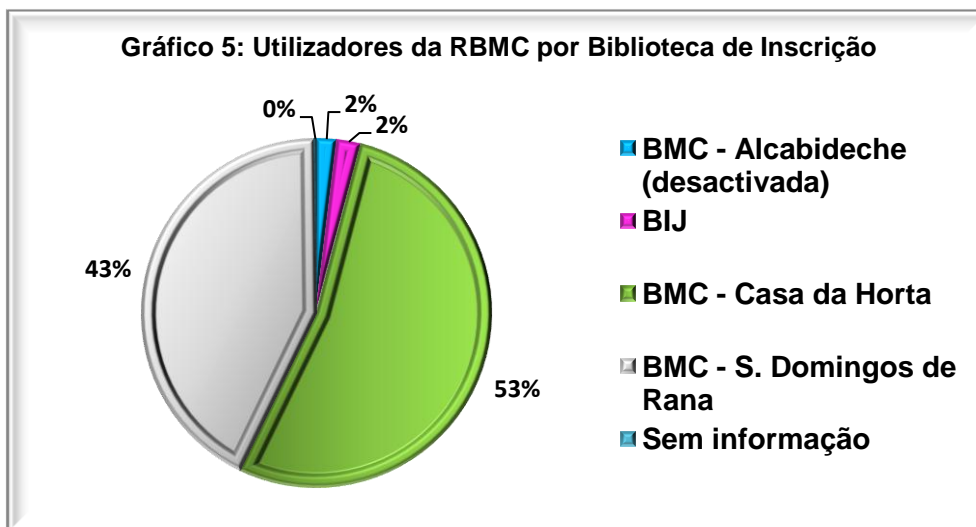


Tabela 3: N.º Utilizadores por BMC de Inscrição⁷⁶

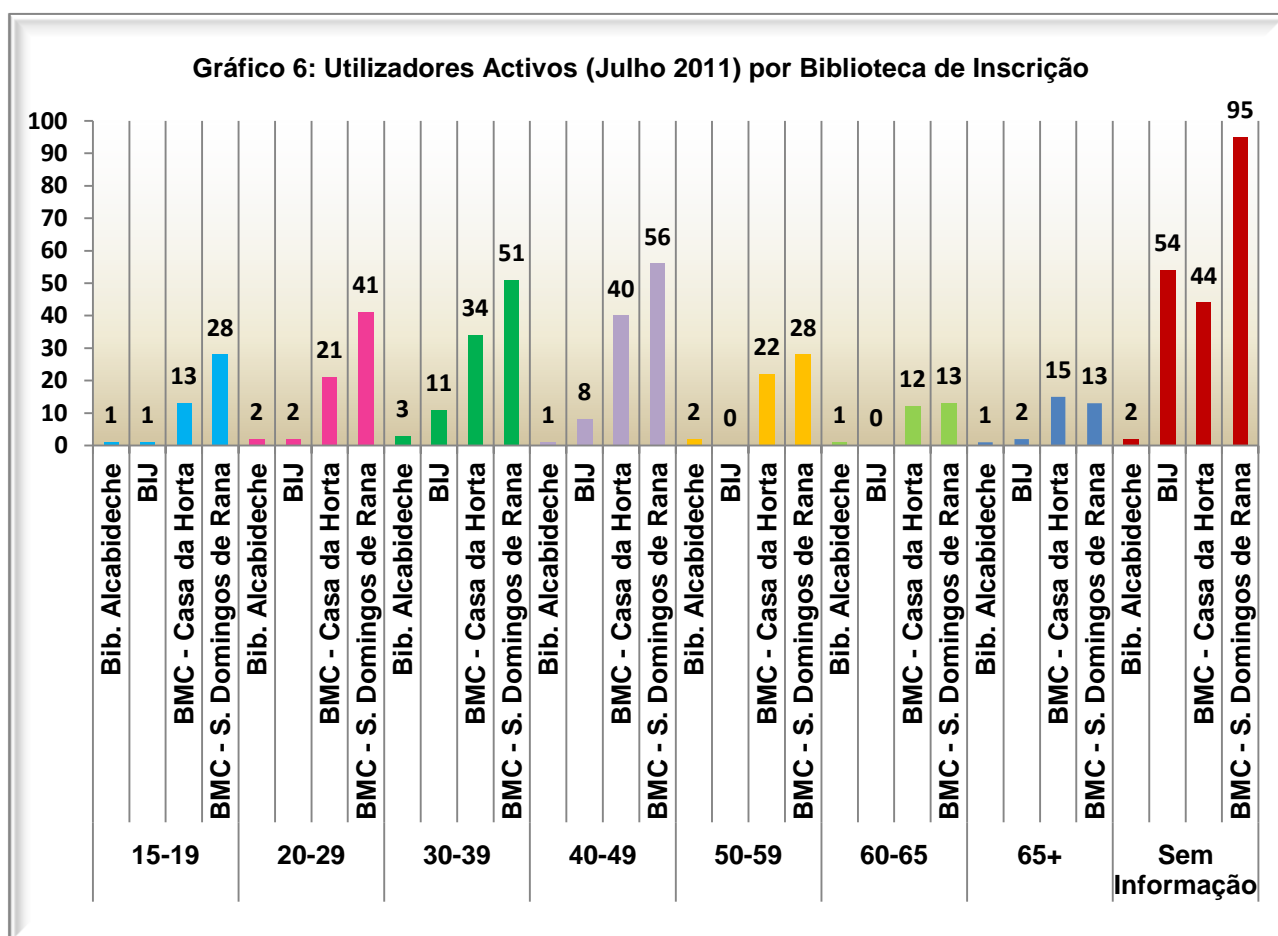
Biblioteca onde se inscreveu	N.º de Utilizadores
BMC – Alcabideche (desactivada)	408
BIJ	472
BMC – Casa da Horta	11330
BMC – S. Domingos de Rana	9090
Sem informação	33
Total	21333

Até ao final de Julho de 2011, estavam inscritos 21.725 utilizadores na RBMC, podendo frequentar qualquer uma das bibliotecas da rede. Reduzindo a análise do universo de utilizadores inscritos ao que se encontravam activos em Julho de 2011⁷⁷ (quantificável através dos registos do serviço de empréstimo domiciliário e da utilização dos computadores e acesso à Internet), verifica-se que dos 21.725 utilizadores somente 617 usufruíram dos serviços acima referidos durante esse mês. No entanto, além de se tratar de um período

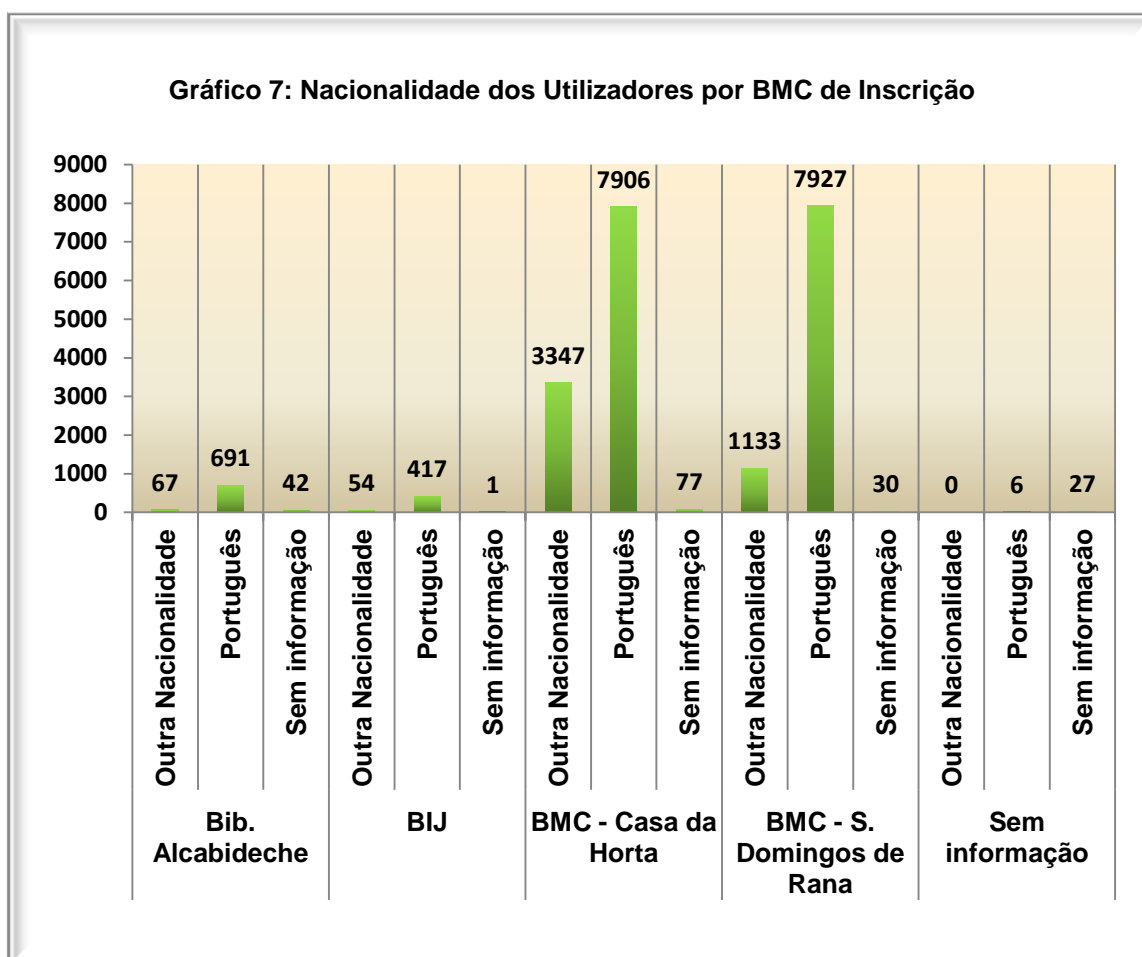
⁷⁶ Fonte: **Gabinete Técnico da RBMC**, Julho de 2010.

⁷⁷ *Ib.*, *ibidem*.

correspondente às férias do Verão, tendencialmente com menor actividade nas bibliotecas, esse valor não inclui a totalidade dos utilizadores que frequentaram as bibliotecas da RBMC com o propósito de fazerem consultas locais e/ou participar em actividades de animação cultural. O maior número de utilizadores activos verifica-se entre os grupos etários 15-19, 20-29, 30-39, 40-49, 50-59 e 60-65 que se inscreveram na BMC – S. Domingos. Acima dos 65 anos de idade, o maior número encontra-se entre os que se inscreveram na BMC – Casa da Horta. Existe, no entanto, um grande número de leitores activos inscritos numa das três bibliotecas municipais sem informação relativamente à idade dos mesmos. Contudo, pode constatar-se o predomínio dos que escolheram a BMC – S. Domingos de Rana como biblioteca para fazerem o cartão de utilizador da RBMC.



Em relação à Nacionalidade dos Leitores por Biblioteca de Inscrição, segundo os dados estatísticos recolhidos pelo SBGC da RBMC, a maioria tem nacionalidade portuguesa, tanto para a BMC – Casa da Horta (7906 utilizadores) como a BMC – S. Domingos de Rana (7927 utilizadores), comparativamente aos valores dos leitores que têm outra nacionalidade. Todavia, verifica-se um maior número de estrangeiros inscritos na biblioteca da Freguesia de Cascais, o que também se pode justificar, além das razões acima apontadas, pelas vantagens geográficas e culturais da sua localização no interior do Concelho.



8. Inquérito à Satisfação dos Utilizadores das BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana

8.1. Critérios, Objectivos e Metodologia

O presente Inquérito à Satisfação destinou-se aos utilizadores que frequentaram as bibliotecas em estudo durante o período determinado desde os 15 anos de idade (a partir da qual podem fazer o cartão de utilizador sem necessitarem que essa responsabilidade seja assumida por um dos pais ou por um encarregado de educação). A elaboração do seu questionário seguiu a directrizes da Norma ISO 11620 (2008): *Information and Documentation: Library Performance Indicators*, que define um conjunto abrangente de indicadores de desempenho denominado “Satisfação do utilizador”, com a finalidade de se determinar os níveis de satisfação dos utilizadores de cada uma das bibliotecas em estudo em relação à globalidade dos serviços prestados por estas.

Nesse sentido, a estrutura do Inquérito à Satisfação dos Utilizadores das BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana (ambos exemplares em Anexo) encontra-se dividida em duas partes, com 18 perguntas de escolha múltipla e 2 perguntas de resposta livre, distribuídas ao longo de 5 páginas de tamanho A4. Apresenta uma estrutura simples e acessível, enumerando os serviços disponibilizados por cada biblioteca de modo a serem avaliados por uma pontuação média, numa escala de cinco valores.

A primeira parte (perguntas 1 a 13) do questionário teve como objectivo definir o perfil dos utilizadores inquiridos, mediante critérios como idade, género e nacionalidade; nível de escolaridade e condição do inquirido perante o trabalho; concelho e freguesia de residência; se possui cartão de biblioteca e em que biblioteca fez o cartão; frequência (em média) da biblioteca onde respondeu ao inquérito e frequência de outras bibliotecas, tanto de Cascais como de outros municípios; razões para o utilizador frequentar a biblioteca em estudo; se tem ou não conhecimento do regulamento da mesma (comum a toda a Rede de Bibliotecas

Municipais de Cascais); e por último, a forma ou formas de encontrar as obras disponíveis na biblioteca (pesquisa, selecção e acesso).

A segunda parte (perguntas 14 a 18) teve como objectivo a avaliação dos serviços da biblioteca onde o utilizador respondeu ao inquérito, como quais as colecções que deseja que sejam desenvolvidas; a qualidade de 21 serviços disponibilizados pela biblioteca (pergunta apresentada numa tabela, segundo as directrizes do ponto 5, *Uses of performance indicators*, da Norma ISO 11620 (2008): *Information and Documentation: Library Performance Indicators*, apresentando uma escala de avaliação média com cinco níveis: Muito Mau, Mau, Razoável, Bom e Muito Bom): a qualidade geral das instalações e equipamentos da biblioteca, o número de lugares sentados disponíveis, o horário (novo) de funcionamento, o atendimento prestado pelos funcionários, a satisfação das necessidades de informação com os recursos disponíveis na biblioteca, o conjunto de obras/colecções existentes (qualidade e quantidade), o catálogo disponível em linha (Internet), o serviço de informação e referência, o serviço de empréstimo domiciliário, o prazo de empréstimo das obras, o serviço de empréstimo inter-bibliotecas, o serviço de reprodução (fotocópias), a colecção geral, a colecção do fundo local, a colecção de obras de referência (dicionários e enciclopédias), a colecção de periódicos (revistas e jornais), a colecção de audiovisuais (música, filmes, jogos electrónicos), a formação dos utilizadores, o acesso à Internet, e as actividades de animação cultural. As perguntas seguintes são acerca da utilização ou não do serviço de empréstimo inter-bibliotecas; a necessidade de se organizarem sessões formação para os utilizadores; e as actividades de animação cultural organizadas pela biblioteca em que participam.

Verificou-se a ausência de resposta nos casos em que os utilizadores desconheciam o serviço a avaliar ou, simplesmente, não o usufruírem ao frequentarem a biblioteca.

Em seguida, 3.^a e última parte (perguntas 19 e 20), inquiriu-se acerca da importância social, educativa e cultural que o utilizador atribui à Biblioteca Pública no presente e face aos desafios e mudanças do futuro, tendo-se verificado nas respostas que esta questão ou foi interpretada relativamente à biblioteca pública em particular na qual o utilizador se encontrava e respondeu ao inquérito, ou à realidade das bibliotecas públicas em geral, conforme o propósito desta pergunta. Considerou-se relevante compreender a importância

que os utilizadores das duas bibliotecas em estudo atribuem aos serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas, sobretudo num contexto de aceleradas e contínuas mudanças tecnológicas e comunicacionais. Actualmente, as perspectivas quanto ao futuro das bibliotecas públicas são muito divergentes perante as transformações causadas pela Internet e pela revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). A nível internacional, têm sido várias as vezes que auguram o eventual desaparecimento das bibliotecas tradicionais face a um novo paradigma de biblioteca, no qual as bibliotecas digitais apresentam-se como um modelo novo de transmissão do saber, ainda que muitos as considerem como apenas um novo estágio evolutivo das bibliotecas tradicionais.⁷⁸ Face ao cenário demasiado abrangente e desorganizado da Internet, que dificulta a pesquisa e selecção de informação, a organização do conhecimento revela-se cada vez mais importante, levando a que os utilizadores continuem a apostar nos conhecimentos e capacidades dos bibliotecários para se aceder a informação fiável e com qualidade, apesar de os catálogos tradicionais não se equipararem na totalidade aos novos tipos e formatos de informação apresentados *online*.⁷⁹ Torna-se assim fundamental não só compreender a importância social, educacional e cultural que as bibliotecas públicas têm na sociedade, sobretudo num contexto de cortes orçamentais generalizados (em particular nos sectores da Cultura e da Educação), motivados pela grave crise que o País atravessa na actualidade. Aspectos específicos como a redução do horário de funcionamento das bibliotecas da RBMC reflectem claramente as limitações a que as mesmas se encontram condicionadas.

Por último, na 20.^a pergunta, deu-se a oportunidade aos utilizadores de fazerem comentários e sugestões com vista à melhoria dos serviços disponibilizados pela biblioteca, dentro das possibilidades orçamentais da DBAR.

Foram distribuídos folhetos informativos sobre o inquérito, a sua duração e objectivos pelas duas bibliotecas (exemplar em anexo), tendo o texto sido elaborado pela estagiária sob a orientação do supervisor do estágio, Dr. Valter Amaral. Não foi feito qualquer outro tipo de divulgação do inquérito pelos utilizadores da RBMC, uma vez que a página na rede social

⁷⁸ PEREIRA, Ângela Salgueiro, 2004, p. 1.

⁷⁹ CAMPOS, Fernanda Maria, 2002, p. 36-37.

FACEBOOK encontra-se ainda numa fase inicial e é pouco conhecida, nem se recorreu à listagem de contactos utilizadores para o mesmo efeito. Foram colocados inquéritos em cada balcão de atendimento em ambas as bibliotecas, porém verificou-se uma maior adesão por parte dos utilizadores à abordagem directa feita pela estagiária, posicionada na maioria do tempo à entrada da biblioteca, onde poderia informar os utilizadores acerca do inquérito e prestar a ajuda e os esclarecimentos necessários.

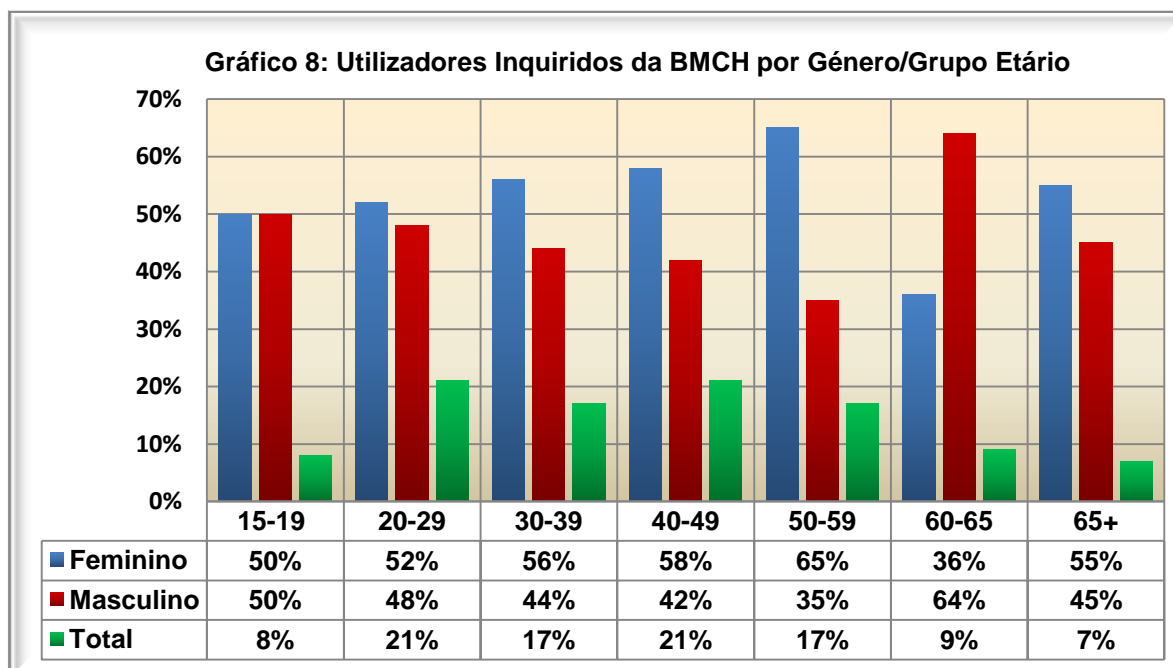
A análise dos dados obtidos nos 300 inquéritos em papel, que constituem a totalidade da amostra definida para este estudo (50% da BMC – Casa da Horta e 50% da BMC – S. Domingos de Rana), foi efectuada mediante o recurso ao programa Excel para a respectiva contabilização das respostas de cada uma das bibliotecas, que foram registadas e analisadas separadamente. Tendo em conta que o universo potencial de utilizadores abarca toda a população do Município de Cascais e todos os cidadãos que estudam e trabalham no mesmo, assim como os que se deslocam às instalações das bibliotecas em estudo oriundos de outros municípios, não foi possível determinar uma amostra que representasse com completa fiabilidade o universo dos seus utilizadores. Deste modo, optou-se por se limitar o estudo aos utilizadores que frequentassem as bibliotecas durante o período em que decorresse o inquérito – 3 a 17 de Setembro de 2011 –, sendo determinado um limite equivalente para o número de questionários a distribuir em cada uma, tendo sido levado em conta sobretudo as condicionantes temporais para a posterior análise dos dados (elaboração e entrega do presente relatório de estágio de mestrado pela estagiária/discente) e as do período em que foi possível proceder ao inquérito nas BMC, cuja frequência de utilizadores tende a ser inferior em comparação com o período posterior ao fim das férias do Verão e início do ano lectivo.

Apesar de a presente amostra não retratar a totalidade dos utilizadores/leitores considerados activos das BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana, mediante os critérios dos dados estatísticos da RBMC, assume-se que podem ser considerados como indicadores representativos da realidade de ambas, em termos médios, particularmente no que interessa a este estudo: a qualidade das instalações e dos serviços disponibilizados aos utilizadores que as frequentam, com ou sem cartão de biblioteca, quer de uma forma regular, quer de uma forma esporádica.

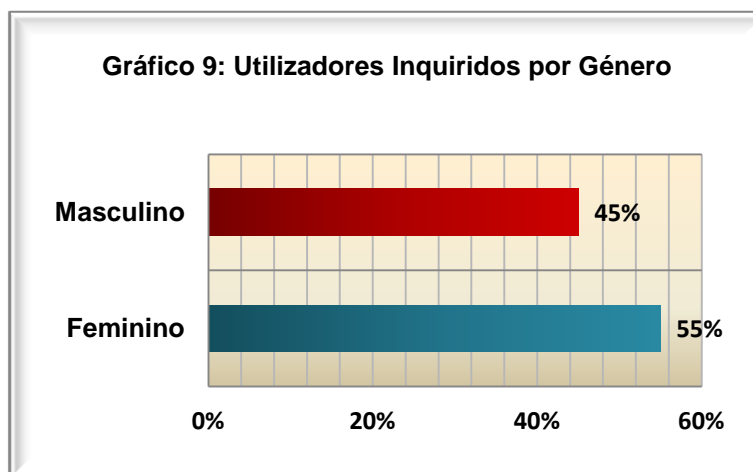
8.2. Resultados BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara

8.2.1. Perfil dos Utilizadores Inquiridos

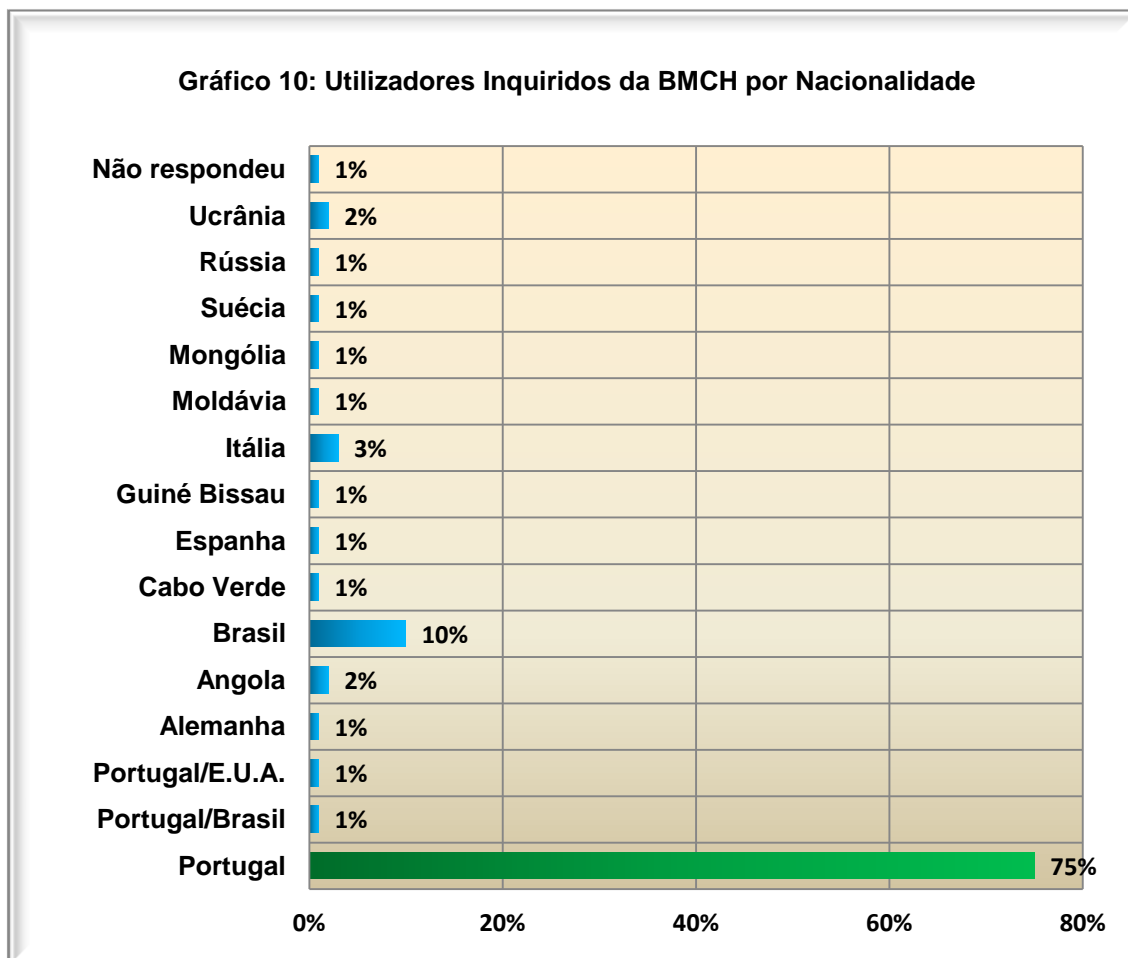
Os resultados contabilizados no inquérito realizado, para a amostra definida de 150 para esta biblioteca, revelam que o Grupo Etário com maior percentagem dos que frequentaram as instalações e usufruíram dos seus serviços entre os dias 3 e 17 de Setembro pertence aos dos utilizadores que estão entre os 20 e 29 anos (21%) e, igualmente, aos que se encontram entre os 40 e 49 anos (21%), seguido-se os que têm entre 30 e 39 anos (17%) e entre 50 e 59 anos (17%). Do mesmo modo, constata-se que a presença feminina (65%) foi maioritária, sobretudo no grupo entre os 50 e 59 anos de idade, cujos valores são quase o dobro dos masculinos (35%). Todavia, a situação inverte-se entre o grupo etário que se encontra entre os 60-65 anos, com a predominância masculina (64%). No último grupo, correspondente aos dos utilizadores com mais de 65 anos de idade, a diferença entre ambos os géneros assemelha-se à situação inicial, com a presença feminina (55%) percentualmente mais numerosa do que a masculina (45%).



Numa perspectiva global, verifica-se que a presença feminina (55%) apresenta uma maior percentagem de frequências à BMC – Casa da Horta, como se destaca no Gráfico 9.



Relativamente à Nacionalidade dos utilizadores inquiridos (Gráfico 10), estes são na sua grande maioria portugueses (75%), seguindo-se em menor percentagem os utilizadores oriundos do Brasil (10%), Itália (3%), Angola (2%), Ucrânia (2%), Alemanha (1%), Cabo Verde (1%), Espanha (1%), Guiné Bissau (1%), Moldávia (1%), Mongólia (1%), Suécia (1%) e Rússia (1%), não tendo respondido a esta questão 1% dos inquiridos. Surgiram também casos de utilizadores com dupla nacionalidade: Portugal/Brasil (1%) e Portugal/EUA (1%). Verifica-se nesta Biblioteca uma maior diversidade de nacionalidades do que na BMC – S. Domingos de Rana, podendo tal dever-se à maior facilidade de acessos em termos de meios de transporte, assim como à diversidade e qualidade da oferta cultural e desportiva mais favoráveis ao turismo que existem na Freguesia de Cascais, onde se localiza a BMC – Casa da Horta, junto aos comboios que ligam o Concelho a Lisboa e a um terminal de autocarros que faz trajectos ao longo das diversas freguesias de Cascais.



Quanto ao Nível de Escolaridade, predominam os utilizadores com o ensino secundário (36%), seguidos dos que têm uma licenciatura (26%), como mostra o Gráfico 11.

No que se refere à Situação Profissional dos inquiridos, a maior percentagem cabe aos que se estão numa profissão a tempo inteiro (31%), seguidos dos que se encontram reformados (17%), dos estudantes (12%), os desempregados (11%), os estudantes-trabalhadores (10%) e os trabalhadores a tempo parcial (10%). O grupo que se segue apresenta-se relativamente nivelado em termos percentuais, como se constata no Gráfico 12.

Gráfico 11: Nível de Escolaridade dos Utilizadores Inquiridos

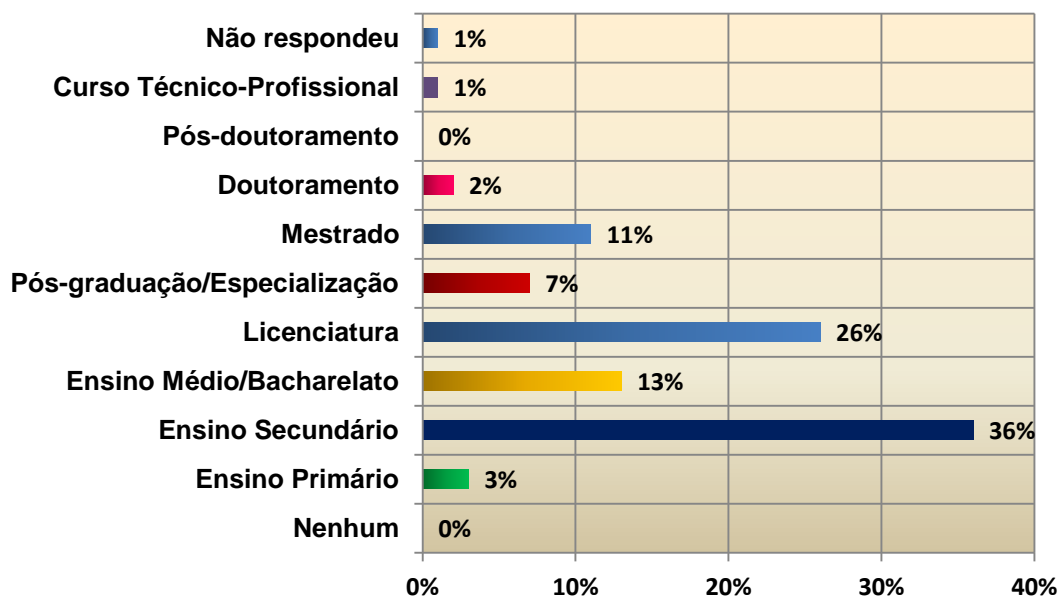
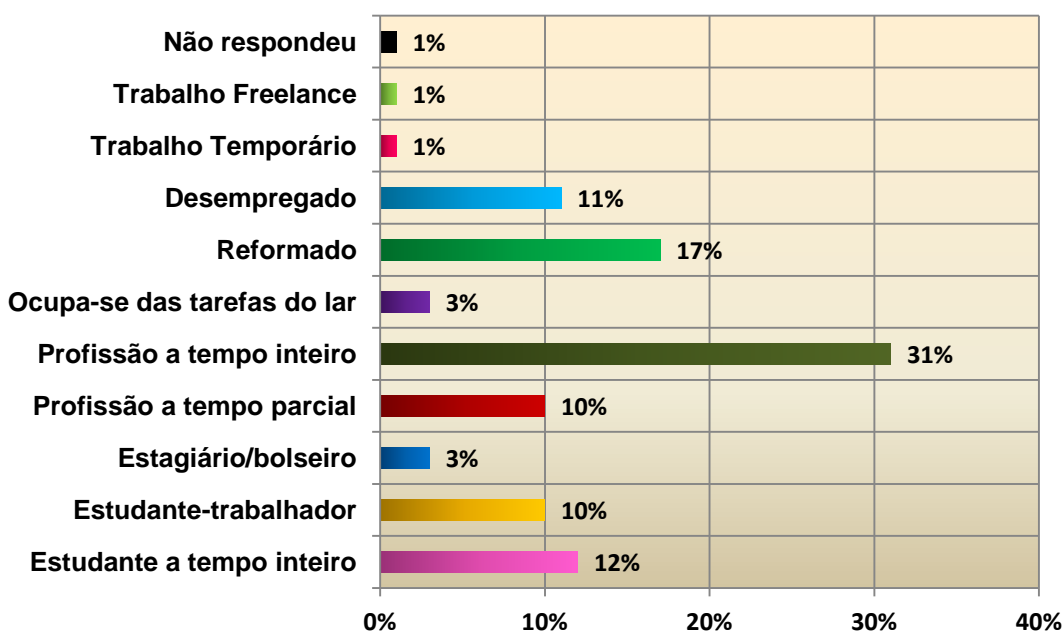


Gráfico 12: Situação Profissional dos Utilizadores Inquiridos



A análise do Gráficos 13 e da Tabela 4 evidencia a predominância do Concelho de Cascais (91%) como o Concelho de Residência dos utilizadores que frequentam a BMC – Casa da Horta. No entanto, verifica-se também a frequência, ainda que significativamente menor, de utilizadores oriundos dos concelhos limítrofes, sobretudo do concelho de Oeiras, localizados na Área Metropolitana de Lisboa, e do Concelho de Mirandela do Corvo.

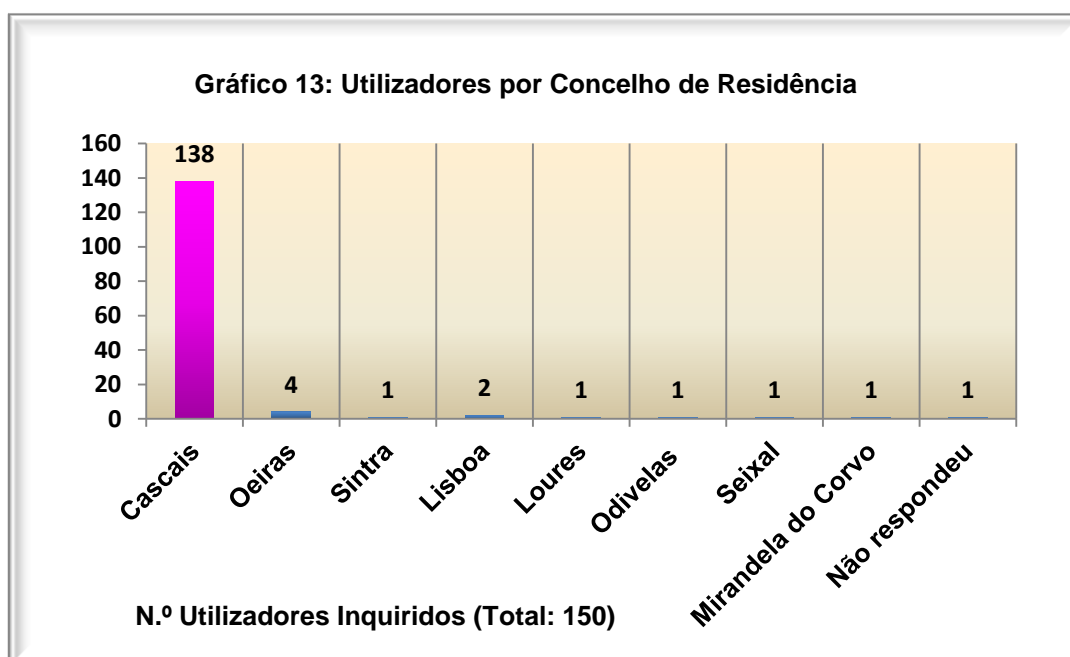
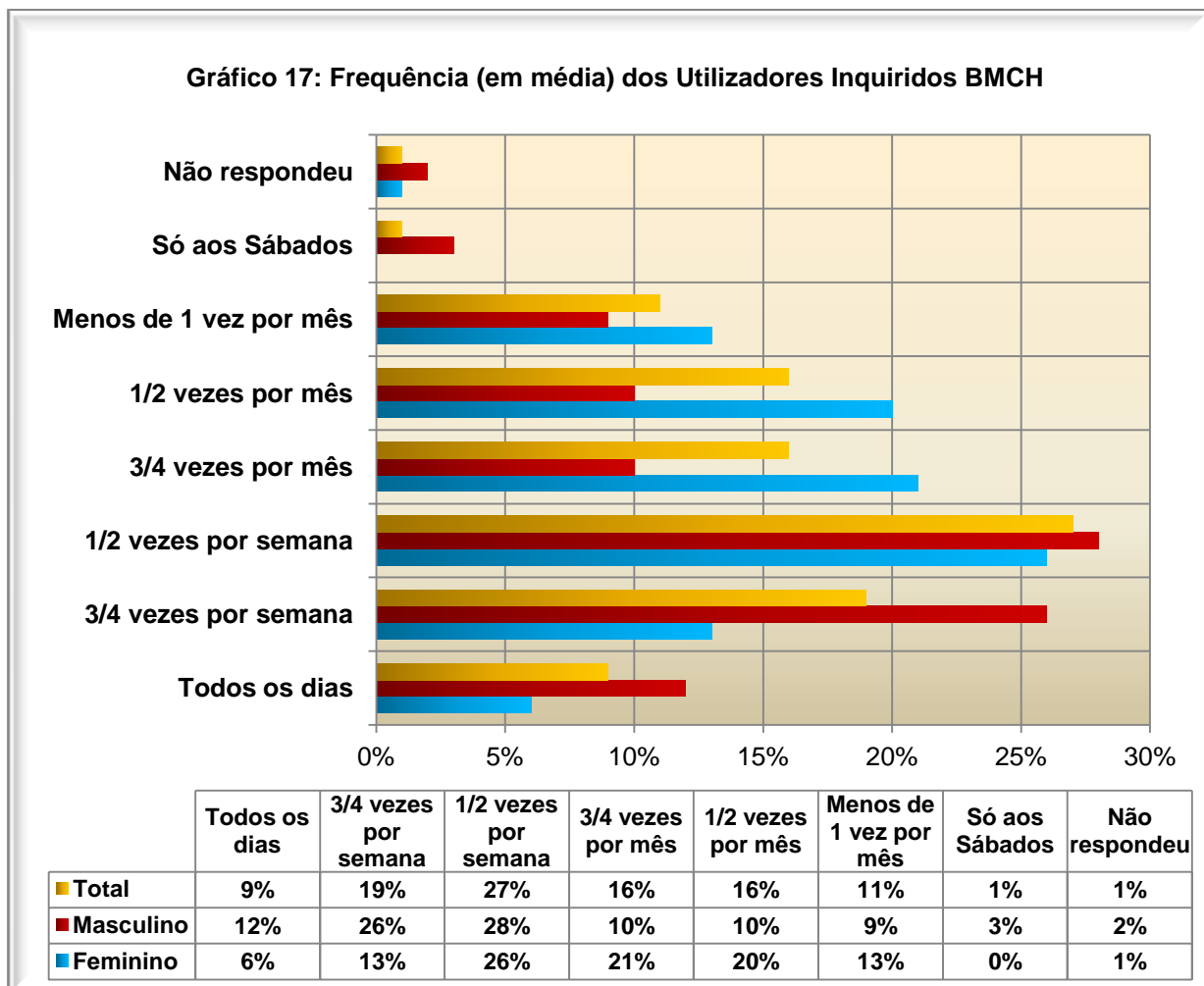
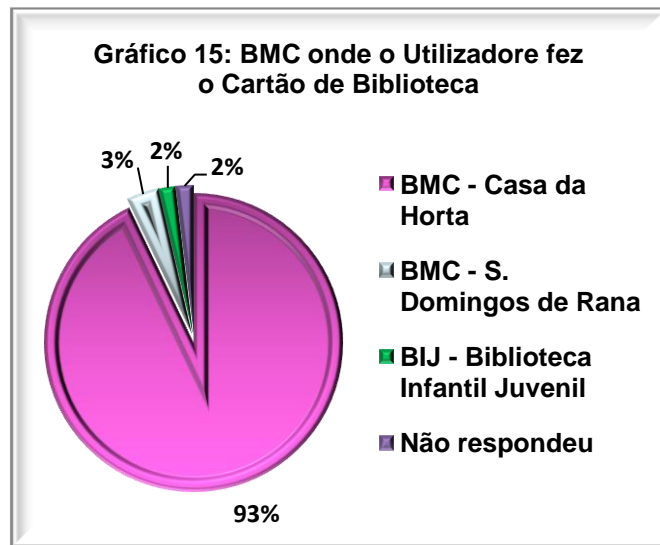
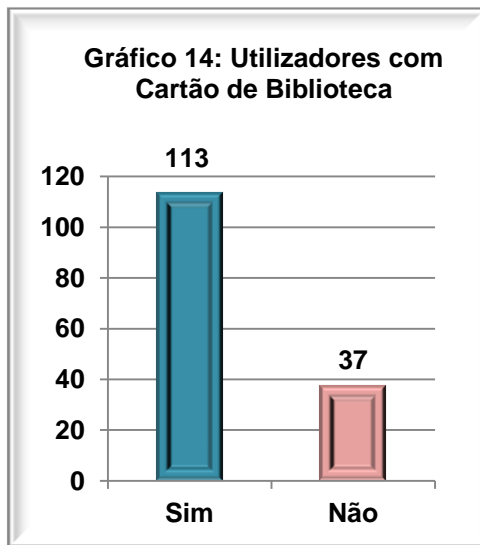


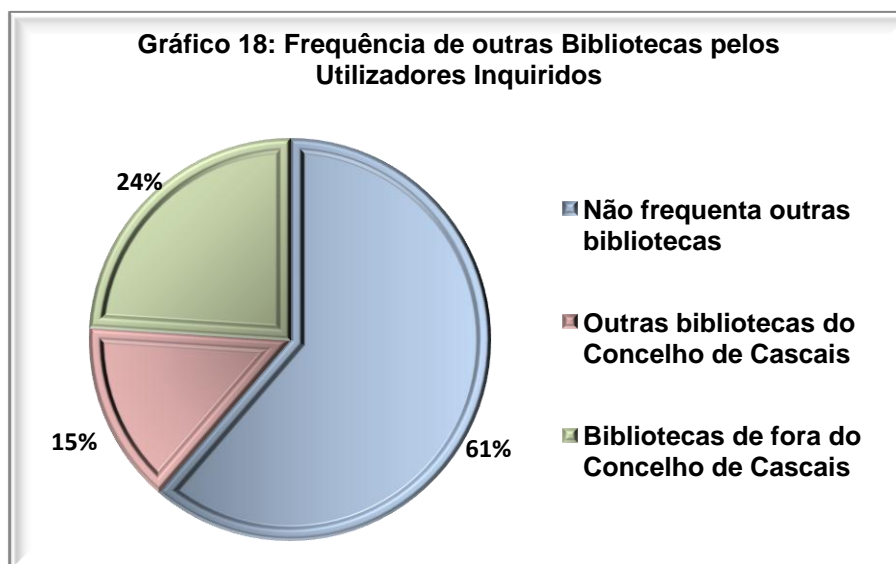
Tabela 4: Utilizadores Inquiridos por Concelho / Freguesia de Residência			
Concelho		Freguesia	
Cascais	91%	Alcabideche	18%
		Cascais	31%
		Carcavelos	1%
		Estoril	14%
		Parede	1%
		S. Domingos de Rana	3%
		Não respondeu	22%
Oeiras	2%	Paço de Arcos	1%
		Porto Salvo	1%
		Não respondeu	1%
Sintra	1%	Mem Martins	1%
Lisboa	1%	S. Estêvão	1%
		S. Marcos	1%
Loures	1%	S. João da Talha	1%
Miranda do Corvo	1%	Vila Nova	1%
Odivelas	1%	Povoa de Sto. Adrião	1%
Seixal	1%	Fernão Ferro	1%
Não Respondeu	1%	Não Respondeu	1%

A maioria dos inquiridos (133 dos 150 da amostragem) tem um Cartão de Biblioteca da RBMC, tendo a maior percentagem (93%) realizado o cartão na BMC – Casa da Horta.



Quanto à Frequência (média) dos utilizadores (Gráfico 17), a maior percentagem cabe aos que vão à biblioteca 1 a 2 vezes por semana (27%), seguida dos que a frequentam 3 a 4 vezes por semana (19%), o que indica que a maioria dos utilizadores (55%) frequenta a biblioteca com uma regularidade semanal, contando com os utilizadores que o fazem diariamente (9%).

Em relação à Frequência de Outras Bibliotecas, a maioria dos utilizadores inquiridos (61%) não tem o hábito de ir a outras bibliotecas, enquanto 15% frequenta outras bibliotecas do concelho de Cascais (como as bibliotecas municipais) e 24% frequenta bibliotecas de fora do concelho de Cascais, conforme o Gráfico 18.



As Razões para Frequentarem a BMC – Casa da Horta (Gráfico 19 e Tabela 5) dadas pelos utilizadores inquiridos variam entre a consulta local (21%), que apresenta a maior percentagem, seguida do empréstimo domiciliário (18%) e do lazer/ocupar tempo (15%), e, com uma importância decrescente, o acesso à Internet (11%), o estudo/trabalho de casa (11%), a utilização dos computadores (9%), a investigação (8%), o acompanhamento de familiares (crianças, idosos, etc..) à biblioteca (5%) e a participação em actividades de animação cultural (2%). Pela observação directa, pode também observar-se que muitos

utilizadores (e não utilizadores) da biblioteca usufruem do agradável espaço do seu jardim, tanto como um espaço de lazer como de trabalho/estudo (particularmente o caso de jovens e de idosos).

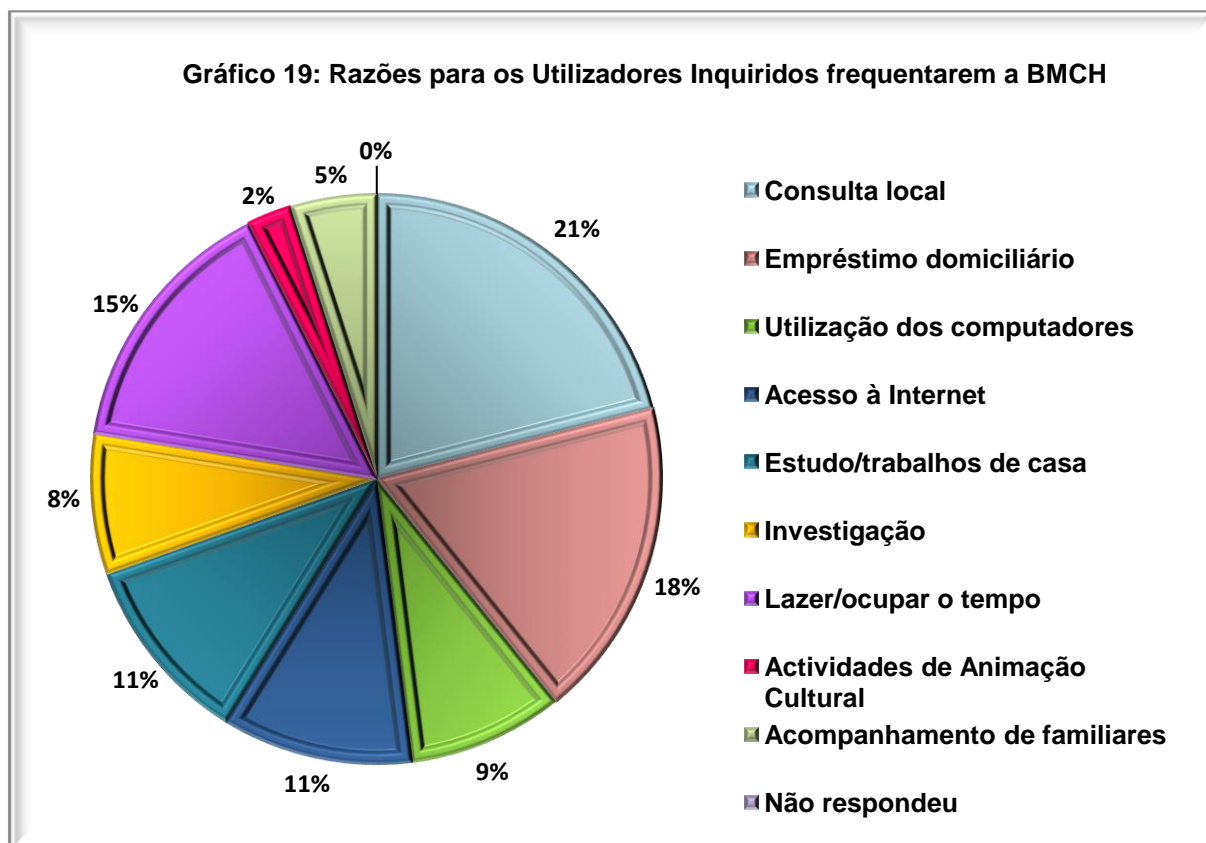
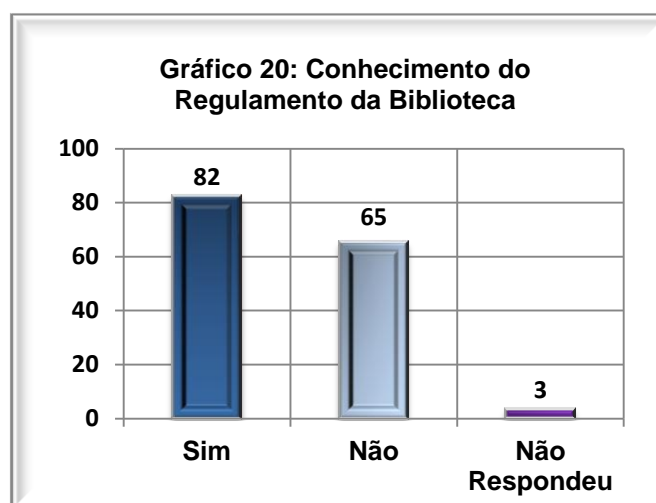
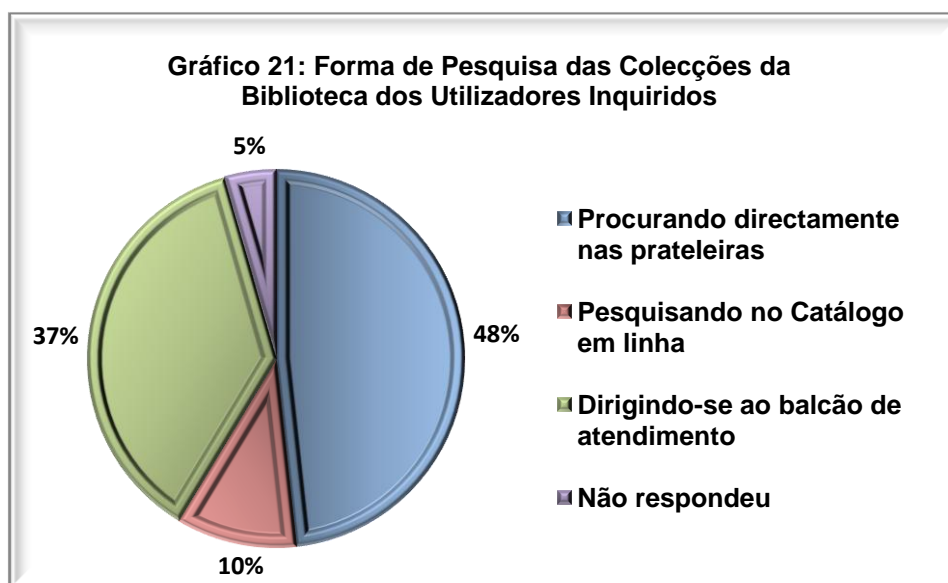


Tabela 5: Razões para os Utilizadores Inquiridos frequentarem a Biblioteca	Por Grupo Etário						
	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-65	65+
Consulta local	13%	17%	17%	20%	29%	33%	21%
Empréstimo domiciliário	30%	12%	20%	22%	14%	17%	17%
Utilização dos computadores	7%	7%	13%	10%	7%	7%	9%
Acesso à Internet	10%	12%	17%	13%	5%	7%	8%
Estudo/trabalhos de casa	27%	23%	5%	5%	8%	3%	4%
Investigação	3%	15%	11%	6%	7%	3%	4%
Lazer/ocupar o tempo	10%	10%	9%	13%	20%	27%	29%
Actividades de Animação Cultural	0%	3%	2%	2%	3%	3%	4%
Acompanhamento de familiares	0%	1%	6%	9%	7%	0%	4%
Não respondeu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Dos 150 utilizadores inquiridos, 82 responderam ter conhecimento do Regulamento da Biblioteca, comum a todas as bibliotecas da RBMC, enquanto que 65 afirmaram não terem conhecimento do mesmo e 3 não responderam (Gráfico 20).



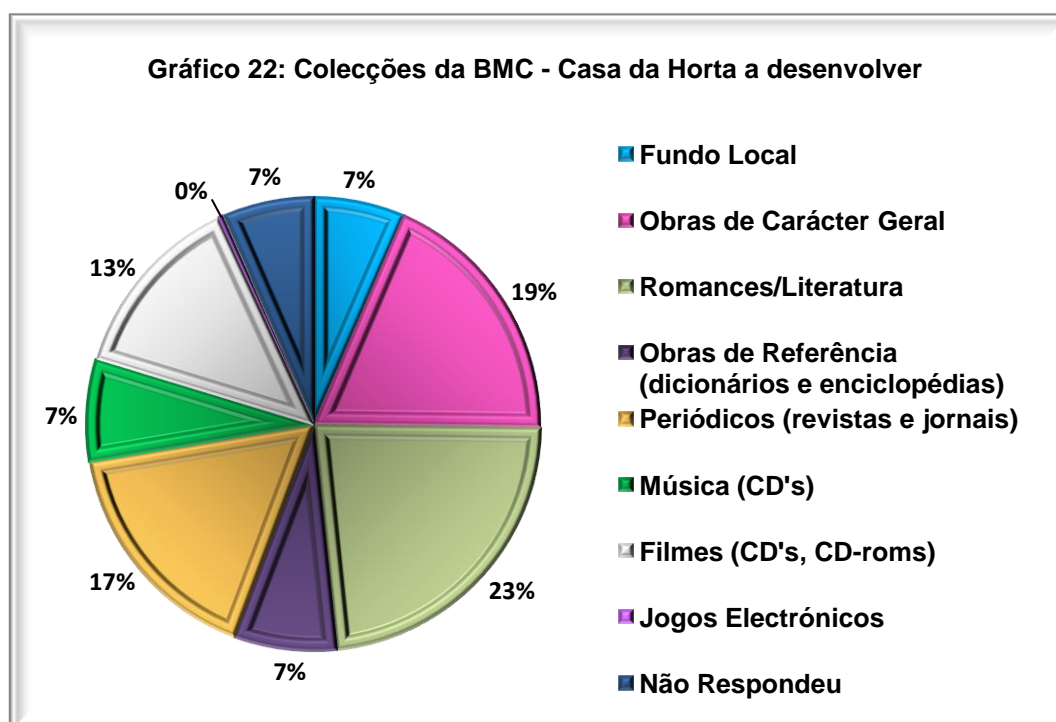
No que se refere à Forma de Pesquisa utilizada pelos inquiridos para aceder ao acervo da biblioteca, a maioria procura o que pretende directamente nas prateleiras (48%), seguindo-se os utilizadores que optam por recorrer à ajuda dos funcionários/bibliotecários, dirigindo-se ao balcão de atendimento (37%), os que pesquisam no catálogo disponível em linha (10%) (*website* da Câmara Municipal de Cascais), e 5% dos inquiridos não respondeu.



8.2.2. Serviços da Biblioteca (BM1)

No que se refere às Coleções a Desenvolver na BMC – Casa da Horta, a maior percentagem cabe aos Romances/Literatura (23%), que se optou por destacar no questionário dado a sua grande procura pela maioria dos leitores, seguidos das Obras de Carácter Geral (19%) e dos Periódicos (revistas e jornais) (17%). Em menor percentagem surgem os pedidos para a aquisição de Filmes (13%), de Obras de Referência (dicionários e enciclopédias) (7%), de Música (7%) e de Obras do Fundo Local (7%). Verifica-se que não houve pedidos para a aquisição de mais Jogos Electrónicos.

Relativamente à Qualidade dos Serviços da BMC – Casa da Horta (Gráfico 23 e Tabela 6), para o inquérito optou-se por listar 21 dos serviços disponibilizados pela mesma, permitindo aos utilizadores classificá-los numa escala de cinco valores: Muito Mau, Mau, Razoável, Bom, Muito Bom. Verificou-se a ausência de uma resposta para os casos em que os utilizadores desconheciam o serviço a avaliar ou, simplesmente, não o utilizavam.



A Qualidade Geral das Instalações e dos Equipamentos da BMC – Casa da Horta foi considerada como Bom por 33% das respostas, Razoável por 30% e Muito Bom por 23%. Apreciaram-na como sendo Mau 3% dos inquiridos e Muito Mau 0%, não tendo dado uma resposta 11 % dos mesmos.

O Número de Lugares Sentados foi avaliado como Razoável por 44% dos inquiridos, Bom por 32% e Muito Bom por 13%. Recebeu a classificação de Mau por 4% e de Muito Mau por 2%. Não responderam 5% dos utilizadores.

O novo Horário de Funcionamento (reduzido em 1 hora durante os dias úteis, passando a biblioteca a estar encerrada em todos os dias feriados) foi considerado Razoável por 34% dos inquiridos, Bom por 23% e Muito Bom por 17%, sendo avaliado como Mau por 6% e Muito Mau por 3%, não se obtendo a classificação deste serviço por parte de 17% dos utilizadores.

A sinalização existente nos espaços interiores da biblioteca foi avaliada como Razoável por 29% dos utilizadores, Bom por 25% e Muito Bom por 24%. Foi considerada Mau por 2% e Muito Mau 1%, não respondendo 19% dos inquiridos.

O Atendimento dos Funcionários foi considerado Bom por 35% do inquiridos e Muito Bom por 32%, enquanto 14% classificou-o como sendo Razoável, 1% como Mau e 1% como Muito Mau (Gráfico 19), não tendo respondido 17%.

Relativamente à Satisfação das Necessidade de Informação dos utilizadores com os recursos existentes na biblioteca, verifica-se que 40% dos inquiridos considera que se presta um serviço Bom, 25% Razoável e 22% Muito Bom. É classificado com Mau por 5% e Muito Mau por 1%, não se obtendo 7% das respostas do total da amostra.

As Colecções Existentes na BMC – Casa da Horta, tanto em qualidade como em quantidade, são consideradas por 42% dos utilizadores como Razoável, por 33% como Bom e por 9% como Muito Bom. Classificaram-na como Mau 3% e Muito Mau 1%, não se obtendo 12% das respostas nesta pergunta.

O Catálogo Disponível em linha (Internet) foi apreciado como Bom por 28% dos inquiridos, como Razoável por 21% e como Muito Bom por 12%. Avaliaram-no como Mau 3% e Muito Mau 1%, não se sabendo a resposta de 35%.

O Serviço de Informação e Referência foi classificado como Bom por 31% dos indivíduos, Muito Bom por 17% e Razoável por 17%. Foi considerado Mau por 1% e Muito Mau por 1%, não obtendo a resposta de 32%.

O Serviço de Empréstimo Domiciliário obteve a avaliação de Bom por 40% dos utilizadores, Muito Bom por 25% e Razoável por 11%. Foi considerado como Muito Mau por 1% e Mau por 0%, não tendo respondido 23% dos inquiridos.

O Prazo de Empréstimo de Obras da biblioteca foi classificado como Bom por 41% dos utilizadores, Razoável por 19% e Muito Bom por 17%. Foi considerado Mau por 3% e Muito Mau por 1%, não tendo respondido 19%.

O Serviço de Empréstimo Inter-bibliotecas foi avaliado como Bom por 32% dos indivíduos, Muito Bom por 15% e Razoável por 12%. Foi considerado Mau por 3% e Muito Mau por 1%, não se obtendo a resposta de 37%.

O Serviço de Reprodução (fotocópias) recebeu a classificação Bom por 25% dos inquiridos, Razoável por 22% e Muito Bom por 11%. Foi avaliado como Mau por 5% e Muito Mau por 1%, não optando por responder 34%.

A Colecção Geral foi considerada Razoável por 28% dos utilizadores, Bom por 27% e Muito Bom por 14%. Foi classificada de Mau por 1% e Muito Mau por 1%, não respondendo 29%.

A Colecção do Fundo Local foi avaliada como Bom por 26% dos utilizadores, Razoável por 24% e Muito Bom por 12%, enquanto 1% considerou-a Mau e 1% Muito Mau. Não se teve resposta em 36% dos inquiridos distribuídos.

A Colecção de Obras de Referência (dicionários e enciclopédias) foi classificada com Bom por 32% dos inquiridos, Razoável por 23% e Muito Bom por 11%. A avaliação de Mau foi dada por 3% e Muito Mau por 1%, não tendo respondido 30%.

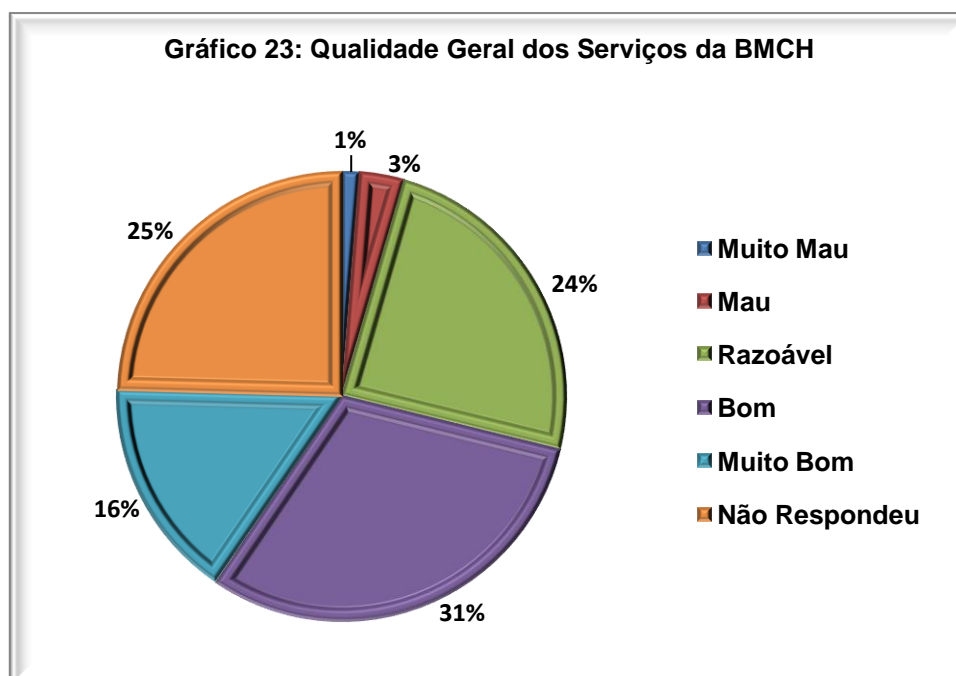
A Colecção de Periódicos (revistas e jornais) recebeu a avaliação Bom por 33% dos utilizadores, Razoável por 23% e Muito Bom por 19%, enquanto 5% considerou Mau e 1% Muito Mau. Não deram resposta 19%.

A Colecção dos Audiovisuais (filmes, música, jogos electrónicos) foi considerada Razoável por 27% dos inquiridos, Bom por 23% e Muito Bom por 11%. Recebeu a nota de Mau de 6% e Muito Mau de 1%, não tendo respondido 32% dos mesmos.

A Formação para os Utilizadores da biblioteca foi classificada Bom por 25%, Razoável por 24% e Muito Bom por 11%, recebendo o valor Mau por 5% e Muito Mau por 1%. Deixaram sem resposta 38%.

O Acesso à Internet foi avaliado Bom por 28% dos inquiridos, Razoável por 5% e Muito Bom por 12%. Obteve a classificação Muito Mau de 5% e Mau de 4%, não tendo respondido 26%.

Por último, as Actividades de Animação Cultural foram consideradas Bom por 29% dos utilizadores inquiridos, Razoável por 19% e Muito Bom por 11%, recebendo a apreciação de Mau de 4% e Muito Mau de 1%. Não deram resposta 36%.

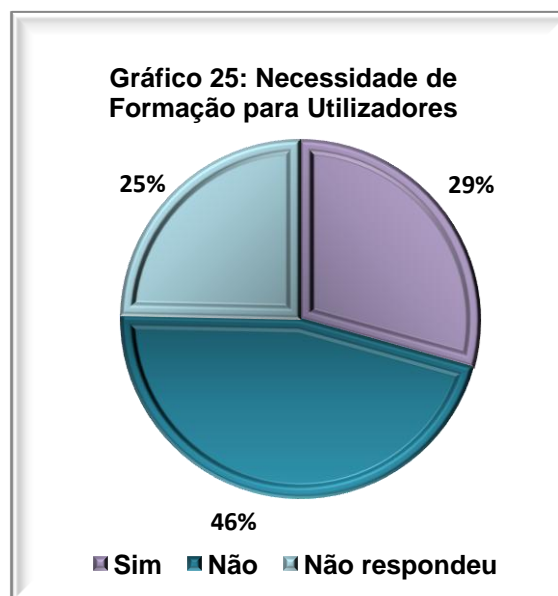
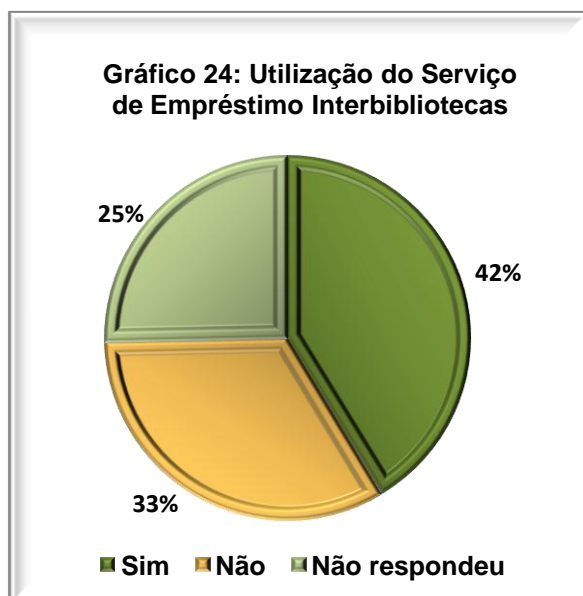


De uma maneira geral, a qualidade dos serviços da BMC – Casa da Horta foi considerada Bom por 31% dos inquiridos, Razoável por 24% e Muito Bom por 16%, classificando-a com Mau 3% e Muito Mau por 1%. Obteve uma global avaliação muito positiva, com certos aspectos a serem melhorados.

Tabela 6: Qualidade dos Serviços BMCH	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Resp.
Instalações e equipamentos	0%	3%	30%	33%	23%	11%
Número de lugares sentados	2%	4%	44%	32%	13%	5%
Horário (novo) de funcionamento	3%	6%	34%	23%	17%	17%
Sinalização dos espaços interiores	1%	2%	29%	25%	24%	19%
Atendimento dos funcionários	1%	1%	14%	35%	32%	17%
Satisfação das necessidades de informação	1%	5%	25%	40%	22%	7%
Colecções (qualidade e quantidade)	1%	3%	42%	33%	9%	12%
Catálogo disponível em linha (internet)	1%	3%	21%	28%	12%	35%
Serviço de Informação e Referência	1%	1%	17%	32%	17%	32%
Serviço de Empréstimo Domiciliário	1%	0%	11%	40%	25%	23%
Prazo de empréstimo das obras	1%	3%	19%	41%	17%	19%
Serviço de empréstimo interbibliotecas	1%	3%	12%	32%	15%	37%
Serviço de reprodução (fotocópias)	3%	5%	22%	25%	11%	34%
Colecção Geral	1%	1%	28%	27%	14%	29%
Colecção Fundo Local	1%	1%	24%	26%	12%	36%
Colecção de Obras de Referência	1%	3%	23%	32%	11%	30%
Colecção de Periódicos	1%	5%	23%	33%	19%	19%
Colecção Audiovisuais	1%	6%	27%	23%	11%	32%
Formação para os utilizadores	1%	5%	24%	25%	7%	38%
Acesso à Internet	5%	4%	25%	28%	12%	26%
Actividades de Animação Cultural	1%	4%	19%	29%	11%	36%

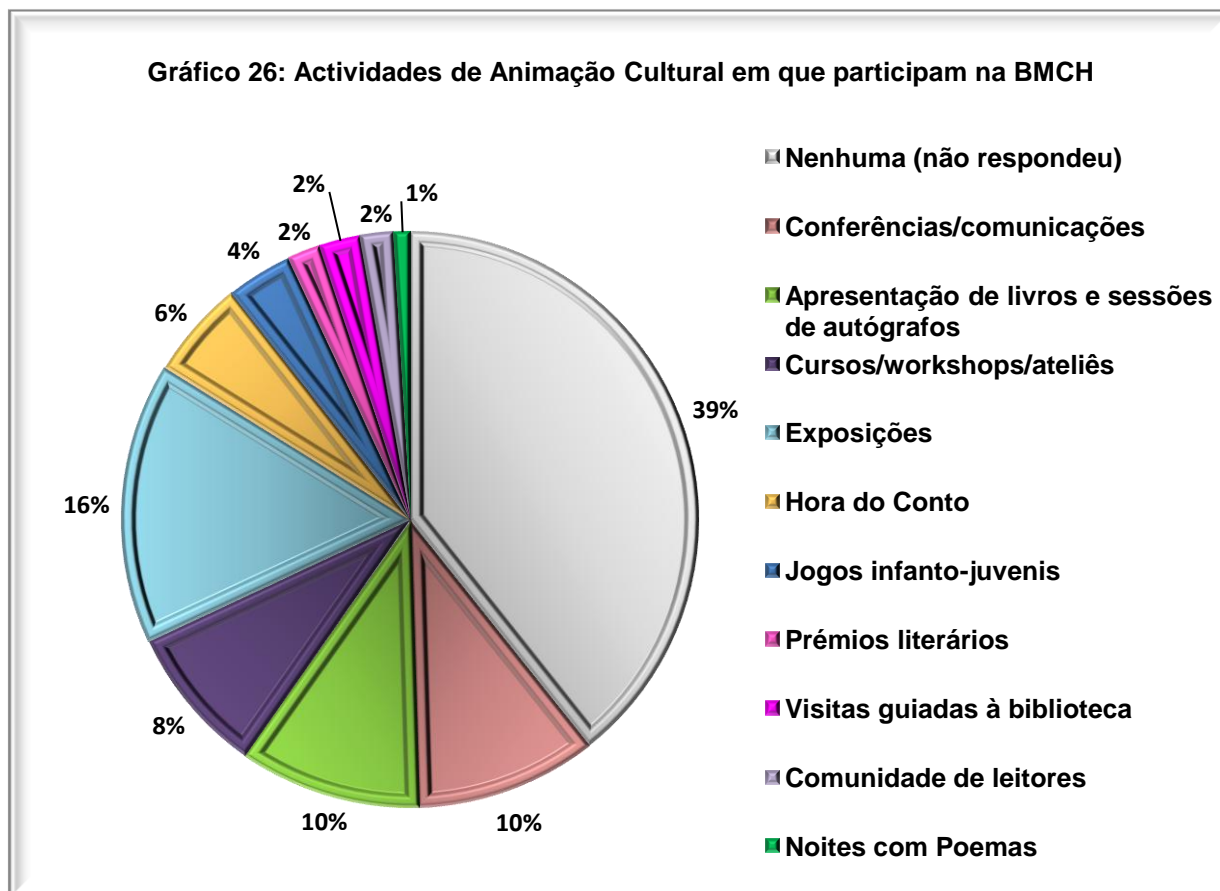
Em relação à percentagem dos utilizadores inquiridos que utilizam o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (totalmente custeado pela RBMC se for um empréstimo efectuado entre uma das suas bibliotecas municipais), 42% afirma já ter utilizado este serviço, enquanto 33% nunca utilizou e 25% não respondeu (possivelmente por desconhecimento).

Quanto à Necessidade de se fazerem Secções de Formação para os utilizadores da biblioteca (Gráfico 25), 46% dos inquiridos considerou não haver necessidade de formação, enquanto 29% respondeu que existia essa necessidade. Não responderam a esta pergunta 25%.



No que se refere às Actividades de Animação Cultural da BMC – Casa da Horta nas quais os utilizadores inquiridos participaram, 16% afirmou ter participado em Exposições, 10% em Conferências/Comunicações, 10% em Apresentações de Livros e Sessões de Autógrafos, 8% em Cursos/Workshops/Ateliês, 6% na “Hora do Conto” (actividade destinada aos mais jovens, às escolas e às famílias) e 4% em Jogos Infanto-Juvenis. Em menor percentagem surgem os Prémios Literários com 2% de participações, as Visitas Guiadas à Biblioteca com 2%, a Comunidade de Leitores com 2% e, com 1%, as Noites com Poemas. A ausência de resposta (39% dos inquiridos) foi considerada como a não participação em actividades de animação cultural promovidas pela biblioteca em estudo.

Gráfico 26: Actividades de Animação Cultural em que participam na BMCH



Na Pergunta n.º 19 (de resposta livre) do inquérito referente à Importância Social, Cultural e Educativa da Biblioteca Pública no Presente e perante os desafios do Futuro, obtiveram-se 99 respostas (66%) do total da amostragem (150 utilizadores inquiridos nesta biblioteca), sendo na sua maioria oriundas de utilizadores entre os 20-29 anos (21 respostas), seguindo-se as respostas do grupo entre os 40-49 anos (19 respostas) e entre os 50-59 anos de idade (19 respostas). A transcrição integral de todas as respostas encontra-se em Anexo.

Da análise das respostas, de uma forma geral, verifica-se que os utilizadores inquiridos compreendem a importância fundamental das Bibliotecas Públicas para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade, especificamente com o seu contributo como espaço de auto-formação, lazer e cultura gratuitos acessíveis a todos, de todas as idades. O contributo da

BMC – Casa da Horta também é referido por vários inquiridos, sendo salientada a importância de que não fique sujeita a reduções orçamentais, por um dos utilizadores.

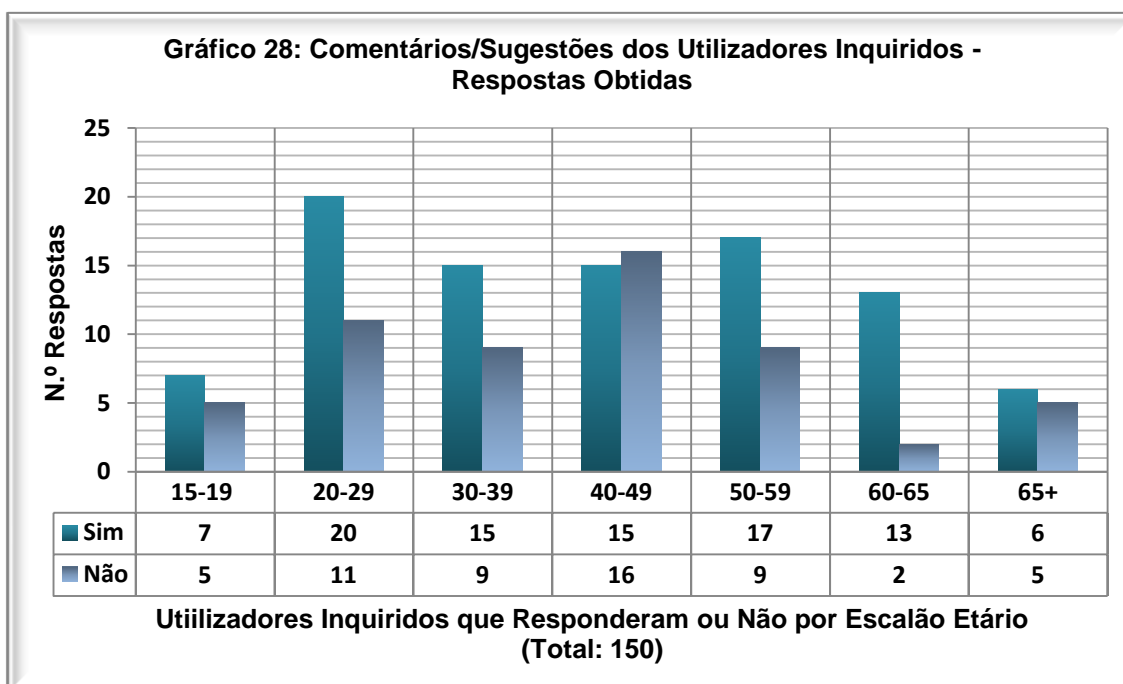
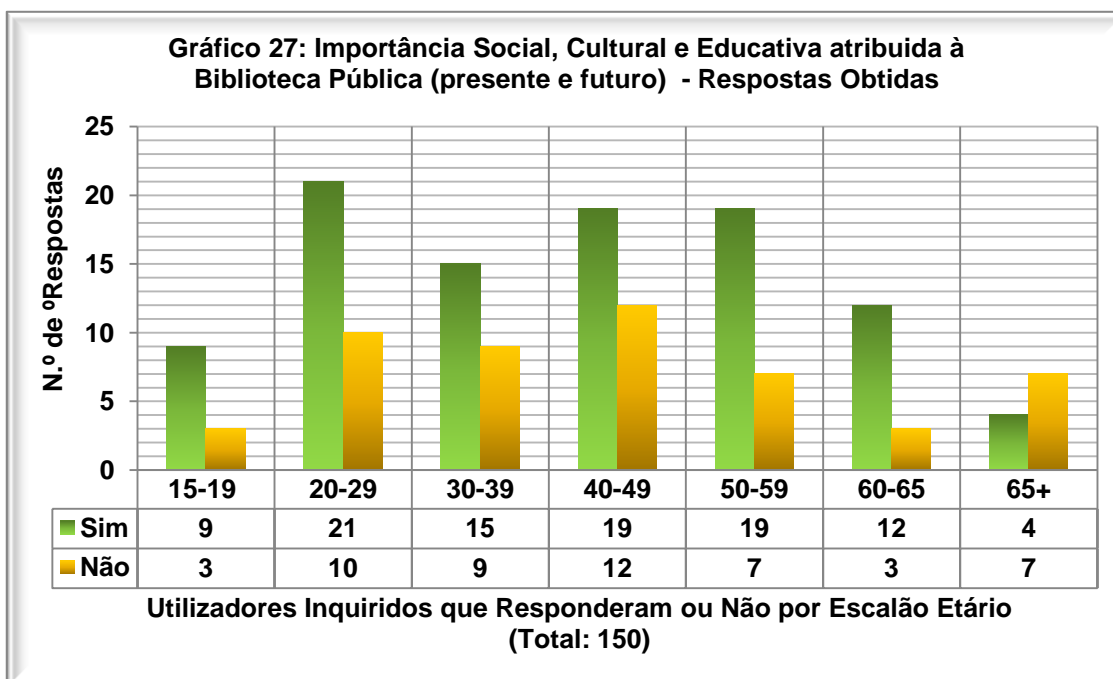


Tabela 7: Sugestões e Comentários dos Utilizadores Inquiridos da BMCH	Total
Aumento do número de computadores disponíveis	1
Criar salas específicas para audição de música, trabalhos de grupos...	2
Sistema de troca de manuais escolares na biblioteca	1
Empréstimo domiciliário de números antigos de revistas	2
Abrir uma biblioteca maior na Freguesia de Cascais	1
Melhoria da iluminação interna	2
Melhoria da limpeza das tomadas da biblioteca	1
Aumento do número de lugares sentados	3
Disponer de uma sala para se jogar xadrez	1
Redução do ruído no interior da biblioteca	3
Melhoria da arrumação (particularmente das áreas técnicas)	1
Motivar os utilizadores para acções em benefício da biblioteca	1
Criar sistema de depósito nocturno para devolução de obras	1
Colocar tendas no jardim durante o Inverno	1
Optimizar o atendimento dos funcionários	1
Melhoria dos acessos para utilizadores portadores de deficiências físicas	1
Melhoria da sinalização exterior para a biblioteca	1
Disponibilização de tomadas eléctricas no jardim para uso de portáteis	1
Avaliação positiva dos espaços físicos, serviços e funcionários da biblioteca	16
Número insuficiente de funcionários na biblioteca	2
Fundamental que a biblioteca não esteja sujeita a cortes orçamentais	1

Quanto à Pergunta n.º 20, que permitia aos utilizadores deixarem Comentários e Sugestões, foram dadas 93 respostas (62%) para um total de 150 inquéritos distribuídos. De uma forma

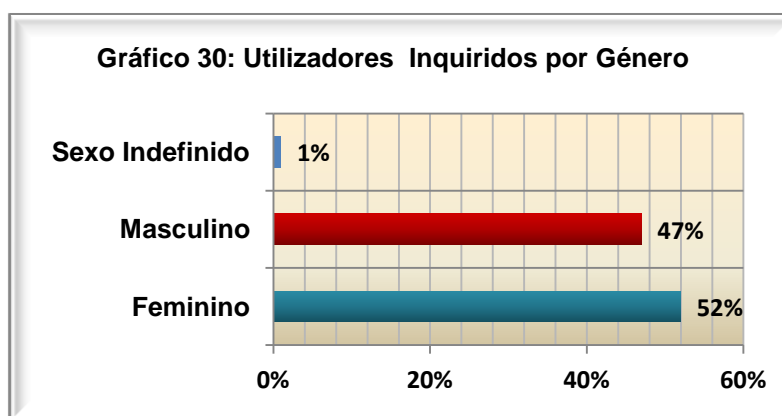
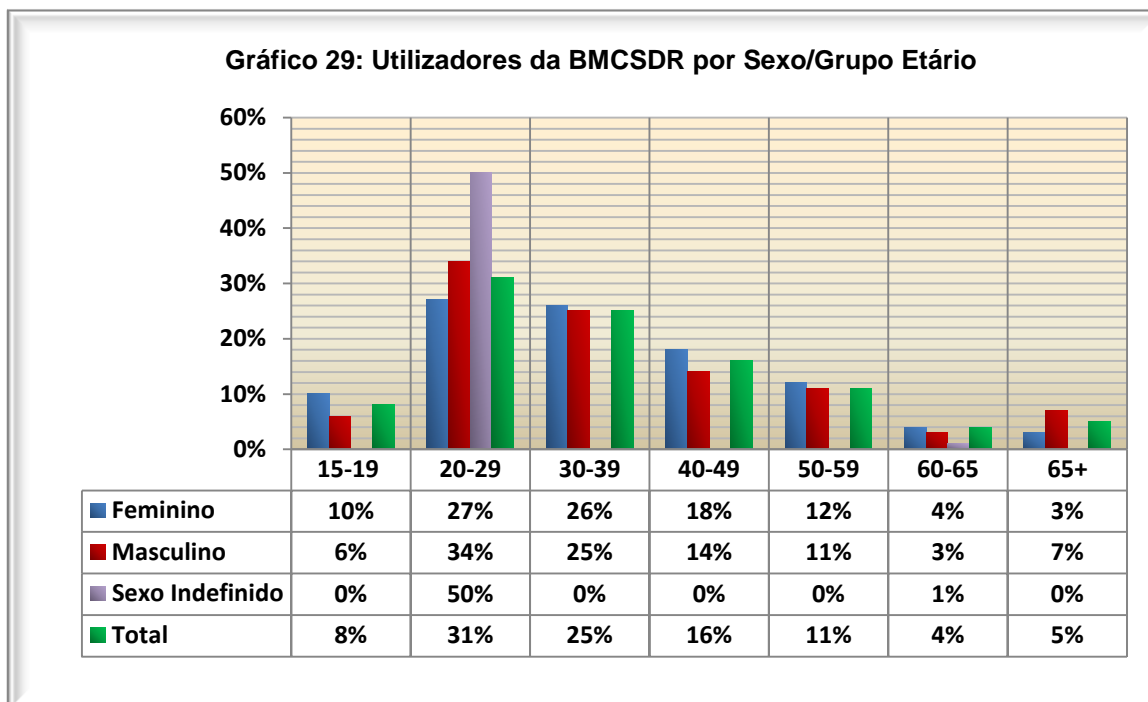
global, surge uma avaliação positiva das instalações, serviços e funcionários da biblioteca; sugestões para o desenvolvimento de colecções em particular (como periódicos, romances, obras de carácter geral...); solicitações para o alargamento do horário de funcionamento; aquisição de mais computadores e a melhoria da velocidade de acesso à Internet; a instalação de Internet sem fios (*wireless*) na biblioteca; o aumento do número de lugares sentados e de mesas de trabalho disponíveis; sugestão para salas específicas para trabalhos de grupo; entre outras sugestões para a melhoria dos serviços e comentários.

As respostas recolhidas no inquérito encontram-se transcritas em Anexo.

8.3. Resultados BMC – S. Domingos de Rana

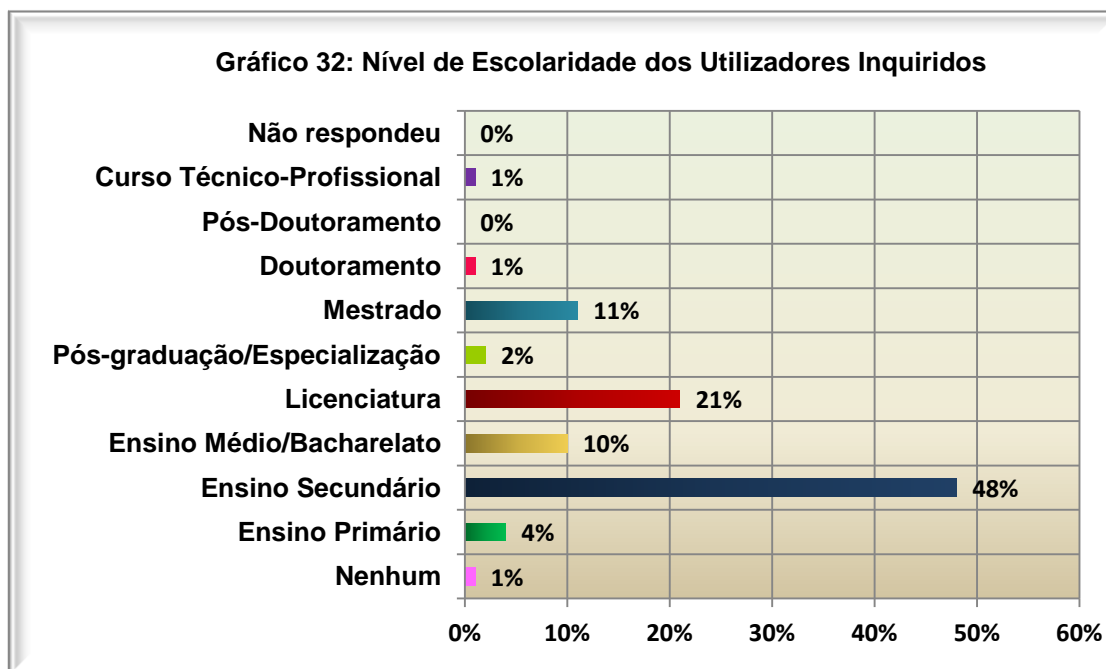
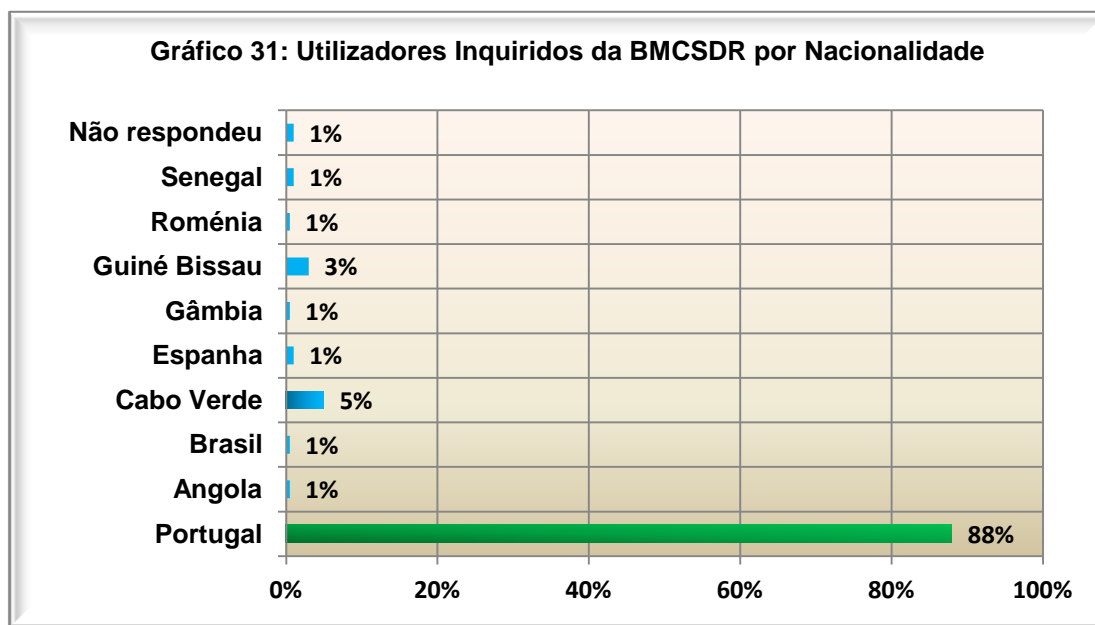
8.3.1. Perfil dos Utilizadores Inquiridos

Segundo os resultados contabilizados no inquérito realizado, para a amostra definida de 150 utilizadores, pode verificar-se que a maior percentagem dos que frequentaram esta biblioteca entre os dias 3 e 17 de Setembro têm entre 20 e 29 anos (31%), seguidos dos que têm entre 30 e 39 anos (25%) e os que têm entre 40 e 49 anos de idade (16%). Do mesmo modo, constatou-se que a percentagem da frequência feminina à BMC – S. Domingos de Rana (53% no total) foi maioritária na maioria dos Grupos Etários, excepto entre os utilizadores entre os 20 e 29 anos, onde a presença masculina corresponde aos 34%, enquanto a feminina aos 27%, e com mais de 65 anos de idade, onde a presença masculina atinge os 7% e a feminina 3%, como se pode verificar nos Gráficos 29 e 30.

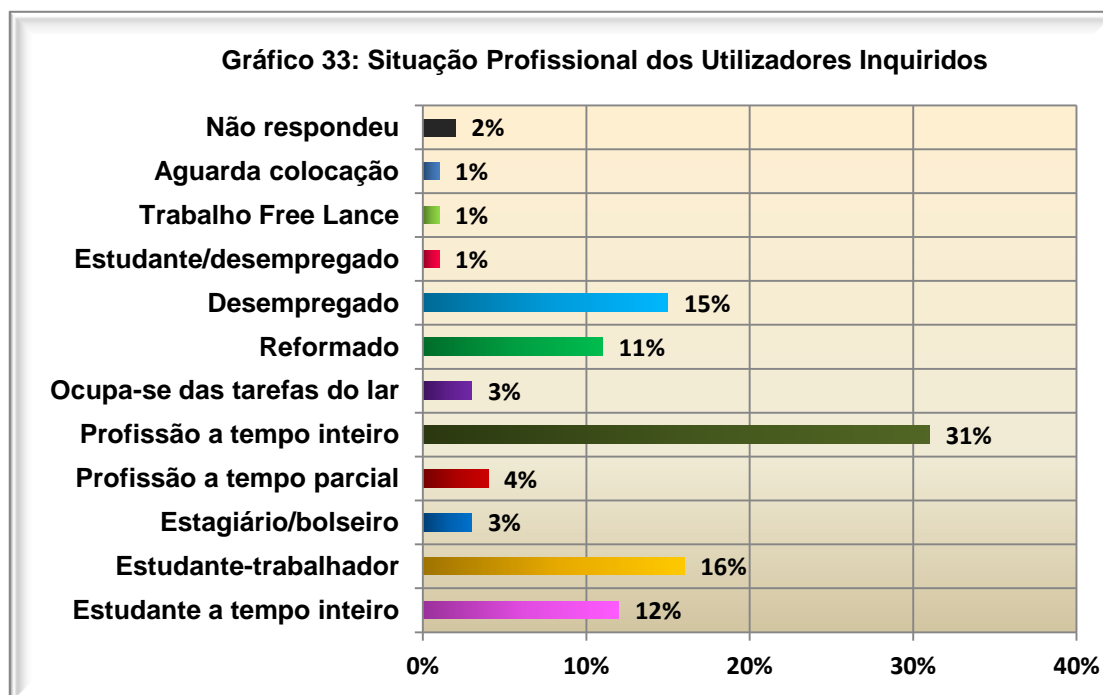


No que se refere à Nacionalidade dos utilizadores inquiridos (Gráfico 31), verifica-se que a grande maioria tem nacionalidade portuguesa (88%). Em menor percentagem surgem os utilizadores nascidos em Cabo Verde (5%), Guiné Bissau (3%), Angola (1%), Brasil (1%), Espanha (1%), Gâmbia (1%), Roménia (1%) e Senegal (1%), desconhecendo-se a nacionalidade de 1% dos inquiridos. Verifica-se uma menor diversidade de países de origens do que na BMC – Casa da Horta, o que pode dever-se à localização desta biblioteca no interior da Freguesia de S. Domingos de Rana, uma freguesia com menos opções de

transporte disponíveis e de mais difícil acesso aos utilizadores de outras freguesias do Concelho.



Quanto ao Nível de Escolaridade, predominam os utilizadores com o Ensino Secundário (48%), seguindo-se os com uma Licenciatura (21%) e os com um Mestrado (11%).



No que se refere à Situação Profissional dos inquiridos, a maior percentagem pertence à dos utilizadores que se encontram numa Profissão a Tempo Inteiro (31%), seguindo-se os que são Estudantes-Trabalhadores (16%), Desempregados (15%), Estudantes a Tempo Inteiro (12%), Reformados (11%), os que estão numa Profissão a Tempo Parcial (4%), os que são Estagiários/bolseiros (3%) e os que se Ocupam das Tarefas do Lar (3%). Os restantes estão nivelados em termos percentuais: Estudantes/Desempregados (1%), os que têm um Trabalho *Free Lance* (1%) e os que se encontram a Aguardar Colocação (1%), conforme se constata no Gráfico 38. Não responderam a esta questão 1% dos inquiridos.

A análise do Gráfico 34 e da Tabela 8 evidencia a predominância do Concelho de Cascais (88%) como o Concelho de Residência dos utilizadores que frequentam a BMC – S. Domingos de Rana. No entanto, verifica-se a frequência, ainda que significativamente menor, de utilizadores oriundos dos concelhos limítrofes, como do Concelho de Oeiras (4%),

de Sintra (4%), de Lisboa (2%) e Mafra (1%), localizados na Área Metropolitana de Lisboa, e do Concelho de Leiria (1%).

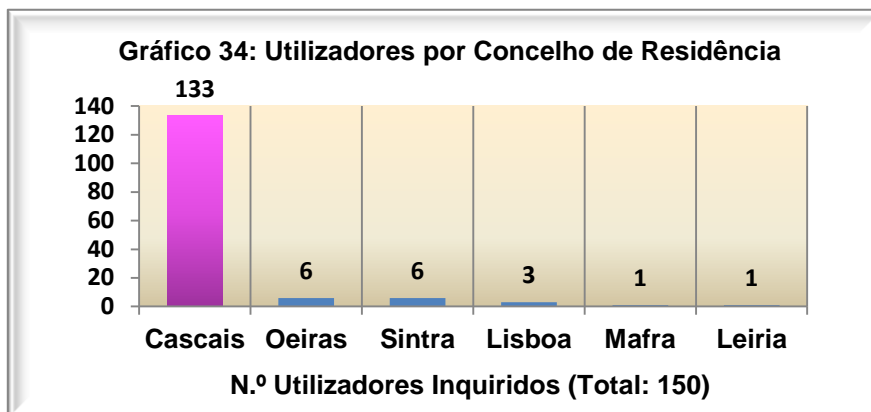
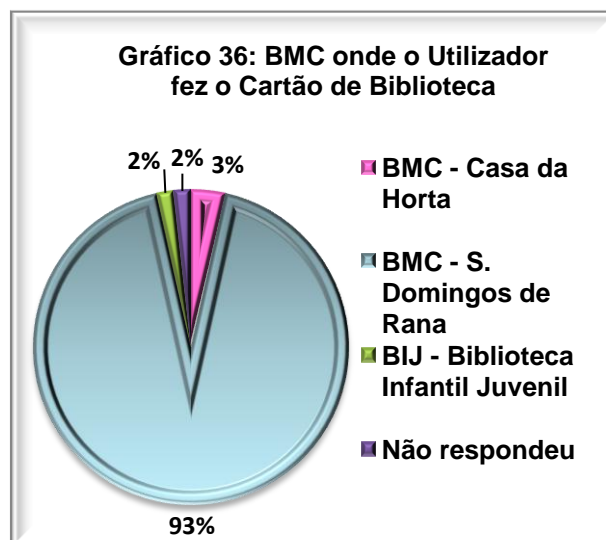
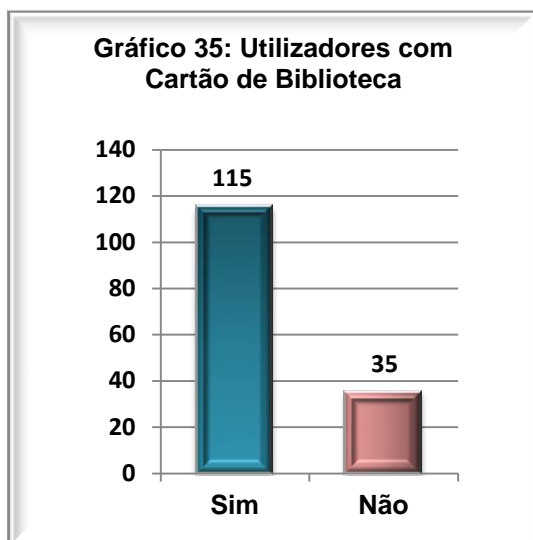


Tabela 8: Utilizadores Inquiridos por Concelho / Freguesia de Residência			
Concelho		Freguesia	
Cascais	88%	Alcabideche	5%
		Cascais	4%
		Carcavelos	5%
		Estoril	1%
		Parede	4%
		S. Domingos de Rana	60%
		Não respondeu	10%
Oeiras	4%	Porto Salvo	1%
		S. Julião da Barra	2%
		Não respondeu	1%
Sintra	4%	Rio de Mouro	3%
		Não respondeu	1%
Lisboa	2%	S. Domingos de Benfica	1%
		S. Vicente de Fora	1%
		Prior Velho	1%
Mafra	1%	Não respondeu	1%
Leiria	1%	Pombal	1%

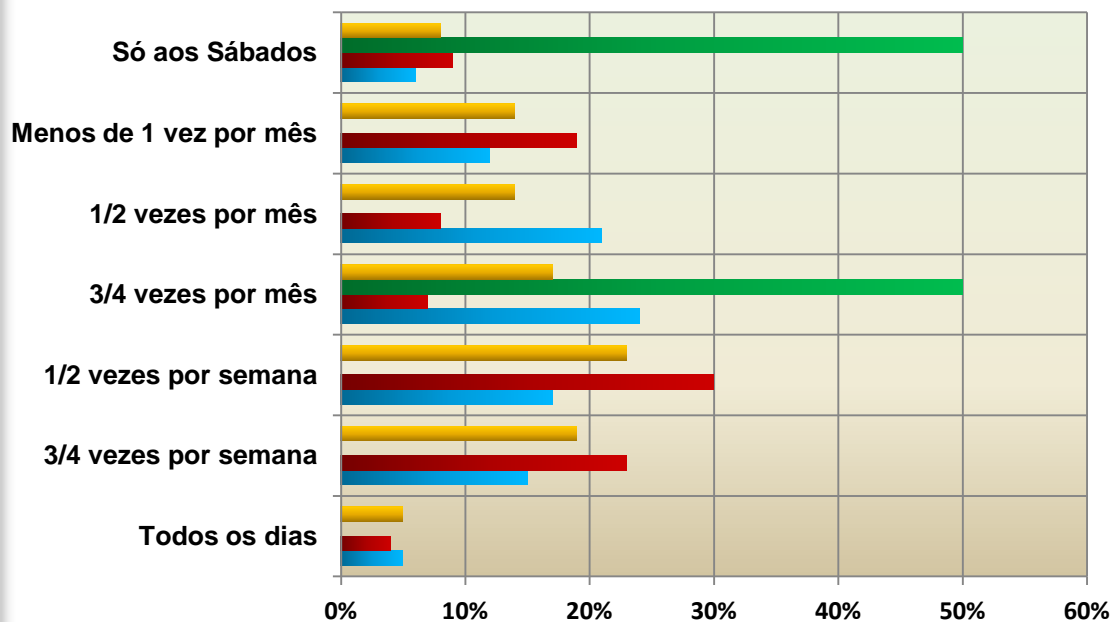
A maioria dos inquiridos (115 dos 150 da amostragem) possui um Cartão de Biblioteca da RBMC, tendo a maior percentagem (93%) feito o cartão na BMC – S. Domingos de Rana.



Quanto à Frequência (média) dos utilizadores (Gráfico 37), a maior percentagem cabe aos que frequentam à biblioteca 1 a 2 vezes por semana (23%), seguida pela dos que o fazem 3 a 4 vezes por semana (19%), 3/4 vezes por mês (17%), 1 a 2 vezes por mês (14%) e menos de 1 vez por mês (14%). Frequentam apenas aos sábados 8% dos inquiridos e diariamente 5%.

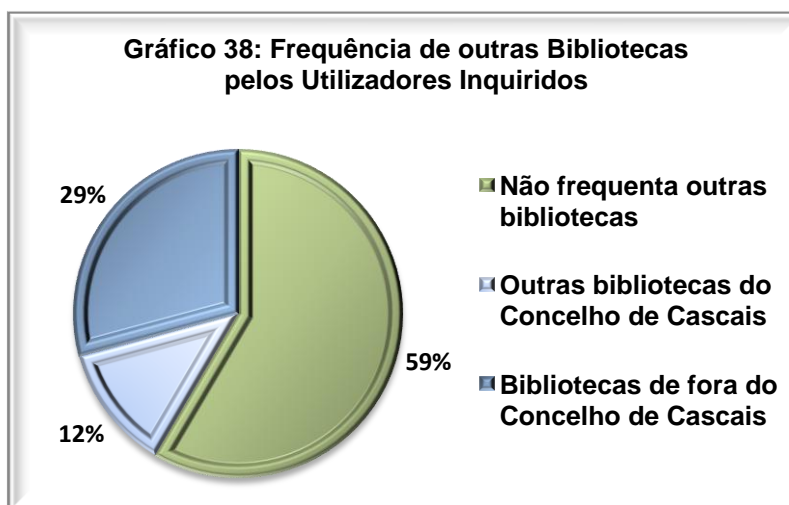
Em relação à Frequência de Outras Bibliotecas, a maioria dos utilizadores inquiridos (59%) não tem o hábito de ir a outras bibliotecas, enquanto 29% frequenta bibliotecas de fora do Concelho de Cascais e 12% frequenta outras bibliotecas do Concelho de Cascais (como as bibliotecas municipais), como se pode ver no Gráfico 38.

**Gráfico 37 Frequência (em média) dos Utilizadores Inquiridos
 BMCSDR**



	Todos os dias	3/4 vezes por semana	1/2 vezes por semana	3/4 vezes por mês	1/2 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Só aos Sábados
Total	5%	19%	23%	17%	14%	14%	8%
Sexo Indefinido	0%	0%	0%	50%	0%	0%	50%
Masculino	4%	23%	30%	7%	8%	19%	9%
Feminino	5%	15%	17%	24%	21%	12%	6%

Gráfico 38: Frequência de outras Bibliotecas pelos Utilizadores Inquiridos



As Razões para Frequentarem a BMC – S. Domingos de Rana (Gráfico 39 e Tabela 9) indicadas pelos inquiridos variam entre o Empréstimo Domiciliário (19%), que apresenta a maior percentagem, o Acesso à Internet (16%), a Consulta Local (14%), o Estudo/trabalho de casa (12%), o Lazer/ocupar tempo (10%), a Utilização de Computadores (9%), o Acompanhamento de Familiares à biblioteca (9%), Investigação (7%) e a Participação em Actividades de Animação Cultural (4%).

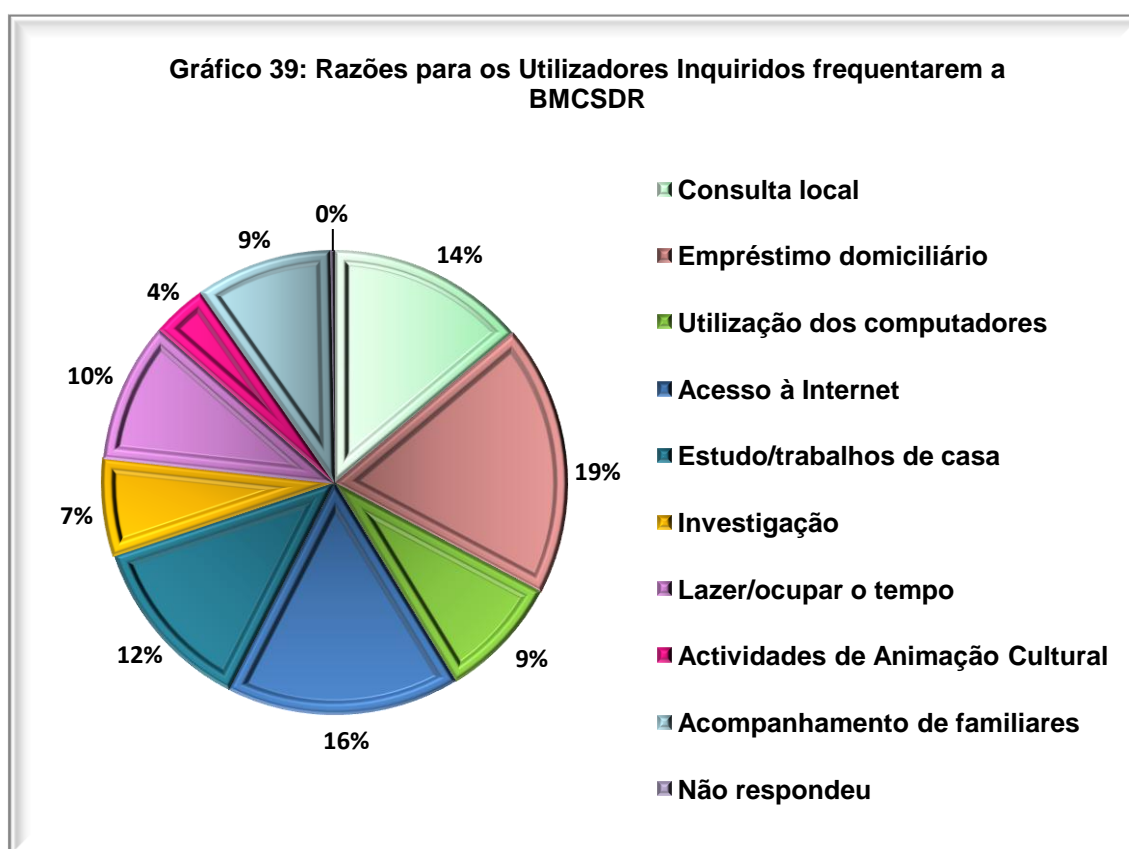
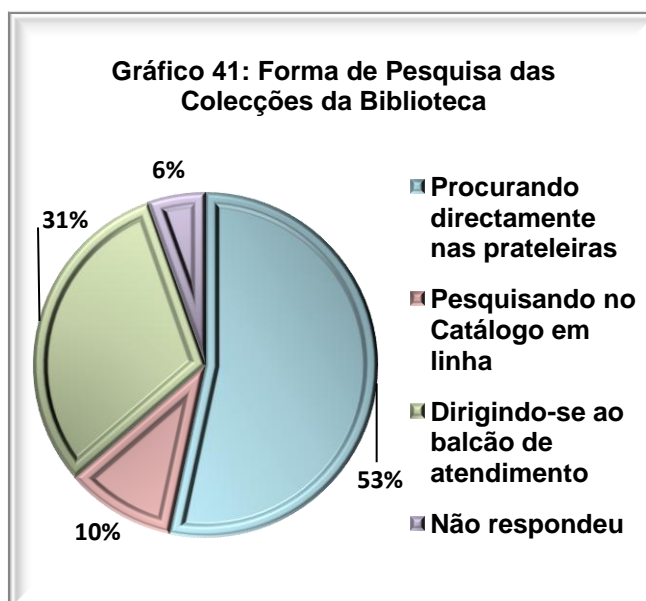
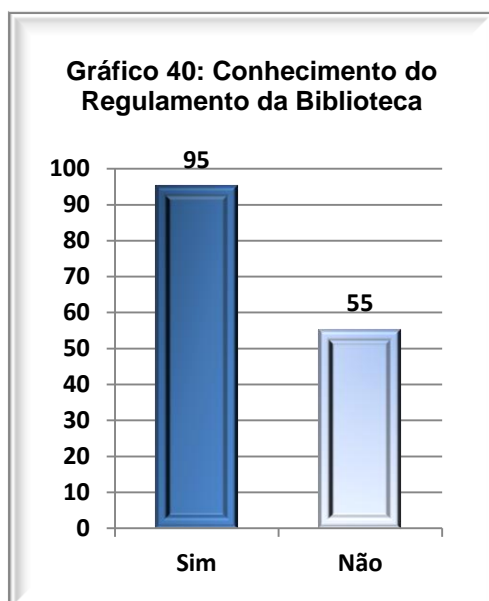


Tabela 9: Razões para os Utilizadores Inquiridos Frequentarem a Biblioteca	Por Grupo Etário						
	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-65	65+
Consulta local	15%	8%	14%	16%	22%	0%	20%
Empréstimo domiciliário	15%	13%	21%	24%	24%	0%	27%
Utilização dos computadores	15%	11%	8%	7%	5%	0%	0%
Acesso à Internet	31%	21%	16%	9%	11%	25%	0%
Estudo/trabalhos de casa	12%	26%	7%	4%	11%	0%	0%
Investigação	3%	6%	6%	9%	7%	12%	13%
Lazer/ocupar o tempo	0%	9%	8%	11%	9%	38%	27%
Actividades de Animação Cultural	6%	0%	5%	5%	7%	0%	6%
Acompanhamento de familiares	3%	6%	15%	13%	4%	25%	7%
Não respondeu	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%

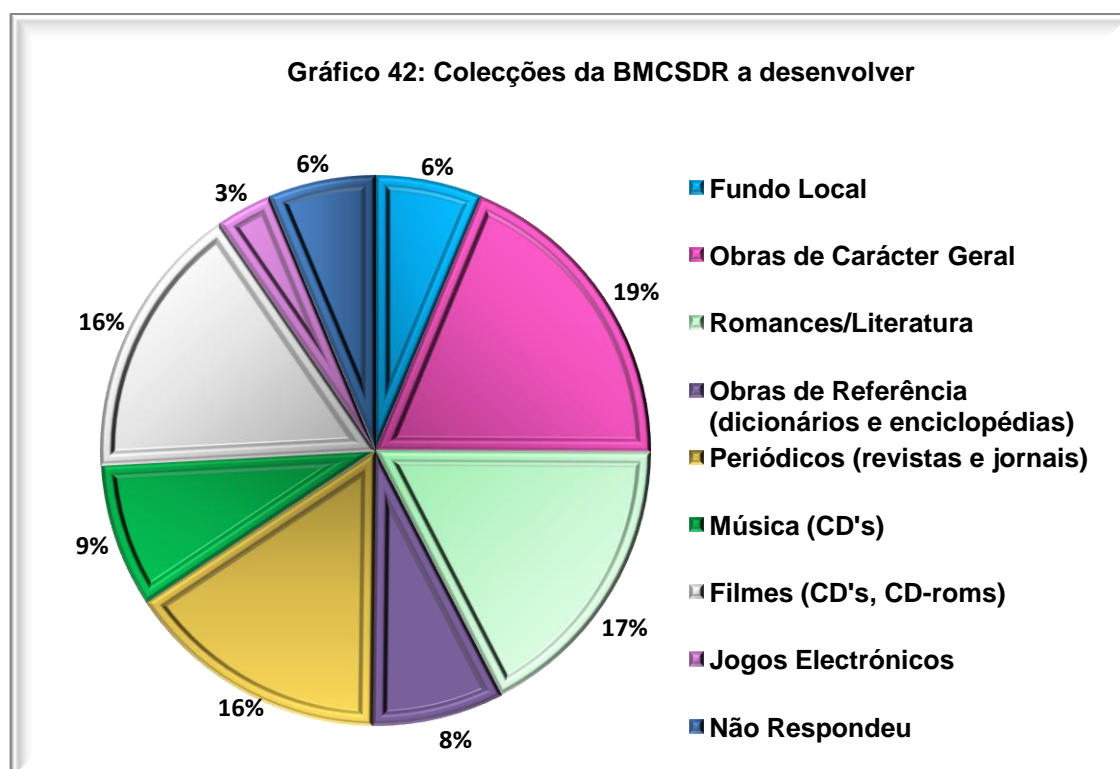
Dos 150 utilizadores inquiridos, 95 responderam ter conhecimento do Regulamento da Biblioteca, comum a todas as bibliotecas da RBMC, enquanto que 55 afirmaram não terem conhecimento do mesmo (Gráfico 40).



No que se refere à Forma de Pesquisa utilizada para aceder ao acervo da biblioteca, 53% dos utilizadores inquiridos procura o que pretende directamente nas prateleiras, 31% opta por recorrer à ajuda dos funcionários/bibliotecários, dirigindo-se ao balcão de atendimento, 10% recorre ao catálogo disponível em linha (*website* da Câmara Municipal de Cascais), e 6% dos utilizadores não respondeu.

8.2.3. Serviços da Biblioteca (BM2)

Em relação às Colecções a Desenvolver na BMC – S. Domingos de Rana, verifica-se que a maior percentagem para as Obras de Carácter Geral (19%), seguindo-se os pedidos para aquisição de Romances/Literatura (17%), Periódicos (revistas e jornais) (16%), Filmes (16%), a Música (9%), Obras de Referência (dicionários e enciclopédias) (8%), Obras do Fundo Local (6%) e Jogos Electrónicos (3%). Não se obteve resposta de 6% dos inquiridos.



Quanto à avaliação da Qualidade dos Serviços da biblioteca (Tabela 10), listou-se 21 serviços disponibilizados, permitindo aos inquiridos classificá-los numa escala de cinco valores: Muito Mau, Mau, Razoável, Bom, Muito Bom. Considerou-se que a ausência de resposta deve ao desconhecimento do serviço ou, simplesmente, a sua não utilização.

A Qualidade Geral das Instalações e dos Equipamentos da BMC – S. Domingos de Rana foi considerada como Muito Bom por 43% das respostas, Bom por 42% e Razoável por 10%. Apreciaram-na como Muito Mau 1% dos inquiridos e Mau 0%, não tendo dado resposta 4% dos inquiridos.

O Número de Lugares Sentados foi avaliado com Bom por 43% dos utilizadores, Razoável por 30% e Muito Bom por 17%. Recebeu a classificação Mau por 7% e Muito Mau por 1%. Não houve 2% de respostas.

O novo Horário de Funcionamento (reduzido em 1 hora durante os dias úteis, passando a biblioteca a estar encerrada em todos os dias feriados) foi considerado Bom por 43% dos inquiridos, Razoável por 31%, Mau por 13%, Muito Bom por 7% e Muito Mau por 3%, não se obtendo a classificação deste serviço por parte de 3% dos utilizadores.

A sinalização existente nos espaços interiores da biblioteca foi avaliada como Bom por 54% dos inquiridos, Razoável por 19%, Muito Bom por 15%, Mau por 3% e Muito Mau por 0%, deixando sem classificação 9%.

O Atendimento dos Funcionários foi considerado Muito Bom por 44% dos inquiridos, Bom por 44%, enquanto 9% classificou-o como sendo Razoável, 1% Muito Mau e 0% Mau, não tendo respondido 3%.

Relativamente à Satisfação das Necessidade de Informação dos utilizadores com os recursos existentes na biblioteca, verifica-se que 45% considera que se presta um serviço Bom, 25% Razoável e 21% Muito Bom. É classificado com Mau por 1% e Muito Mau por 1%, não se obtendo 7% das respostas do total da amostra.

Na totalidade, as Coleções Existentes na BMC – S. Domingos de Rana, tanto em qualidade como em quantidade, foram consideradas Razoável por 44% dos utilizadores, Bom por

33%, Muito Bom por 10%, classificando-a com Mau 3% e Muito Mau 1%. Não se obteve 9% das respostas nesta secção.

O Catálogo Disponível em linha (internet) foi apreciado como sendo Bom por 40% dos inquiridos, Razoável por 34% e Muito Bom por 7%. Avaliaram-no com Mau 2% e Muito Mau 1%, não se conhecendo a resposta de 16%.

O Serviço de Informação e Referência foi avaliado com Bom por 41% dos indivíduos, Razoável por 29%, Muito Bom por 15%, Mau por 1% e Muito Mau por 1%, não havendo resposta de 13%.

O Serviço de Empréstimo Domiciliário obteve como classificação Bom por parte de 47% dos utilizadores, Muito Bom por 23% e Razoável por 14%. Foi considerado Muito Mau por 1% e Mau por 0%, não se tendo 15% das respostas.

O Prazo de Empréstimo de Obras da biblioteca foi classificado com Bom por 40% dos utilizadores, Razoável por 27%, Muito Bom por 19%, Muito Mau por 1% e Mau por 0%, não existindo 13% de respostas.

O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas foi avaliado com Bom por 41% dos indivíduos, Razoável por 23%, Muito Bom por 8%, Mau por 0% e Muito Mau por 0%, não se obtendo a resposta de 28%.

O Serviço de Reprodução (fotocópias) recebeu a classificação Bom por 31% dos inquiridos, Razoável por 27% e Muito Bom por 10%, sendo avaliado com Muito Mau por 2% e Mau por 1%, optando por não responder 29%.

A Colecção Geral foi considerada Bom por 42% dos utilizadores, Razoável por 29%, Muito Bom por 6%, Mau por 0,5% e Muito Mau por 0,5%, não respondendo a esta secção 22%.

A Colecção do Fundo Local foi avaliada com Bom por 39% dos inquiridos, Razoável por 31% e Muito Bom por 5%, enquanto 0,5% considerou-a Mau e 05% Muito Mau. Não se teve resposta em 24% dos inquéritos distribuídos.

A Coleção de Obras de Referência (dicionários e enciclopédias) foi classificada com Bom por 39% dos inquiridos, Razoável por 30%, Muito Bom por 3%, Mau por 3% e Muito Mau por 1%, não tendo respondido 24%.

A Coleção de Periódicos (revistas e jornais) recebeu a avaliação Bom por 40% dos utilizadores, Razoável por 29% e Muito Bom por 11%, enquanto 2% considerou-a Mau e 1% Muito Mau. Não deram resposta 19%.

A Coleção dos Audiovisuais (filmes, música, jogos electrónicos) foi considerada Razoável por 45% dos inquiridos, Bom por 27% e Muito Bom por 5%. Recebeu a avaliação Mau de 2% e Muito Mau de 1%, não tendo respondido 20% dos mesmos.

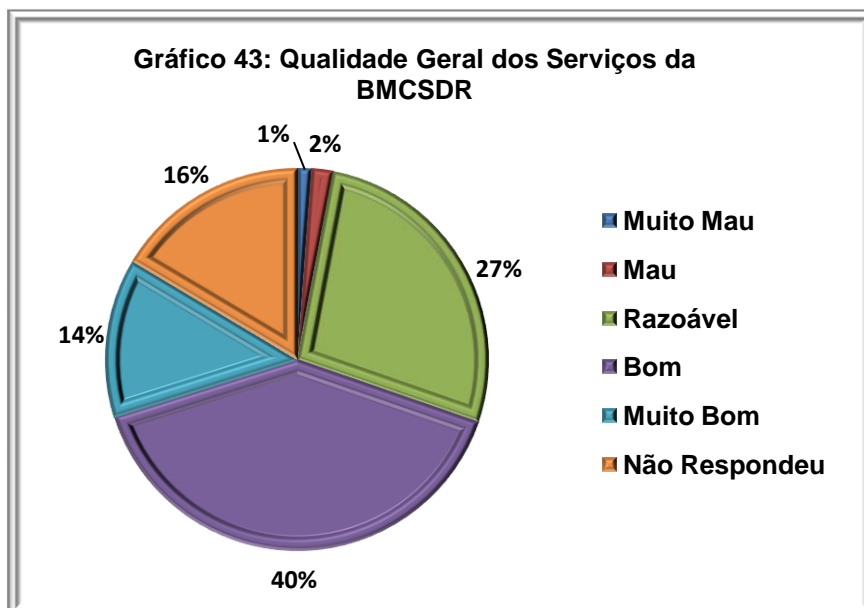
A Formação para Utilizadores da biblioteca foi classificada com Razoável por 34%, Bom por 30%, Muito Bom por 7%, Mau por 2% e Muito Mau por 2%. Deixaram sem resposta 38% dos utilizadores.

O Acesso à Internet foi avaliado como Bom por 36% dos inquiridos, Razoável por 27% e Muito Bom por 13%. Obteve a classificação Muito Mau de 4% e Mau de 3%, não tendo respondido 17%.

Por último, as Actividades de Animação Cultural foram consideradas Bom por 45% dos inquiridos, Razoável por 25%, Muito Bom por 6%, Muito Mau de 1% e Mau de 1%. Não deram resposta 22% dos utilizadores.

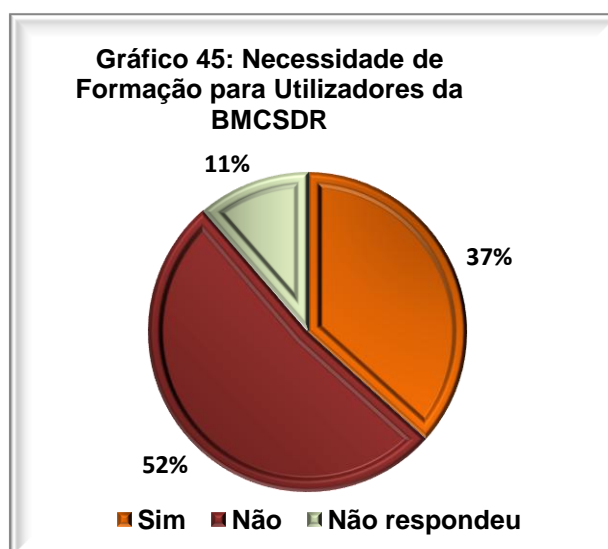
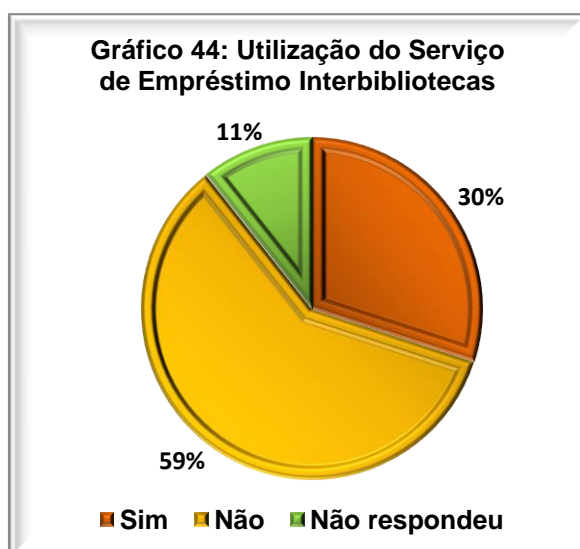
De uma maneira geral, a qualidade dos serviços da BMC – S. Domingos de Rana foi considerada Bom por 40% dos utilizadores inquiridos, Razoável por 27%, Muito Bom por 14%, Mau por 2% e Muito Mau por 1%, obtendo uma global avaliação muito positiva, com certos aspectos a serem melhorados (Gráfico 43).

Tabela 10: Qualidade dos Serviços BMCSDR	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Resp.
Instalações e equipamentos	1%	0%	10%	42%	43%	4%
Número de lugares sentados	1%	7%	30%	43%	17%	2%
Horário (novo) de funcionamento	3%	13%	31%	43%	7%	3%
Sinalização dos espaços interiores	0%	3%	19%	54%	15%	9%
Atendimento dos funcionários	1%	0%	9%	43%	44%	3%
Satisfação das necessidades de informação	1%	1%	25%	45%	21%	7%
Colecções (qualidade e quantidade)	1%	3%	44%	33%	10%	9%
Catálogo disponível em linha (internet)	1%	2%	34%	40%	7%	16%
Serviço de Informação e Referência	1%	1%	29%	41%	15%	13%
Serviço de Empréstimo Domiciliário	1%	0%	14%	47%	23%	15%
Prazo de empréstimo das obras	1%	0%	27%	40%	19%	13%
Serviço de empréstimo interbibliotecas	0%	0%	23%	41%	8%	28%
Serviço de reprodução (fotocópias)	2%	1%	27%	31%	10%	29%
Colecção Geral	0,5%	0,5%	29%	42%	6%	22%
Colecção Fundo Local	0,5%	0,5%	31%	39%	5%	24%
Colecção de Obras de Referência	1%	3%	30%	39%	3%	24%
Colecção de Periódicos	1%	2%	29%	40%	11%	17%
Colecção Audiovisuais	1%	2%	45%	27%	5%	20%
Formação para os utilizadores	2%	2%	34%	30%	7%	25%
Acesso à Internet	4%	3%	27%	36%	13%	17%
Actividades de Animação Cultural	1%	1%	25%	45%	6%	22%

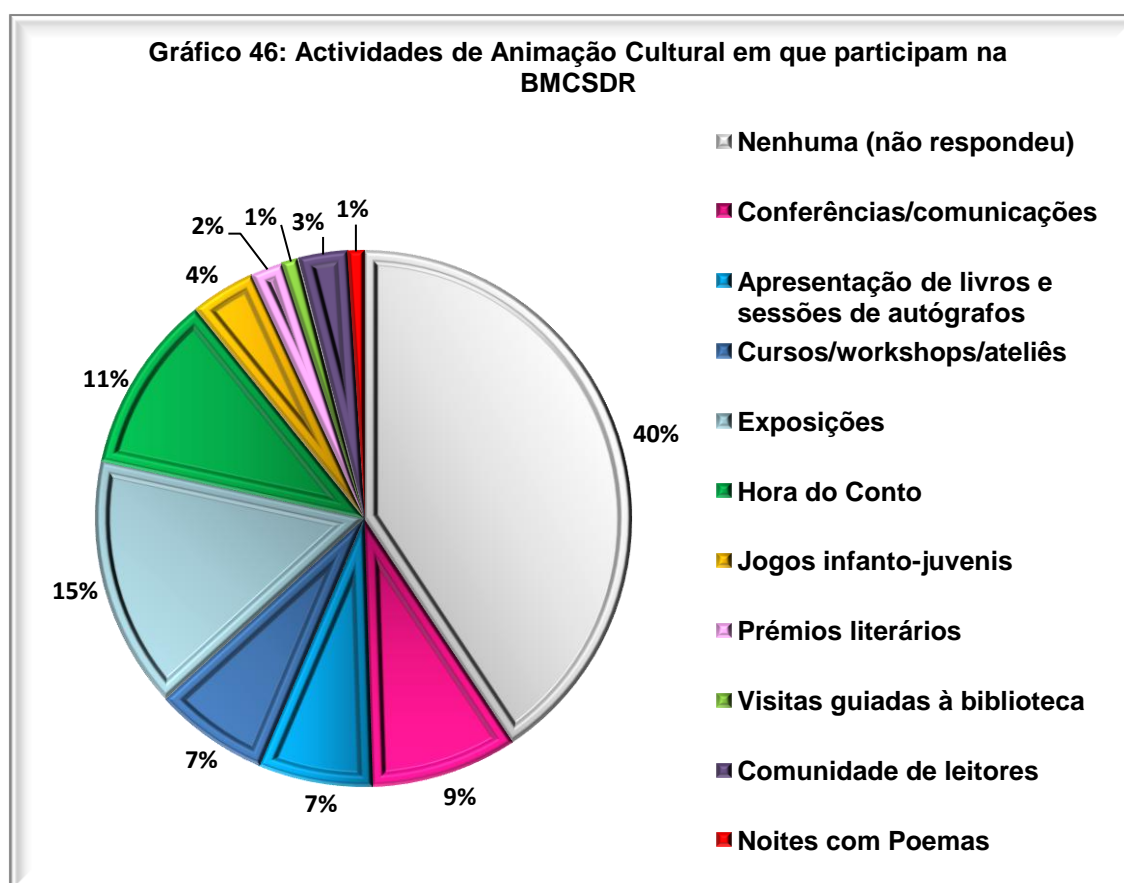


Em relação à percentagem dos utilizadores inquiridos que utilizam o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas, 59% afirma nunca ter utilizado este serviço, enquanto 30% já o utilizou e 11% não respondeu (possivelmente por desconhecimento do mesmo).

Quanto à Necessidade de se fazerem Secções de Formação para os utilizadores da biblioteca (Gráfico 45), 52% dos inquiridos considerou não haver necessidade de formação, enquanto 37% respondeu que existia essa necessidade. Não responderam a esta pergunta 11%.

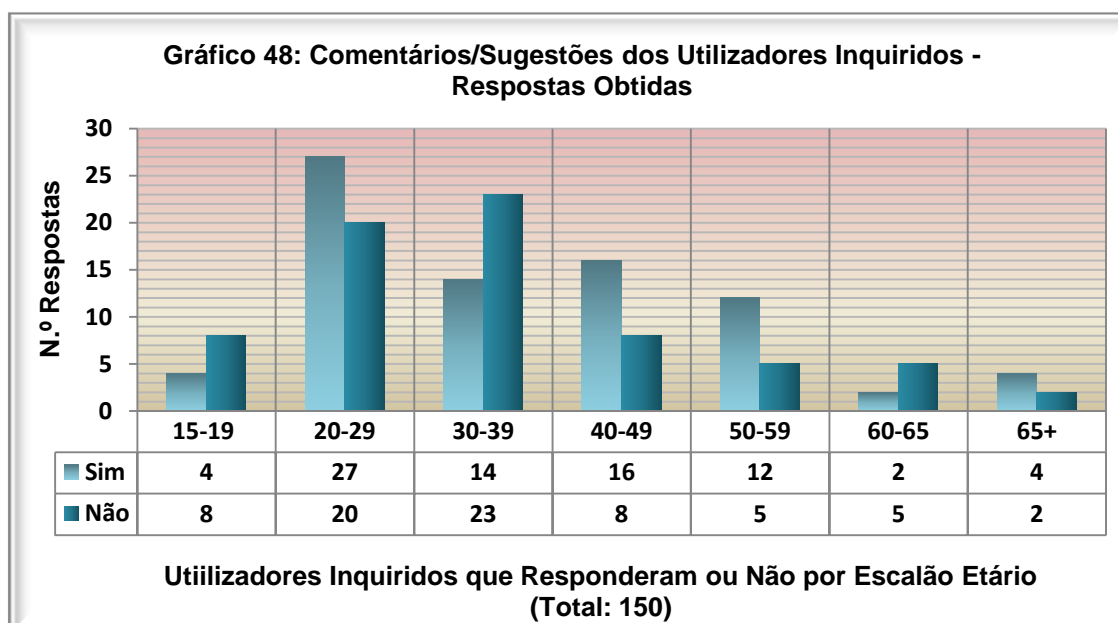
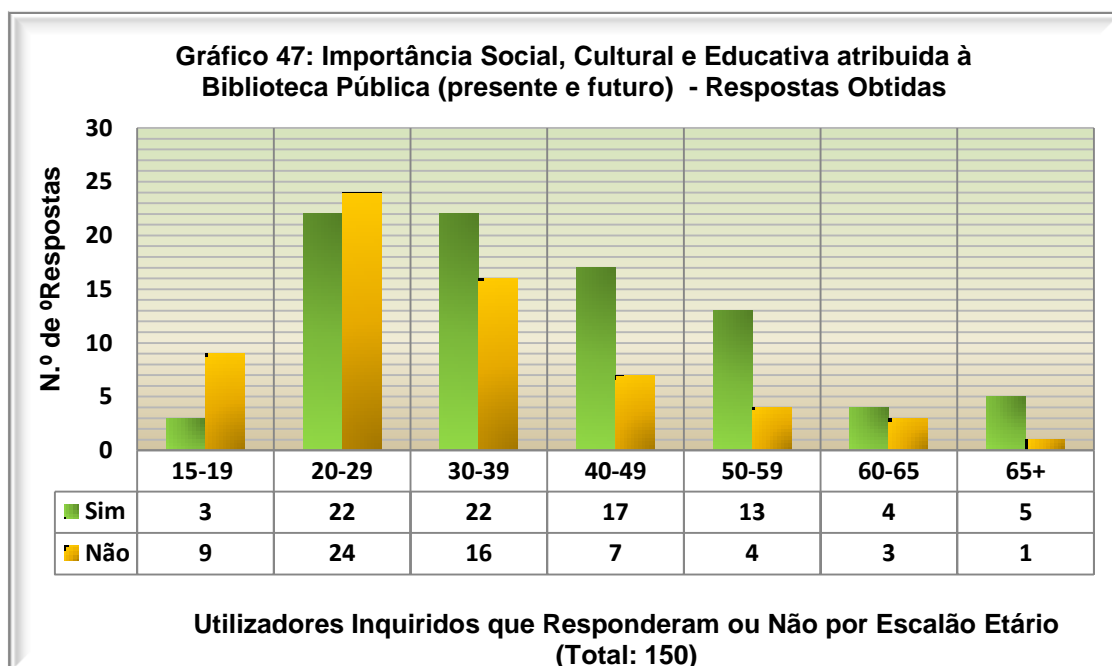


No que se refere às Actividades de Animação Cultural da BMC – S. Domingos de Rana nas quais os utilizadores inquiridos participaram, 15% afirmou ter participado em Exposições, 11% na “Hora do Conto”, 9% em Conferências/Comunicações, 7% em Apresentações de Livros e Sessões de Autógrafos, 7% em Cursos/Workshops/Ateliês, 4% em Jogos Infanto-Juvenis. Em menor percentagem surgem a Comunidade de Leitores com 3%, os Prémios Literários com 2% de participações, as Visitas Guiadas à Biblioteca com 1%, e, com 1%, as Noites com Poemas. A ausência de resposta (40% dos inquiridos) foi considerada como a não participação em actividades de animação cultural.



Relativamente à Pergunta n.º 19 (de resposta livre) do inquérito, respeitante à Importância Social, Cultural e Educativa da Biblioteca Pública no Presente e perante os desafios do Futuro, obtiveram-se 86 respostas (57%) do total da amostragem (foram inquiridos 150

utilizadores nesta biblioteca), sendo a maioria dos utilizadores com idades entre os 20-29 anos (46 respostas) e 30-39 anos (38 respostas). A transcrição integral de todas as respostas encontra-se em Anexo.



A Pergunta n.º 20 (de resposta livre), que permitia aos utilizadores fazerem Comentários e Sugestões, recebeu 79 respostas (53%) para um total de 150 inquéritos distribuídos nesta biblioteca, variando estas entre a avaliação positiva dos serviços, dos funcionários e das instalações da biblioteca; sugestões para o desenvolvimento de colecções em particular (como periódicos, romances, livros infantis, filmes...) e para uma maior divulgação das actividades de animação cultural (criação de uma Newsletter da biblioteca); e ainda pedidos para o alargamento do horário de funcionamento, a aquisição de mais computadores, a melhoria do seu *software* e da velocidade de acesso à Internet, a instalação de Internet sem fios (*wireless*) por toda a biblioteca, o aumento do número de lugares sentados e mesas de trabalho disponíveis, melhoria do isolamento do ruído entre as várias secções da biblioteca (particularmente vindo da cafetaria), melhor aproveitamento dos espaços exteriores (jardim) da biblioteca, entre outras sugestões e comentários. Embora a qualidade do atendimento por parte dos funcionários da biblioteca ter recebido, de uma forma geral, uma avaliação muito positiva por parte de vários inquiridos que responderam a esta questão, verificou-se o desagrado por parte de alguns utilizadores em relação à qualidade do atendimento realizado na Secção Infantil-Juvenil.

As respostas recebidas encontram-se transcritas em Anexo.

Tabela 11: Sugestões e Comentários dos Utilizadores Inquiridos da BMCSDR	Total
Melhoria da organização das colecções	1
Internet sem fios (Wireless)	13
Melhoria do serviço de acesso à Internet	3
Alargamento do tempo de acesso à Internet	1
Aumento do número de lugares sentados	4
Melhoria da climatização da biblioteca	3
Alargamento do horário de funcionamento	18
Criação de espaços para trabalhos de grupo	1
Redução do ruído no interior da biblioteca	4
Separação das áreas de Periódicos e de Audiovisuais das restantes na Secção dos Adultos (por causa do ruído)	3
Alargamento do prazo de empréstimo domiciliário das obras audiovisuais	1
Melhoria na qualidade das televisões e vídeos na Sala Infantil-Juvenil	2
Aumento do número de computadores disponíveis	5
Aquisição de mais Obras da Colecção de Audiovisuais	4
Aumento do número de Actividades de Animação Cultural	8
Aquisição de mais Periódicos	2
Completar as colecções de obras existentes	1
Melhoria da qualidade e quantidade de obras existentes	2
Aquisição de mais obras da Colecção de Carácter Geral	1
Aquisição de mais Romances	1
Aquisição de obras de auto-ajuda	1
Aquisição de mais livros infantis	1

Organização de Periódicos em Arquivo	1
Realizar as actividades lúdicas para crianças de manhã	1
Newsletter informatizada (com novidades e actividades)	1
Maior investimento em divulgação (Marketing) da biblioteca	7
Aquisição de tapetes/mudança do soalho para minimizar o ruído	2
Formação para utilizadores (informática, internet e pesquisa)	6
Cursos sobre diversas temáticas (Arte, informática, etc..)	1
Quadro para anúncios pessoais dos utilizadores	1
Melhoria do processo de reserva de obras pela internet	2
Existência de um terminal (PC) específico para consulta do catálogo	1
Melhoria contínua dos serviços da biblioteca	1
Melhor aproveitamento do espaço exterior (como na BMC - Casa da Horta)	1
Sistema de troca de manuais escolares na biblioteca	1
Solicitar donativos junto da população para aquisição de obras	1
Recolha de livros entre a população	1
Sport tv na biblioteca, bar aberto e mais festas...	1
Número insuficiente de funcionários na biblioteca (aposta em contratação de pessoal qualificado e motivado)	2
Melhoria da qualidade do atendimento na secção infantil-juvenil	4
Louvor à qualidade geral dos funcionários da biblioteca	4
Avaliação positiva da separação dos espaços dos adultos e dos jovens	1
Avaliação positiva da localização da biblioteca na Freguesia	2
Avaliação positiva do prazo de empréstimo das obras	1
Avaliação positiva da BMC - S. Domingos de Rana em geral	6

9. Conclusão

O novo modelo de Biblioteca Pública, segundo o Programa definido pela Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, assenta na polivalência de espaços (como auditório, bar, sector audiovisual, espaços infantil, juvenil e adultos, centro de recursos pedagógicos, entre outros), na divulgação cultural (com a mediação e a aproximação a públicos alargados através de iniciativas pedagógicas e culturais), em estratégias de democratização cultural (de livre acesso à informação e às tecnologias existentes), no estabelecimento de redes de contacto e parcerias, na promoção da inclusão e igualdade social (dando especial atenção às populações mais desfavorecidas e debilitadas) e na aposta em estratégias de Marketing que visam atrair o público em geral. Nesse sentido, o papel destas bibliotecas deve consistir na promoção da prática cultural através da dinamização, divulgação e preservação dos seus recursos como meio de incentivar a produção cultural e o desenvolvimento educacional, trabalhando activamente para a criação de ambientes que permitam o livre acesso à informação e que apoiem a produção de novos bens culturais e de conhecimento.

Desde o início da adesão da Câmara Municipal de Cascais ao programa da RNBP, a Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais tem procurado atingir as metas estabelecidas, mediante a promoção de actividades de cariz sociocultural que visam a estimular e cimentar o hábito e o gosto pela leitura, o desenvolvimento cultural da população em geral, a formação pessoal e a cidadania através da democratização do acesso aos diferentes tipos de informação e respectivos suportes materiais/tecnológicos. De uma forma geral, a RBMC pretende incentivar o desenvolvimento integral dos indivíduos, promovendo e apoiando a auto-formação e a educação formal, combatendo a infoexclusão e a discriminação social, ao proporcionar os meios informacionais necessários para uma maior consciencialização individual, e colectiva, dos direitos e responsabilidades cívicas, da cultura, da tecnologia e do conhecimento existente na actualidade, promovendo a igualdade de oportunidades e a sensibilização populacional para uma maior participação cívica.

Com o propósito de melhor conhecer e de ir ao encontro das necessidades de informação dos seus utilizadores, as bibliotecas BMC – Casa da Horta e BMC – S. Domingos de Rana fizeram ao longo de duas semanas um inquérito à satisfação a um total de 300 utilizadores (a partir dos 15 anos de idade), cuja análise dos resultados o presente relatório apresenta.

Os dados recolhidos permitiram saber que a maioria dos utilizadores inquiridos é do género feminino, respectivamente 55% na BMCH e 52% na BMCSDR. O grupo etário com maior frequência das bibliotecas foi o dos que se encontram entre os 20 e 29 anos (21%), os 30 e 39 anos (17%), os 40 e 49 anos (21%) e os 50 e 59 anos (17%) na BMCH; e os utilizadores que se encontram entre os 20 e 29 anos (31%) e os 30 e 39 anos (25%) na BMCSDR.

Em ambas as bibliotecas predominou a nacionalidade portuguesa dos utilizadores, respectivamente 75% na BMCH e 88% na BMCSDR, verificando-se uma maior diversidade de países de origem na biblioteca situada na Freguesia de Cascais do que na situada na Freguesia de S. Domingos de Rana, mais periférica em termos geográficos e de desenvolvimento cultural. Ao nível do concelho de residência, para as duas bibliotecas em estudo, a maioria dos inquiridos reside no Concelho de Cascais, 91% na BMCH (30% na Freguesia de Cascais, referindo-se no entanto que 22% deste Concelho não especificou a freguesia de residência) e 88% na BMCSDR (60% na Freguesia de S. Domingos de Rana, não especificando a freguesia 10%). A grande maioria reside na freguesia onde se localiza a biblioteca onde respondeu ao inquérito.

No que se refere ao nível de escolaridade, a maioria dos utilizadores completou o ensino secundário tanto na BMCH (36%), seguindo-se os que têm uma licenciatura (26%), como na BMCSDR (48%), seguindo-se igualmente os licenciados (21%). Quanto à situação profissional, a maior percentagem dos inquiridos na BMCH afirmou encontrar-se numa profissão a tempo inteiro (31%), reformados (17%), estudantes a tempo inteiro (12%) ou desempregados (11%), enquanto na BMCSDR, a maioria dos utilizadores encontra-se numa profissão a tempo inteiro (31%), são estudantes-trabalhadores (16%) ou estão desempregados (15%). O número de utilizadores com uma profissão a tempo inteiro evidencia a importância dada pelos mesmos ao horário de funcionamento das bibliotecas na última pergunta do inquérito, onde poderiam deixar sugestões e comentários.

A grande maioria dos inquiridos em ambas as bibliotecas tinha cartão de biblioteca. Quanto à Frequência (média), a maior percentagem dos utilizadores vai à biblioteca 1 a 2 vezes por semana (27%) ou 3 a 4 vezes por semana (19%) na BMCH e 1 a 2 por semana (23%) ou 3 a 4 vezes por semana (19%) na BMCSR.

A Consulta Local (21%) e o Empréstimo Domiciliário (18%) surgem como as principais razões para os utilizadores da BMCH frequentarem a biblioteca, enquanto o Empréstimo Domiciliário (19%) e o Acesso à Internet (16%) para os que frequentam a BMCSR.

No que se refere às colecções a desenvolver, na BMCH a maior percentagem foi para os Romances/Literatura (23%) e na BMCSR foi para Obras de Carácter Geral (19%).

Em relação à qualidade dos serviços disponíveis, de uma maneira geral, foi considerada como boa por 31% dos inquiridos da BMC – Casa da Horta e, igualmente como boa, por 40% dos utilizadores da BMC – S. Domingos de Rana.

O presente Estudo à Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas Municipais de Cascais Casa da Horta da Quinta de Santa Clara (BM1) e S. Domingos de Rana (BM2) permitiu compreender como a existência de públicos para a cultura passa incontornavelmente pela sua educação, quer por intermédio das instituições oficiais de ensino, quer pela auto-formação individual (onde se salienta particularmente o papel das bibliotecas públicas), não sendo suficiente a existência de espaços culturais e mesmo de uma programação apelativa para garantir a afluência e fidelização das várias camadas de público a acções que ainda são consideradas por muitos como elitistas. “As Bibliotecas Municipais de Cascais já inauguradas, quer no interior, quer no litoral do país, assumem-se como verdadeiros centros culturais onde a diversidade da oferta se alia às tradicionais valências que esperamos de uma biblioteca.”⁸⁰ Assim sendo, o acervo disponibilizado pelas bibliotecas municipais, particularmente o Fundo Local e os demais serviços disponibilizados pelas mesmas, como o Serviço de Animação Cultural, têm assumido um papel fundamental para a divulgação e protecção do património de Cascais, estabelecendo uma ponte viva entre o passado histórico, a cultura, o conhecimento e a sociedade no seu todo.

⁸⁰ Website CMC – Bibliotecas Públicas Municipais: um novo conceito de biblioteca.

11. Bibliografia

Monografias e Periódicos

- ❖ ANDRADE, Ferreira – **Cascais Vila de Corte: Oito Séculos de História**, Câmara Municipal de Cascais (CMC), Cascais, 1990. *Fac-simile da edição de 1964*.
- ❖ ANTUNES, Lina, e LOPES, João Teixeira – **Bibliotecas e Leitores: alguns resultados que nos interpelam**, OBS n.º 5, OBS, Lisboa, Fev. 1999.
- ❖ BARRETO NUNES, Henrique – **Da Biblioteca ao Leitor. Estudos sobre a Leitura Pública em Portugal**, Autores de Braga, Braga, 1996.
- ❖ BEAUMONT, Maria Alice – “Pequena história do Museu de Cascais”, *in: Boletim Museu/Biblioteca do Conde de Castro Guimarães*, n.º 2, CMC, Cascais, 1973.
- ❖ CARDOSO, Guilherme – **Cascais a Preto e Branco**, Associação Cultural de Cascais, Cascais, 1988.
- ❖ CARDOSO, Guilherme – **Carta Arqueológica do Concelho de Cascais**, CMC, Cascais, 1ª Ed., 1991.
- ❖ CARVALHO, António (coord. geral) – **Museu/Biblioteca Condes de Castro Guimarães – Roteiro**, CMC, Cascais, 2008.
- ❖ CASCAIS – **Agenda Cultural de Cascais**, CMC.
- ❖ CASCAIS – **Cascais e os seus lugares: Boletim da Junta de Turismo de Cascais**, Junta de Turismo, Cascais, 1947.
- ❖ CASCAIS, Rede de Bibliotecas Municipais – **Guia do Utilizador**, BMC – S. Domingos de Rana, Câmara Municipal de Cascais.
- ❖ CASCAIS, Rede de Bibliotecas Municipais – **Regulamento em “5 minutos”!** RBMC, Câmara Municipal de Cascais.
- ❖ FIGUEIREDO, Fernanda Eunice – **Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: atualizar para responder a novos desafios**, Cadernos BAD, Lisboa, 2004.

- ❖ FONSECA, Branquinho da – **Relatório do Conservador do Museu/Biblioteca do Conde Castro Guimarães**, CMC, Cascais, 1997. *Fac-simile da edição de 1943*.
- ❖ FORTUNA, Carlos, FONTES, Fernando – “Bibliotecas Públicas, Utilizadores e Comunidades: O Caso da Biblioteca Municipal António Botto”, *in: Sobre a Leitura*, vol. I, Ministério da Cultura, Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, Observatório das Actividades Culturais, 2000.
- ❖ GOMES, Rui Telmo Gomes, LOURENÇO, Vanda – **Democratização Cultural e Formação de Públicos: Inquérito aos “Serviços Educativos” em Portugal**, Observatório das Actividades Culturais, Lisboa, 2009.
- ❖ Instituto Português do Livro e das Bibliotecas – **Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais**, IPLB, Lisboa, 1997.
- ❖ ISO – **Norma ISO 11620: Information and Documentation: Library Performance Indicators**, ISO, 2008.
- ❖ LETRIA, José Jorge – **Pela cultura: a experiência de Cascais e outras reflexões**, Hugin, Lisboa, 2000.
- ❖ MATOS, Helena – **Costa do Estoril: Um Século de Turismo**, Junta de Turismo da Costa do Estoril, Livros e Livros, Estoril, 2000.
- ❖ MELO, Daniel – **A Leitura Pública no Portugal Contemporâneo 1926-1987**, ICS, Imprensa de Ciências Sociais, Lisboa, 2004.
- ❖ NEVES, José Soares, e NUNES, Joana Saldanha – **As Bibliotecas Municipais de Cascais**, Docs 5, OAC, CMC, Lisboa, 2005.
- ❖ NEVES, José Soares, LIMA, Maria João, e BORGES, Vera – **Práticas de Promoção de Leitura nos Países da OCDE**, Gabinete de estatística e Planeamento da Educação (GEPE), Lisboa, 2008.
- ❖ PATRÃO, Sofia, “Informatização na Rede nacional de Bibliotecas Públicas”, *in: Liberpólis: Revista das Bibliotecas Públicas*, n.º 2, 1999.
- ❖ PORTUGAL, Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas – **Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais**. Lisboa: DGLB, 2007.

- ❖ PORTUGAL – **Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais**, IPLB, Lisboa, 1997.
- ❖ REBELO, Carlos Alberto – **A Difusão da Leitura Pública: As Bibliotecas Populares (1870-1910)**, Campo das Letras S. A., Porto, 2002.
- ❖ SERRÃO, Joel, e MARQUES, A. H. de Oliveira (dir.) – **Nova História de Portugal**, Vols. XI e XII, Ed. Presença, 1991.
- ❖ SILVA, Armando Jorge – **Política de Catalogação para as Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas**, DGLB, Ministério da Cultura, Lisboa, 2009.
- ❖ VENTURA, João J. B. – **Bibliotecas e Esfera Pública**, Celta Editora, Oeiras, 2002.

Fontes em linha (Internet)

- ❖ CABRAL, Maria Luísa – **Bibliotecas e Património Bibliográfico na Construção da Identidade** [Em Linha], Lisboa, Portugal: FLUL [Consult. 4 Fev. 2011]. Disponível na internet: <URL: http://web.letras.up.pt/aphes29/data/4th/MariaLuisaCabral_Texto.pdf>.
- ❖ CAMPOS, Fernanda Maria – **Direito à Informação e Acesso ao Conhecimento: um novo desafio para as bibliotecas nacionais**, Cadernos BAD, número 001 [Em Linha], Lisboa, Portugal: APBAD, 2002, pp. 35-45 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12002/Campos.pdf>.
- ❖ CASCAIS. Câmara Municipal de Cascais – **Site CMC: Cascais em Números** [Em Linha], Cascais, Portugal: DPGU/Divisão de Estatística, SigWEB, CMC 2010. [Consult. 12 Julho. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.cm-cascais.pt/NR/rdonlyres/5BE02A9A-5FC3-4AA5-9548-5EFF98B5B191/12147/CASCAISEMNMEROS2010.pdf>>.
- ❖ CASCAIS. Câmara Municipal de Cascais – **Site CMC: Homepage CMC** [Em Linha], Cascais, Portugal: CMC 2004 [Consult. 12 Julho. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.cm-cascais.pt>>.
- ❖ CASCAIS. Câmara Municipal de Cascais – Site CMC: “Município de Cascais. Regulamento de Organização dos Serviços Municipais”, in **Diário da República, 2.ª série – N.º 241 – 15 de Dezembro de 2009** [Em Linha], Cascais, Portugal: DR, CMC 2009 [Consult. 12 Julho. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.cm-cascais.pt/NR/rdonlyres/32AE4336-2E18-457B-9772-FD499B157A5B/9564/Aviso224992009ROSMRegulamentoOrganizacaoServiosMun.pdf>>.

- ❖ CASCAIS. Câmara Municipal de Cascais – **Site CMC: Nível de Escolaridade da População Residente no Concelho de Cascais em 2001** [Em Linha], Cascais, Portugal: INE, Censos 2001; CMC Gabinete de Estatística, 2004. [Consult. 12 Julho. 2011]. Disponível na internet: <URL:<http://www.cm-cascais.pt/NR/rdonlyres/5BE02A9A-5FC3-4AA5-9548-5EFF98B5B191/8021/10NveldeEscolaridadedaPopulaoResidentedoConcelhode.pdf>>
- ❖ CASCAIS. Câmara Municipal de Cascais – **Site CMC: Regulamento da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais** [Em Linha], Cascais, Portugal: CMC, DBAR, 2004 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://www.cm-cascais.pt/NR/rdonlyres/DE4EC76F-984E-4FBF-BF60-897B0A66D65C/1510/RegulamentodaRededeBibliotecasdeCascaisl.pdf>>.
- ❖ CAPUCHO, António d'Orey – **Discurso proferido pelo Presidente da Câmara Municipal de Cascais no Encontro: “A Arquitectura como recurso turístico na perspectiva dos Municípios”** [Em Linha], Mérida, Espanha: CMC, 24 de Outubro de 2008 [Consult. 15 Jan. 2011]. Disponível na internet: <URL:<http://www.cm-cascais.pt/NR/rdonlyres/C582A214-3A19-4765-9F12-2FC65BD71F6D/6644/081024Mrida.pdf>>.
- ❖ CORREIA, Zita P. – **A Biblioteca Pública como Espaço de Cidadania**, Bicentenário da Biblioteca Pública de Évora [Em Linha], Évora, Portugal: CME, 2005 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/.../zita.pdf>.
- ❖ CULLEN, Rowena – “Perspectives on User Satisfaction Surveys”, in **LIBRARY TRENDS**. Vol. 49, No. 4, pp. 662-686 [Em Linha], Illinois. USA: The Board of Trustees, University of Illinois, Spring 2001 [Consult. 6 Mar. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://web.simmons.edu/~benoit/LIS403/USJ.pdf>>.
- ❖ HENRIQUES, João Miguel – **Da Riviera portuguesa à Costa do Sol, Fundação, Desenvolvimento e Afirmação de uma Estância Turística (Cascais, 1850-1930)**, Tese de Doutoramento em História Contemporânea, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa [Em Linha], Lisboa, Portugal: FLUL, 2009 [Consult. 02 Jun. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/564>>.
- ❖ IFLA/UNESCO – **Website IFLA: IFLA Library Statistics Manifesto** [Em Linha], IFLA, 2010 [Consult. 9 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-en.pdf>>.

- ❖ IFLA/UNESCO – **Website IFLA: IFLA Public Library Manifesto [Portuguese Version]** [Em Linha], International Federation of Library Associations and Institutions, 2010 [Consult. 7 Jan. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>.
- ❖ MELO, João Cardoso (coord.) – **Cascais Estrutura Ecológica – Estudo Preliminar** [Em Linha], Cascais, Portugal: Agência Cascais Natura, EMAC, CMC, Setembro 2009 [Consult. 23 Out. 2010]. Disponível na internet: <URL: http://www.cascaisnatura.org/Files/Billeder/Natura/docs/Cascais_Estrutura_Ecologica_Estudo_Preliminar_FINAL_Abril10.pdf>.
- ❖ NEVES, Rui Manuel, **Bibliotecas em movimento: as bibliotecas móveis em Portugal**, Comunicação apresentada no “II Congresso de Bibliotecas Móveis” [Em Linha], Barcelona, Espanha, Outubro 2005 [Consult. 13 Fev. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/ruineves.pdf>>.
- ❖ NUNES, Manuela Barreto – “Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne das bibliotecas públicas no mundo da Web”, *in*: **Actas do Colóquio Do Documento à Informação** [Em Linha], Porto, Portugal: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2004 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5561.PDF>>.
- ❖ NUNES, Manuela Barreto – **Navegar é preciso: a biblioteca pública entre o real e o virtual**, Bicentenário da Biblioteca Pública de Évora [Em Linha], Évora, Portugal: CME, 2005 [Consult. 11 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/manuela.pdf>.
- ❖ OLEIRO, Margarida, HEITOR, Célia – **20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa**, 10.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [Em Linha], Guimarães, Portugal: DGLB, 2010 [Consult. 06 Set. 2011]. Disponível na internet: <URL: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao_Moleiro_Cheitor_10CongBAD.pdf>.
- ❖ PEREIRA, Ângela Salgueiro – **O Advento Digital e a nova missão da Biblioteca Pública**, [Em Linha], Estoril, Portugal: 8.º Congresso APBAD, 2004 [Consult. 9 Mar. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf>>.

- ❖ PIRES, Cláudia Guiomar Casaca – “As Bibliotecas da Rede de Leitura Pública: problemas e perspectivas”, *in*: Cadernos BAD, número 001 [Em Linha], Lisboa, Portugal: APBAD, 2003, pp. 117-126 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/385/38500708.pdf>>. ISSN (versão impressa): 0007-9421.
- ❖ POCINHO, Margarida, Estatística – **Teoria e Exercícios Passo-a-Passo**, Volume I [Em Linha], Portugal: ISM, 2009. [Consult. 8 Jun. 2011]. Disponível na internet: <URL: http://docentes.ismt.pt/~m_pocinho/Sebenta_estatistica%20I.pdf>.
- ❖ PORTUGAL. Base Nacional de Dados Bibliográficos – **Site Biblioteca Nacional de Portugal: Porbase** [Em Linha], Lisboa, Portugal: BN, 2006 [Consult. 11 Fev. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://wwwporbase.org>>.
- ❖ PORTUGAL. Biblioteca Nacional de Portugal – **Site BNP: Homepage Biblioteca Nacional de Portugal** [Em Linha], Lisboa, Portugal: BN, 2011 [Consult. 19 Maio. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.bn.pt>>.
- ❖ PORTUGAL. Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas – **Site DGLB: Homepage DGLB** [Em linha]. Lisboa, Portugal: DGLB, actual. 01-09-2011. [Consult. 5-04-2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/Paginas/home.aspx>>.
- ❖ PORTUGAL. Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas – **Site DGLB: Programa De Apoio Às Bibliotecas Municipais** [Em linha]. Lisboa, Portugal: MC, DGLB, 2009. [Consult. 5-04-2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/programaBibliotecas/Documents/ProgramadeApoio2009.pdf>>.
- ❖ PORTUGAL. Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas – **Site DGLB: Satisfação dos Utilizadores** [Em linha]. Lisboa, Portugal: DGLB, actual. 08-07-2011. [Consult. 28-05-2011]. Disponível na internet: <URL: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecaPublicaEvora/Paginas/InqueritoutilizadoresBPE.aspx>>.
- ❖ PORTUGAL. Ministério da Cultura, Instituto de Ciências Sociais a Universidade de Lisboa, Instituto Nacional de Estatística – **Site OAC: Homepage Observatório das Actividades Culturais** [Em Linha], Portugal: MC, ICS-UL, INE, 2007 [Consult. 19 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://www.oac.pt>>.

- ❖ RODRIGUES, Eloy, GUIMARÃES, Augusta Xavier – “O utilizador tem sempre razão? Inquirir para melhor servir os utentes da bibliotecas da Universidade do Minho,” *in Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas E Documentalistas, 9*, Ponta Delgada, Portugal, 2007 – “Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação: actas” [Em Linha], Lisboa, Portugal: BAD, 2007 [Consult. 8 Jun. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://hdl.handle.net/1822/6271>>.
- ❖ SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS, Website SEF – Estrangeiros Residentes no Concelho de Cascais em 2009 [Em Linha], Portugal, [Consult. 1 Maio. 2011]. Disponível na internet: <URL: <http://sefstat.sef.pt/distritos.aspx>>.
- ❖ VIEIRA, João Luciano – **Velhas Questões, Novas Tecnologias: as bibliotecas públicas face a sociedade da informação**, Cadernos BAD, número 002 [Em Linha], Lisboa, Portugal: APBAD, 2003, pp.68-77 [Consult. 27 Nov. 2010]. Disponível na internet: <URL: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/385/38505006.pdf>>. ISSN (versão impressa): 0007-9421.

Entrevistas

Dr. Valter Amaral, Coordenador da BMC – S. Domingos de Rana;

Dr.^a Ortélia Almeida, Gabinete Técnico (actual SBGC) das BMC;

Dr.^a Ângela Santos, Serviço de Gestão e Desenvolvimento de Colecções das BMC;

Dr.^a Carla Fonseca Ribeiro, Serviço de Animação Cultural da RBMC;

Dr.^a Carla Reis, Coordenadora da BMC – Casa da Horta;

Dr.^a Paula Antunes, Técnica Profissional da BMC – Casa da Horta.

12. Anexos

Anexo 2- BM1, Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

PROGRAMA TIPO (menos de 20 000 habitantes)			
BIBLIOTECA MUNICIPAL 1			
Pontos fixos de serviço:	Central:	752 m ² (área útil)	
		1 053 m ² (área bruta)	
	Pólos (a definir)		
Documentos (Biblioteca Central): (Fundo mínimo inicial)	- Secção de Adultos:	10 000 monografias 1 200 sonoros, audiovisuais e electrónicos	
	- Secção Infantil:	4 000 monografias 500 sonoros, audiovisuais e electrónicos	
Aquisições anuais:	- 1 500 monografias - 200 documentos não livro		
Número de funcionários: (mínimo)	10 funcionários, dos quais:		
	- 1 Técnico Superior (com formação específica na área das bibliotecas e documentação) - 4 Assistentes Técnicos (com formação específica na área das bibliotecas e documentação)		
PROGRAMA	Equipamento	Lugares sentados	Áreas
Átrio			60 m ²
Balcão	2 PC	2	
Secção de Adultos			
Zona de Empréstimo Domiciliário		6	
Zona de Consulta local e referência	10 PC + 2 TV	30	
Zona de Periódicos		6	
Zona de Auto-formação		2	
Zona de Atendimento	1 PC	1	
Secção Infantil			
Zona de Empréstimo Domiciliário e de Consulta Local	4 PC + 1 TV	24	
Área de Animação (25 m ²)	1 TV	25	
Arrumos (5 m ²)			
Zona de Atendimento	1 PC	1	
Sala Polivalente		60	
Arrumos (10 m ²)			70 m ²
Sanitários			35 m ²
TOTAL SERVIÇO PÚBLICO			575 m²
Gabinetes / Áreas de Trabalho		7	70 m ²
Sala de reuniões			15 m ²
Recepção e Manutenção de Documentos		1 a 2	20 m ²
Depósito de documentos (Central)		1	40 m ²
Sanitários do Pessoal			12 m ²
Sala de Informática		1	10 m ²
Arrumos			10 m ²
TOTAL SERVIÇO INTERNO (*)			177 m²
TOTAL ÁREA ÚTIL			752 m²

(*) um PC por cada posto de trabalho

Anexo 3 - BM2, Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

PROGRAMA TIPO (20 000 a 50 000 habitantes)			
BIBLIOTECA MUNICIPAL 2			
Pontos fixos de serviço:	Central: 1 345 m ² (área útil) 1 883 m ² (área bruta) Pólos (a definir)		
Documentos (Biblioteca Central): (Fundo mínimo inicial)	- Secção de adultos:	25 000 monografias 2 000 sonoros, audiovisuais e electrónicos	
	- Secção infantil:	9 000 monografias 1 000 sonoros, audiovisuais e electrónicos.	
Aquisições anuais:	- 3 000 monografias - 400 documentos não livro		
Número de funcionários: (mínimo)	18 funcionários, dos quais: - 2 Técnicos Superiores (com formação específica na área das bibliotecas e documentação) - 8 Assistentes Técnicos (com formação específica na área das bibliotecas e documentação)		
PROGRAMA	Equipamento	Lugares sentados	Área
Átrio			120 m ²
Balcão	2 PC	2	
Secção de Adultos			430 m ²
Zona de Empréstimo Domiciliário		12	
Zona de Consulta local e referência	13 PC + 3 TV	50	
Zona de Periódicos		8	
Zona de Auto-formação		3	
Zona de Atendimento	2 PC	2	
Secção Infantil			290 m ²
Zona de Empréstimo Domiciliário e de Consulta Local	6 PC + 2 TV	44	
Espaço para os mais pequenos Área de animação (30 m ²)	1 TV	30	
Arrumos (5 m ²) Atendimento	1 PC	1	
Sala Polivalente		100	115 m ²
Arrumos (15 m ²)			
Sanitários			50 m ²
TOTAL SERVIÇO PÚBLICO			1 005 m²
Gabinetes / Áreas de Trabalho		13	130 m ²
Sala de reuniões			20 m ²
Sala de pessoal			10 m ²
Recepção e Manutenção de Documentos		2 a 3	30 m ²
Depósito de documentos (Central)		1	110 m ²
Sanitários do Pessoal			15 m ²
Sala de Informática		1	10 m ²
Arrumos			15 m ²
TOTAL SERVIÇO INTERNO (*)			340 m²
TOTAL ÁREA ÚTIL			1 345 m²

(*) um PC por cada posto de trabalho

Anexo 4 – Folheto Informativo sobre a realização do Inquérito

Estimados leitores:

Com o objectivo de melhorar a qualidade dos nossos serviços, entre os próximos dias 3 e 17 de Setembro vamos proceder a um *Inquérito à Satisfação* dos nossos utilizadores e utilizadoras.

Os inquéritos serão entregues por um funcionário ou poderão, ainda, ser solicitados num dos balcões de atendimento, caso nos queiram ajudar com as vossas respostas.

Agradecemos a vossa colaboração.

Anexo 5 – Inquérito à Satisfação (versão BMC – Casa da Horta)

Inquérito à satisfação dos Utilizadores da Biblioteca Municipal Cascais – Casa da Horta

O presente Inquérito destina-se a realização de um estudo acerca do grau de satisfação dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Cascais – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara (BMC), a partir dos 15 anos de idade, relativamente aos serviços prestados por esta biblioteca.

A sua colaboração é uma ajuda preciosa e fundamental no sentido da melhoria da qualidade do nosso trabalho e da ida ao encontro das necessidades dos nossos utilizadores. A resposta a este inquérito é anónima e os dados obtidos serão usados unicamente para este fim.

Obrigada pela colaboração.

== Perfil dos utilizadores inquiridos:

1. Idade:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 15-19 anos | <input type="checkbox"/> 50-59 anos |
| <input type="checkbox"/> 20-29 anos | <input type="checkbox"/> 60-65 anos |
| <input type="checkbox"/> 30-39 anos | <input type="checkbox"/> Mais de 65 anos |
| <input type="checkbox"/> 40-49 anos | |

2. Género:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Feminino | <input type="checkbox"/> Masculino |
|-----------------------------------|------------------------------------|

3. Nacionalidade:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Portugal | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |
|-----------------------------------|---|

4. Nível de Escolaridade:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nenhum | <input type="checkbox"/> Pós-graduação/ Especialização |
| <input type="checkbox"/> Ensino primário | <input type="checkbox"/> Mestrado |
| <input type="checkbox"/> Ensino secundário | <input type="checkbox"/> Doutoramento |
| <input type="checkbox"/> Ensino médio/Bacharelato | <input type="checkbox"/> Outro. |
| <input type="checkbox"/> Licenciatura | Qual? _____ |

5. Condição do inquirido perante o trabalho:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Estudante a tempo inteiro | <input type="checkbox"/> Ocupa-se das tarefas do lar |
| <input type="checkbox"/> Estudante-trabalhador | <input type="checkbox"/> Reformado |
| <input type="checkbox"/> Estagiário/bolsista | <input type="checkbox"/> Desempregado |
| <input type="checkbox"/> Profissão a tempo parcial | <input type="checkbox"/> Outra situação |
| <input type="checkbox"/> Profissão a tempo inteiro | Qual? _____ |

6. Concelho e Freguesia de residência:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cascais. Freguesia _____ | <input type="checkbox"/> Mafra. Freguesia _____ |
| <input type="checkbox"/> Oeiras. Freguesia _____ | <input type="checkbox"/> Outros: |
| <input type="checkbox"/> Sintra. Freguesia _____ | Concelho _____ |
| <input type="checkbox"/> Lisboa. Freguesia _____ | Freguesia _____ |

7. Possui cartão de biblioteca:

- | | |
|------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não (passe à pergunta 9.) |
|------------------------------|--|

8. Biblioteca onde fez o cartão de biblioteca:

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> BMC – Casa da Horta |
| <input type="checkbox"/> BMC – S. Domingos de Rana |
| <input type="checkbox"/> BIJ – Biblioteca Infantil Juvenil |

9. Frequência (em média) da Biblioteca BMC – Casa da Horta:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Todos os dias | <input type="checkbox"/> ½ vezes por mês |
| <input type="checkbox"/> ¾ vezes por semana | <input type="checkbox"/> Menos de 1 vez por mês |
| <input type="checkbox"/> ½ vezes por semana | <input type="checkbox"/> Só aos sábados |
| <input type="checkbox"/> ¾ vezes por mês | |

10. Frequência de outras Bibliotecas:

- Não frequenta outras bibliotecas
- Outras bibliotecas do Concelho de Cascais
- Bibliotecas de fora do Concelho de Cascais

11. Razões para frequentar a Biblioteca:

- Consulta local de documentos (livros/periódicos/música/filmes)
- Empréstimo domiciliário (livros/música/filmes)
- Utilização dos computadores
- Acesso à Internet
- Estudo/trabalhos de casa
- Investigação
- Lazer/ocupar o tempo
- Participação em actividades de animação cultural
- Acompanhar familiares (filhos/netos/outros) à biblioteca

12. Conhecimento do Regulamento da Biblioteca:

- Sim
- Não

13. Forma de encontrar as obras disponíveis na Biblioteca:

- Procurando directamente nas prateleiras
- Pesquisando no Catálogo em linha
- Dirigindo-se ao balcão de atendimento

⇒ Serviços da Biblioteca:

14. Quais as colecções da Biblioteca que deseja ver mais desenvolvidas:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Fundo Local | <input type="checkbox"/> Periódicos (revistas e jornais) |
| <input type="checkbox"/> Obras de Carácter Geral | <input type="checkbox"/> Música (CD's) |
| <input type="checkbox"/> Romances / Literatura | <input type="checkbox"/> Filmes (CD's, CD-roms) |
| <input type="checkbox"/> Obras de Referência
(dicionários e enciclopédias) | <input type="checkbox"/> Jogos electrónicos |

2



15. Qualidade dos serviços da Biblioteca Municipal de Cascais – Casa da Horta	1 Muito Mau	2 Mau	3 Regular	4 Bom	5 Muito Bom
Qualidade geral das instalações e equipamentos da biblioteca (adequação às actividades ou funções, estética, iluminação, comodidade, etc...)					
Número de lugares sentados disponíveis					
Horário (novo) de funcionamento					
Sinalização existente nos espaços interiores					
Atendimento dos funcionários da biblioteca					
Satisfação das necessidades de informação com os recursos existentes na biblioteca					
Conjunto de obras/colecções existentes na biblioteca (qualidade e quantidade)					
Catálogo disponível em linha (internet)					
Serviço de Informação e Referência					
Serviço de Empréstimo Domiciliário					
Prazo de empréstimo das obras					
Serviço de Empréstimo inter-bibliotecas					
Serviço de reprodução (fotocópias)					
Colecção Geral					
Colecção Fundo Local					
Colecção Obras de Referência					
Colecção de Periódicos (revistas e jornais)					
Colecção Audio-visual (música, filmes, jogos)					
Formação para os utilizadores da biblioteca					
Acesso à Internet					
Actividades de Animação Cultural					



=

16. Utilização do serviço de empréstimo interbibliotecas:

- Sim Não

17. Necessidade de organizar sessões de formação para utilizadores:

- Sim Não

18. Actividades de Animação Cultural da Biblioteca em que participa:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conferências/comunicações | <input type="checkbox"/> Prémios literários |
| <input type="checkbox"/> Apresentação de livros e sessões de autógrafos | <input type="checkbox"/> Visitas guiadas à biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Cursos/workshops/ateliés | <input type="checkbox"/> Comunidade de leitores |
| <input type="checkbox"/> Exposições | <input type="checkbox"/> Outras actividades. Quais?
_____ |
| <input type="checkbox"/> Hora do Conto | _____ |
| <input type="checkbox"/> Jogos infanto-juvenis | |

19. Qual a importância social, educativa e cultural que atribui à Biblioteca Pública no presente e face aos desafios e mudanças do futuro:

20. Comentários e sugestões:

5

Anexo 6 – Inquérito à Satisfação (versão BMC – S. Domingos de Rana)

Inquérito à satisfação dos Utilizadores da Biblioteca Municipal Cascais – S. Domingos de Rana

O presente Inquérito destina-se à realização de um estudo acerca do grau de satisfação dos utilizadores da Biblioteca Municipal de Cascais – S. Domingos de Rana (BMC), a partir dos 15 anos de idade, relativamente aos serviços prestados por esta biblioteca.

A sua colaboração é uma ajuda preciosa e fundamental no sentido da melhoria da qualidade do nosso trabalho e da ida ao encontro das necessidades dos nossos utilizadores. A resposta a este inquérito é anónima e os dados obtidos serão usados unicamente para este fim.

Obrigada pela colaboração.

== Perfil dos utilizadores inquiridos:

1. Idade:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 15-19 anos | <input type="checkbox"/> 50-59 anos |
| <input type="checkbox"/> 20-29 anos | <input type="checkbox"/> 60-65 anos |
| <input type="checkbox"/> 30-39 anos | <input type="checkbox"/> Mais de 65 anos |
| <input type="checkbox"/> 40-49 anos | |

2. Género:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Feminino | <input type="checkbox"/> Masculino |
|-----------------------------------|------------------------------------|

3. Nacionalidade:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Portugal | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |
|-----------------------------------|---|

4. Nível de Escolaridade:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nenhum | <input type="checkbox"/> Pós-graduação/ Especialização |
| <input type="checkbox"/> Ensino primário | <input type="checkbox"/> Mestrado |
| <input type="checkbox"/> Ensino secundário | <input type="checkbox"/> Doutoramento |
| <input type="checkbox"/> Ensino médio/Bacharelato | <input type="checkbox"/> Outro. |
| <input type="checkbox"/> Licenciatura | Qual? _____ |

5. Condição do inquirido perante o trabalho:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Estudante a tempo inteiro | <input type="checkbox"/> Ocupa-se das tarefas do lar |
| <input type="checkbox"/> Estudante-trabalhador | <input type="checkbox"/> Reformado |
| <input type="checkbox"/> Estagiário/bolsista | <input type="checkbox"/> Desempregado |
| <input type="checkbox"/> Profissão a tempo parcial | <input type="checkbox"/> Outra situação |
| <input type="checkbox"/> Profissão a tempo inteiro | Qual? _____ |

6. Concelho e Freguesia de residência:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cascais. Freguesia _____ | <input type="checkbox"/> Mafra. Freguesia _____ |
| <input type="checkbox"/> Oeiras. Freguesia _____ | <input type="checkbox"/> Outros: |
| <input type="checkbox"/> Sintra. Freguesia _____ | Concelho _____ |
| <input type="checkbox"/> Lisboa. Freguesia _____ | Freguesia _____ |

7. Possui cartão de biblioteca:

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não (passe a pergunta 9) |
|------------------------------|---|

8. Biblioteca onde fez o cartão de biblioteca:

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara |
| <input type="checkbox"/> BMC – S. Domingos de Rana |
| <input type="checkbox"/> BIJ – Biblioteca Infantil/Juvenil |

9. Frequência (em média) da Biblioteca BMC – S. Domingos de Rana:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Todos os dias | <input type="checkbox"/> ¼ vezes por mês |
| <input type="checkbox"/> ¾ vezes por semana | <input type="checkbox"/> Menos de 1 vez por mês |
| <input type="checkbox"/> ½ vezes por semana | <input type="checkbox"/> Só aos sábados |
| <input type="checkbox"/> ¼ vezes por mês | |

2

10. Frequência de outras Bibliotecas:

- Não frequenta outras bibliotecas
- Outras bibliotecas do Concelho de Cascais
- Bibliotecas de fora do Concelho de Cascais

11. Razões para frequentar a Biblioteca:

- Consulta local de documentos (livros/periódicos/música/filmes)
- Empréstimo domiciliário (livros/música/filmes)
- Utilização dos computadores
- Acesso à Internet
- Estudo/trabalhos de casa
- Investigação
- Lazer/ocupar o tempo
- Participação em actividades de animação cultural
- Acompanhar familiares (filhos/netos/outras) à biblioteca

12. Conhecimento do Regulamento da Biblioteca:

- Sim
- Não

13. Forma de encontrar as obras disponíveis na Biblioteca:

- Procurando directamente nas prateleiras
- Pesquisando no Catálogo em linha
- Dirigindo-se ao balcão de atendimento

► Serviços da Biblioteca:

14. Quais as colecções da Biblioteca que deseja ver mais desenvolvidas:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Fundo Local | <input type="checkbox"/> Periódicos (revistas e jornais) |
| <input type="checkbox"/> Obras de Carácter Geral | <input type="checkbox"/> Música (CD's) |
| <input type="checkbox"/> Romances / Literatura | <input type="checkbox"/> Filmes (CD's, CD-roms) |
| <input type="checkbox"/> Obras de Referência
(dicionários e enciclopédias) | <input type="checkbox"/> Jogos electrónicos |

5



15. Qualidade dos serviços da Biblioteca Municipal de Cascais – S. Domingos de Rana	1 Muito Mau	2 Mau	3 Regular	4 Bom	5 Muito Bom
Qualidade geral das instalações e equipamentos da biblioteca (adequação às actividades ou funções, estética, iluminação, comodidade, etc..)					
Número de lugares sentados disponíveis					
Horário (novo) de funcionamento					
Sinalização existente nos espaços interiores					
Atendimento dos funcionários da biblioteca					
Satisfação das necessidades de informação com os recursos existentes na biblioteca					
Conjunto de obras/colecções existentes na biblioteca (qualidade e quantidade)					
Catálogo disponível em linha (internet)					
Serviço de Informação e Referência					
Serviço de Empréstimo Domiciliário					
Prazo de empréstimo das obras					
Serviço de Empréstimo inter-bibliotecas					
Serviço de reprodução (fotocópias)					
Colecção Geral					
Colecção Fundo Local					
Colecção Obras de Referência					
Colecção de Periódicos (revistas e jornais)					
Colecção Audio-visuals (música, filmes, jogos)					
Formação para os utilizadores da biblioteca					
Acesso a Internet					
Actividades de Animação Cultural					

16. Utilização do serviço de empréstimo interbibliotecas:

- Sim Não

17. Necessidade de organizar sessões de formação para utilizadores:

- Sim Não

18. Actividades de Animação Cultural da Biblioteca em que participa:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conferências/comunicações | <input type="checkbox"/> Prémios literários |
| <input type="checkbox"/> Apresentação de livros e sessões de autógrafos | <input type="checkbox"/> Visitas guiadas à biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Cursos/workshops/ateliés | <input type="checkbox"/> Comunidade de leitores |
| <input type="checkbox"/> Exposições | <input type="checkbox"/> Outras actividades. Quais?
_____ |
| <input type="checkbox"/> Hora do Conto | _____ |
| <input type="checkbox"/> Jogos infanto-juvenis | |

19. Qual a importância social, educativa e cultural que atribui à Biblioteca Pública no presente e face aos desafios e mudanças do futuro:

20. Comentários e sugestões:

2

Anexo 7 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – Casa da Horta: Respostas à Pergunta N.º 19

15-19 Anos (9 respostas):

- ❖ “Disponibiliza uma variada gama de livros e fontes de informação para a utilização de diferentes idades, incentiva a procura de novos conhecimentos.”
- ❖ “Permite/facilita a detenção de material que a população necessita para o seu trabalho, para os estudos e inclusive para o lazer.”
- ❖ “No presente a biblioteca tem a importância social de ajudar os jovens a desenvolverem o seu gosto pela leitura e não só. O espaço da biblioteca proporciona um espaço para os jovens se encontrarem e reunirem. As actividades praticadas pela biblioteca também proporcionam um bom convívio.”
- ❖ “A leitura é sempre algo importante, e portanto acho que espaços como estes não deviam ser menosprezados.”
- ❖ “Para alguns é apenas para jogar. No meu caso é mais para comunicar e pesquisar sobre um pouco de todos os temas.”
- ❖ “Sei lá.”
- ❖ “Acho importante para o acesso ao conhecimento de todos os cidadãos.”
- ❖ “Tem muita importância porque se pode aprender muito.”
- ❖ “A Biblioteca deveria ser um local ao qual viessem famílias por apresentar entretenimento para todas as idades, mas está a tornar-se cada vez mais desinteressante aos olhos da juventude, como tal penso que deveriam investir nas actividades de animação cultural, as quais desconheço existência na biblioteca que frequento.”

20-29 Anos (21 respostas):

- ❖ “Cada vez mais há dificuldades económicas e qualquer obra literária tem custos relativamente elevados, sendo assim, a Biblioteca tem um papel fundamental no fomento de leitura, possibilitando a pesquisa e requisição de obras.”

- ❖ “Se for bem estruturada, apelativa pode desenvolver nos jovens outros hábitos comportamentais e intelectuais. Para as pessoas de mais idade é, igualmente, um espaço de lazer, entretenimento de utilidade.”
- ❖ “Maior facilidade de acesso a livros, música e filmes, sendo que no mundo em que vivemos é de cabal importância.”
- ❖ “É de elevada importância. Têm desempenhado um óptimo trabalho.”
- ❖ “Ser uma porta aberta para a cultura e facilita o acesso gratuito a serviços tão importantes para os cidadãos, tais como literatura, internet, cinema, etc..”
- ❖ “As bibliotecas municipais são fundamentais para a melhoria da formação humana e ética de toda a sociedade, para que as pessoas com menos possibilidades de terem os seus próprios recursos consigam acompanhar a evolução do mundo.”
- ❖ “Creio que a Biblioteca é um meio de informação vital às pessoas e também uma fonte cultural que impele interessados a reunir-se para o conhecimento e a sociabilização. E espero que continue assim.”
- ❖ “Com a crise que afecta os pais, as pessoas não têm dinheiro para comprar livros, e é importante que a biblioteca vá ao encontro das necessidades porque passam as pessoas a estarem sempre em actualização tanto com livros como com revistas ou jornais, para que o leitor que venha à biblioteca possa estar bem informado.”
- ❖ “É bastante importante pois permite o desenvolvimento cultural e intelectual do ser humano.”
- ❖ “Actualmente uma biblioteca que reúna todas as condições necessárias para um maior aproveitamento de quem a frequenta, desde a criação de eventos e incentivos à leitura adequados para cada faixa etária, que possua uma boa base de informação para pesquisa, só pode vir a ser uma mais-valia para a base educativa, e de fonte de informação para a Educação e desenvolvimento pessoal e cultural de quem a frequenta e saiba tirar um bom partido dessas mais-valias.”
- ❖ “A Biblioteca Pública tem (e sempre terá) uma importância histórica nas sociedades e não creio que, nomeadamente pelo avanço significativo das novas tecnologias e

dificuldades económicas, [as Bibliotecas Públicas] não tenham um papel fulcral na sociedade contemporânea.”

- ❖ “Crucial.”
- ❖ “Para mim funciona como suporte de apoio. Geralmente pesquiso na internet, depois venho à biblioteca que auxilia no aprofundamento do "assunto".”
- ❖ “Uma corrente de cultura que faça ligação entre o passado, o presente e o futuro: um arquivo vivo.”
- ❖ “Apresenta-se como um local de estudo alternativo, com bons espaços ao ar livre. Esta biblioteca não só tem livros para os mais crescidos, como uma colecção bastante razoável para as crianças, o que permite uma utilização da parte das famílias.”
- ❖ “É uma biblioteca ainda numa fase de evolução por ser pequena no tamanho mas grande na quantidade. Isso agrada-me hoje, mas amanhã ficarei surpreendido pois sei que não preciso muito mais de uma biblioteca como esta.”
- ❖ “A biblioteca tem uma importância social, educativa e cultural, ao que concerne disponibilidade de material e ferramentas, úteis, para o futuro de uma boa sociedade, principalmente aos jovens estudantes.”
- ❖ “Considero muito importantes, tanto para fazer leitura como espaço de relaxamento.
- ❖ “Penso que é um bem público muito importante, desde [para] os estudantes, até aos idosos, que necessitam de distração. Será um recurso imprescindível para os habitantes das zonas próximas.”
- ❖ “Espaço de cultura e de intelecto, cujo ambiente é propício ao estudo, sendo esta a única utilização que dou à biblioteca. Mas é um local onde os jovens e não só podem usufruir dos livros, jornais, internet e não só.”
- ❖ “É importante para crianças e jovens tomarem contacto e gosto com as actividades de leitura.”

30-39 Anos (15 respostas):

- ❖ “[A Biblioteca Pública] disponibiliza conhecimento cultural para todos sem discriminação de raça, meio socioeconómico e social. A cultura livre e gratuita para todos. “
- ❖ “Muito importante para podermos ler obras de diversos autores sem ter que adquirir os livros.”
- ❖ “Ajuda muito na vertente cultural a que o município tenha uma vida cultural preenchida e socialmente com a agenda cultural de Cascais e outras actividades existentes nos equipamentos culturais e não só, ajuda muito a ter uma vida cultural activa e muito boa.”
- ❖ “É muito importante em todos os aspectos.
- ❖ “É muito importante haver um espaço como este, no centro de uma vila, com fácil acesso, numa sociedade em que a cultura é cada vez mais encarada como um luxo, é positivo poder ter acesso gratuito a ela.”
- ❖ “Na minha opinião é extremamente importante e útil a todos os níveis.”
- ❖ “É uma forma de adquirir conhecimentos e ajuda na procura de emprego.”
- ❖ “Socialmente a Biblioteca há sido desempenhado um papel crucial na educação e cultura, esperando que no futuro de acordo com a realidade que adapte o contexto desta mudança...”
- ❖ “A Biblioteca desempenha um papel fundamental no desenvolvimento cultural e social. Uma vez que é neste estabelecimento onde as pessoas adquiram um maior conhecimento cultural.”
- ❖ “O acesso à informação (seja para que finalidade) é um imperativo do serviço público, por essa razão que seja, este recurso é pilar do desenvolvimento das comunidades.”
- ❖ “O acesso à informação escrita ou digital nos capacita a participar mais activamente na sociedade, seja por meio da aprendizagem ou actualização.”
- ❖ “Aumentar o nível de educação e cultural.”
- ❖ “A Biblioteca tem uma importância educativa.”

- ❖ “Acho que é de fundamental importância.”
- ❖ “A biblioteca pública é fundamental para o acesso livre e gratuito a todo o tipo de conteúdos, quer sejam livros, música, filmes ou internet. Mesmo para o futuro acredito que continuará a ter a mesma importância fundamental numa sociedade democrática que garanta um acesso igual à informação.”

40-49 Anos (19 respostas):

- ❖ “Ter disponíveis livros, revistas e jornais para as pessoas que não podem ter esse tipo de serviço na sua própria moradia.”
- ❖ “A Biblioteca Municipal de Cascais e a Rede de Bibliotecas tem um papel fundamental no desenvolvimento do conhecimento humano e na aplicação dos meios necessários para esta actividade junto dos munícipes.”
- ❖ “As Bibliotecas Públicas têm e sempre tiveram a maior importância na ajuda à formação dos seus utilizadores, e são sem qualquer dúvida um apoio fundamental à aplicação do conhecimento e de possibilidade de contacto com outras realidades que não a do dia-a-dia, em especial para aqueles que do ponto de vista económico não podem adquirir todos os livros que desejam ler.”
- ❖ “É uma obra louvável ao serviço da comunidade que dá um apoio fundamental, em vários aspectos já acima [nas respostas dadas no inquérito] referidos.”
- ❖ “Uma ótima contribuição.”
- ❖ “Muito importante para todos os que não têm meios para ler e consultar artigos. Também para os mais velhos terem a oportunidade de estar um pouco mais entretidos.”
- ❖ “É fundamental para a evolução da sociedade.”
- ❖ “[A] Biblioteca é importante para as pessoas intercomunicarem sem custo financeiro. Mudança: criar urgente um sector de internet para estudantes universitários com protocolo com as universidades de Lisboa e região.”
- ❖ “É essencial uma biblioteca moderna e funcional.”
- ❖ “Atribuo muita importância, por isso sou um utilizador.”

- ❖ “Educação.”
- ❖ “Um ponto de encontro, uma âncora cultural.”
- ❖ “Essencial para o crescimento da educação de um país.”
- ❖ “Os empregados passam o tempo na rua a tomar café.”
- ❖ “Como estrangeiro permite-me conhecer a história e a geografia de Cascais e Portugal para melhor comunicar com as pessoas.”
- ❖ “A Biblioteca é importante por permitir o livre acesso à informação, quer no presente quer no futuro.”
- ❖ “As pessoas mais carências devem ter acesso à cultura. Mas há pouca renovação de documentos.”
- ❖ “É uma mais-valia no Concelho.”
- ❖ “É importante! Deve continuar!”

50-59 Anos (19 respostas):

- ❖ “Motivar os jovens, as crianças e adultos para a leitura; proporcionar às pessoas o acesso a obras e recursos que não teriam de outra forma; proporcionar recursos que desenvolvam o pensamento crítico.”
- ❖ “Muito significativa para a população, a qual procura o saber, lazer e ocupação de tempo. É de muita importância sociocultural. Instalações, equipamentos e pessoal muito acima do nível. Muitos parabéns.”
- ❖ “É essencial manter e melhorar sempre. Deve ser dado ênfase à importância da aquisição de conhecimentos por meios de qualidade, o que nem sempre acontece com a omnipresente internet que, além de muito boa informação, tem imenso lixo e até contra-informação.”
- ❖ “É uma biblioteca muito pequena para satisfazer o público do Concelho de Cascais. Está ao contrário da biblioteca de S. Domingos de Rana, que é demais para os utilizadores do seu concelho [leia-se Freguesia]. Este comentário não é só meu, pois meus amigos o acharam por isso não a frequentam.”

- ❖ “Descobri há pouco tempo a existência desta "Horta" no coração de Cascais, onde também resido recentemente. Gosto do ambiente desta "ilha" de cultura e paz, ao lado do rebuliço da cidade. Possa este espaço continuar a acompanhar várias gerações, e que não feche por "falta de verba".”
- ❖ “É muito importante uma boa biblioteca e esta cumpre.”
- ❖ “A biblioteca pública tem muita importância social, educativa e cultural.”
- ❖ “Nos nossos dias, a Biblioteca Pública tem grande importância na formação social, educativa e cultural dos jovens. Não deve alhear-se disso. Deve estar bem apetrechada, de forma a permitir os jovens de hoje uma formação integral em todos os aspectos.”
- ❖ “Grande importância social e cultural.”
- ❖ "Podemos todos aprender a ler e escrever; mas, mais tarde só alguns é que irão ler. Modernamente, gerou-se o circuito curso ⇒ emprego ⇒ actualização; sem curso, e/ou com curso ⇒ sem emprego ⇒ estudo desnecessário. É urgente alterar isto.
- ❖ “Muito importante que continue [a] existir Bibliotecas Públicas.
- ❖ *O serviço público é fundamental e é de importância vital para a educação e civismo das pessoas.”
- ❖ “Grande importância a todos os níveis e deverá acompanhar as tendências dos jovens e a evolução. Também deverá ser bastante publicitada nas escolas e nos média, para que cada vez mais cedo as pessoas se habituem a frequentar.”
- ❖ “É muito importante que seja dinamizado o gosto pela leitura e a presença dos mais novos na biblioteca.”
- ❖ “A biblioteca representa um serviço de grande valor pela disponibilidade de obras que nem sempre podemos adquirir e é um local de encontro de ideias e cultura, que a ser condicionado tem um impacto negativo a vários níveis, inclusive várias pessoas não têm espaços alternativos para estudar.”
- ❖ “A Biblioteca Pública foi, é e será um importante meio para o desenvolvimento (educação, formação, cultura, informação) dos cidadãos.”

- ❖ "Acho que a Biblioteca Pública é muito importante, pois traz imensas vantagens a todas as pessoas, sejam elas jovens ou adultas, que através dela beneficiam de muitas coisas que são oferecidas pela instituição. Desejo que continue sempre a ser uma instituição que desenvolva cada vez mais as suas ofertas para o futuro.
- ❖ “Um forte desafio... importantíssimo. A cultura é a base fundamental de uma sociedade e nação. É impossível viver sem a Arte e a Cultura!... O Estado deveria disponibilizar mais verbas.”
- ❖ “Bibliotecas são muito necessárias. Livros são caros. Será sempre melhor ter um livro do que ler ao computador.”

60-65 Anos (12 respostas):

- ❖ “Frequento poucas vezes, mas quando venho gosto e acho que é importante porque dá a possibilidade de leitura, quer a nível de livros, revistas e jornais diários. Além do aspecto cultural é um local bonito e muito relaxante.”
- ❖ “Muito importante.”
- ❖ “Muito obrigado.”
- ❖ “Considero de grande importância que, nos tempos actuais, exista uma biblioteca pública com obras formativas de carácter geral, principalmente portuguesas, que dê destaque aos grande escritores portugueses, passados e actuais, que divulgue sempre as obras adquiridas, que tenha em atenção as necessidades actuais dos jovens: a sua formação; a sua pesquisa "Net"; os seus gostos musicais, lúdicos, etc..”
- ❖ “Eu frequento poucas vezes este espaço porque não sou de cá; periodicamente leio os jornais regionais.”
- ❖ “É de uma importância vital. Quando a realidade se torna tão problemática e a ordem mundial parece estar a alterar-se irreversivelmente a palavra, o livro, a biblioteca são vitais.”
- ❖ “É um património do município que contribui para a educação e lazer em Cascais.
- ❖ “Desenvolvimento cultural da população, o carácter formativo da mesma.”
- ❖ “É imensa se bem organizada e com instalações adequadas.”

- ❖ “Com o desenvolvimento tecno/cibernético as bibliotecas deverão ser cada vez mais pontes [ou fontes] de arquivos históricos das regiões onde estão implantadas.”
- ❖ “A sua existência é muito importante num contexto pedagógico e lúdico. Os desafios que tem que encarar são as grandes evoluções que a sociedade todos os dias traz.”
- ❖ “Numa altura de crise é fundamental a melhoria dos serviços prestados.”

Mais de 65 Anos (4 respostas):

- ❖ “Muito grande.”
- ❖ “Alta [importância].”
- ❖ “Facilita acesso aos que não têm recursos, contactos, etc.. O jardim é bastante agradável, tanto no Verão como no Inverno!”
- ❖ “É fundamental para que todos os cidadãos tenham acesso à cultura.”

Anexo 8 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – Casa da Horta: Respostas à Pergunta N.º 20

15-19 Anos (7 respostas):

- ❖ “Mais variedades de filmes e de livros de romance e literatura.”
- ❖ "Acho que seria importante os funcionários ensinarem os leitores a procurar livros e outros materiais disponíveis na biblioteca, pois muitas vezes sinto dificuldade em encontrar o que procuro. E também acho que os livros deviam estar expostos de uma forma mais organizada.”
- ❖ “Terem mais computadores e tentarem ter Net mais rápida, pois nem todas as pessoas tem a possibilidade de conseguir sustentar um computador com internet, pois aí iria privar-se de outros bens essenciais, e rápida porque uma pessoa precisa de aceder ao email ou fazer qualquer outro tipo de pesquisa, tem de estar 10 minutos para conseguir abrir um email em que seja algo de trabalho, torna-se difícil.”

- ❖ “Devia haver mais livros com trilogias completas e recentes.”
- ❖ “Wireless. Alargamento de horários.”
- ❖ “A biblioteca é muito boa e devia haver mais coleções de audiovisuais. O atendimento por parte dos funcionários deveria ser optimizado.”
- ❖ “A biblioteca deveria tentar atrair mais os jovens.”

20-29 Anos (20 respostas):

- ❖ “Acho que a biblioteca de Cascais presta um bom serviço. Poderia adicionar um serviço de internet sem fios para os utilizadores trazerem os seus computadores.
- ❖ "Julgo ser fundamental o acesso à internet por wireless, ter-me-ia facilitado muito, tanto em pesquisa que surge à última da hora, como para envio de emails ou trabalhos para professores e colegas. As tomadas não são bem limpas.”
- ❖ “As pessoas são simpáticas. É um espaço agradável, mas os funcionários, por vezes, falam bastante alto.”
- ❖ “Espaço em que se pode estar à vontade com atendimento simpático.”
- ❖ “Gostaria que a biblioteca tivesse um horário continuado, isto é, não fechasse à hora do almoço (por exemplo 10h - 19h, ou 10h-20h). O espaço deveria ser maior pois em épocas de exame é difícil arranjar lugar.”
- ❖ “Deveriam impor mais o silêncio dos utilizadores deste espaço. O horário deveria ser alargado e aos fins-de-semana também deveria estar aberto, pois os horários dos utentes variam muito e é difícil compatibilizar com os da biblioteca, que são muito reduzidos.”
- ❖ “Acho muito importante que os horários sejam revistos, visto que no concelho de Cascais não existe nem um local que os estudantes possam fazer o seu trabalho no período nocturno, era essencial principalmente para os trabalhadores-estudantes.
- ❖ "Introdução da rede wireless; haver internet sem fios para que qualquer pessoa com o seu próprio computador possa auxiliar o seu trabalho, com a ajuda de mais um recurso, a internet.”

- ❖ “Seria possível haver uma comunidade de leitores nesta biblioteca? E poderia haver mais apresentações de livros aqui, como eventos e ateliês para crianças. Esta biblioteca tem potencial e pontos de vantagem que deveriam ser aproveitados ao máximo. E também gostaria que houvesse mais livros de pedagogia, são interessantes e poderiam ajudar educadores e pais.”
- ❖ “Eu não usufruo da informação disponível existente nesta biblioteca, venho porque estava a terminar a tese e gosto do espaço e do silêncio, mas acho que para uma biblioteca municipal, existe uma grande carência de bibliografias. O que de facto é uma grande pena, sei que há pessoal que não frequenta esta biblioteca por esse mesmo motivo. Deveriam também ter um espaço com mais computadores.”
- ❖ “Continuem assim, mas por favor coloquem o wi-fi em serviço rapidamente.”
- ❖ “Tendo em conta o tipo de utilização que faço (maioritariamente estudo) gostaria de ver o período de funcionamento alargado. Material de apoio (livros, revistas formais) na área científica é um pouco pobre, principalmente no campo da medicina. Faltam-vos livros importantes nesta área, tendo em conta que muitos estudantes desta área frequentam este espaço.”
- ❖ “Aproveito para parabenizar toda a equipa da biblioteca da Casa da Horta pelo apoio e trabalho exemplar. Obrigada.”
- ❖ “A Biblioteca sofre uma falta de livros actuais, deixando-se atrasar perante a informação e formação.”
- ❖ “"Keep up the good work!"”
- ❖ “Horário: 2ª feira encerrado; 3ª - sábado 10h até 20h; domingos aberto das 9h às 13h (com funcionários em sistema rotativo). No inverno colocar umas tendas, afim de se poder rentabilizar as mesas dos jardins para utilização.”
- ❖ “Melhorar os livros técnicos, nomeadamente os de medicina.”
- ❖ “Comentários não precisa. Sugestões, deixo isso para os chatos que precisam de tudo e mais alguma coisa, por mim sinto-me satisfeito.”
- ❖ “Alargamento de horário. Existência de internet wireless. Mais funcionários na biblioteca. Em primeiro lugar queria dar uma enorme importância a não existir

wireless internet. Para quem estuda é importante e é barato de [se] colocar. A biblioteca de Sintra tem. Em segundo lugar venho várias vezes e não tenho lugar na época de exames. Por último lugar, penso que será muito importante o aumento de horas no horário, com tanta gente a trabalhar, vão trocando a pessoas. Como cidadão de Cascais são poucas as horas que tenho a biblioteca aberta. Preciso de estudar à noite e não tenho local. Penso que não deve haver um intervalo tão grande de sábado até segunda as duas. Vão trocando as pessoas, mas a biblioteca deve estar sempre aberta.”

- ❖ “Internet wireless para os utilizadores que trazem o seu próprio computador e tomadas na zona exterior para uso dos portáteis no exterior. Necessidade de mais lugares sentados. Os que têm são poucos. O horário devia ser mais alargado. Até às 19h como estava anteriormente.”

30-39 Anos (15 respostas):

- ❖ “Horários mais alargados aos fins-de-semana e época balnear (Verão).”
- ❖ “Muito satisfeito com as condições globais de funcionamento e de atendimento.
- ❖ “Haver mais actividades culturais, tais como conferências, comunicações, apresentações de livros e sessões de autógrafos, exposições, cursos/workshops e ateliers, horas do conto, prémios literários, visitas guiadas à biblioteca, comunidade de leitores.”
- ❖ “Bom trabalho!”
- ❖ “Maior diversidade de romances. Alargamento do horário, se possível.”
- ❖ “Internet wireless. Maior diversidade de filmes (DVD's) e música. Podia haver mais serviços disponíveis na área das telecomunicações, nomeadamente nos computadores.”
- ❖ “Espero que a Câmara Municipal continue dando o seu apoio a esta instituição devido à sua importância na sociedade...”
- ❖ “Sugestão 1: acesso internet. Sugestão 2: rede internet wireless.”

- ❖ “Nada a sugerir, pois acho que a biblioteca está com variedades e comunidades muito boas.”
- ❖ “Uma maior sensibilidade por parte dos funcionários para o silêncio. Não raras vezes se esquecem ao trabalhar numa biblioteca e que devem ser exemplo para os utentes. A arrumação. Principalmente das áreas técnicas.”
- ❖ “As instalações da biblioteca Casa da Horta encontram-se em bom estado. Os funcionários são competentes e simpáticos. Computadores e acesso à internet deviam estar um pouco mais avançados. Mas em geral está tudo dentro de "bom".”
- ❖ “Acredito que um terminal somente para consulta do acervo possa facilitar o acesso às obras da unidade, assim como conhecer o acervo de outras.”
- ❖ “Aumentar a qualidade e quantidade de DVD's. A velocidade de acesso à internet devia melhorar.”
- ❖ “Parabéns!”
- ❖ “Alargamento dos horários. Aumento do número de funcionários. Internet sem fios.”

40-49 Anos (15 respostas):

- ❖ “Para mim não falta nada de especial. Está tudo muito bom.”
- ❖ “Aquisição de mais revistas/jornais em língua russa, mas impressos em Portugal. Por exemplo: Mojak ("Farol").”
- ❖ “Sou o sócio n.º [...] desde 2001/2002 e adoro ir à Biblioteca e inclusive tento incutir nos meus filhos as visitas periódicas a este templo do saber! Lamento dizer, que apesar de as instalações estarem limpas e bem dinamizadas, já não há espaço físico para abrigar as pessoas e o próprio acervo, que carece de melhoramentos nas áreas científicas, como na Química, na Física, na Biologia, na Criminologia, nas Ciências Computacionais, etc..”
- ❖ “Fui sempre utilizadora da Biblioteca Pública e sem a existência destas nunca poderia ter aprendido mais do que o normal e comum dado nas escolas e, mais tarde, por outros meios de aprendizagem e comunicação, por isso creio que deveria

pedir uma maior colaboração dos cidadãos utilizadores ou não desta instituição. Certamente que coordenado esse pedido poderia beneficiar o espólio e o apoio necessário à manutenção destes espaços.”

- ❖ “Gostava que houvesse um depósito nocturno para entrega mais fácil.”
- ❖ “Gosto de frequentar esta biblioteca. Continuem o bom trabalho!!!”
- ❖ “Gostaria que a Câmara e a biblioteca fizessem mais conferências no auditório.”
- ❖ “Gostaria que os horários fossem revistos para das 09h00 às 19h00, de segunda a sábado. “
- ❖ “Melhoramento na internet e computadores. O mesmo está sempre muito lento.”
- ❖ “Agradecemos o bom funcionamento desta biblioteca de Cascais.”
- ❖ “Os empregados não deviam passar o tempo na rua a fazer compras e tomar café.”
- ❖ “Apesar de saber que atravessamos uma fase extremamente difícil economicamente, gostaria de ver na biblioteca livros mais actuais, sobretudo dos escritores contemporâneos portugueses.”
- ❖ “Continuar. Sempre em frente. :) Obrigado.”
- ❖ “Como mãe de 3 utilizadores da Biblioteca e que são estudantes, dois no 6º ano e um no 8º, gostaria de sugerir que esta biblioteca aderisse (à semelhança da Biblioteca do Seixal) à recolha dos diversos utentes de livros de estudos e simultânea entrega/disponibilização de livros escolares (serviço gratuito) de "apoio entre a comunidade". Importante nesta fase de crise e também para estímulo à boa preservação dos jovens pelos livros.”
- ❖ “O pessoal é prestável, atento e quer ajudar! Só tenho a agradecer! Sempre muito bem atendido! Louvo o Sr. Rui Rodrigues de Cascais [Secção de Audiovisuais]!”

50-59 Anos (17 respostas):

- ❖ “Ter uma estante com obras sobre "Igualdade de Géneros", História das Mulheres. É um espaço agradável onde podemos ocupar um pouco o tempo-livre com prazer e melhorar o conhecimento. Obrigado.”
- ❖ “Não seria querer de mais abrir também aos fins-de-semana!”

- ❖ “Deveria ser afixado um resumo do regulamento com a indicação para a forma de consultar o mesmo integralmente. Todas as iniciativas que sensibilizem as crianças e jovens para a necessidade de consultar livros paralelamente à internet são vantajosas no sentido de contribuir para uma consciência crítica em relação à informação recebida.”
- ❖ “É uma Biblioteca demasiado pequena. Gosto mais dos livros em S. Domingos de Rana, está mais bem organizada e [tem] bons livros. Eu sei que o espaço é diferente, mas já é altura de abrir outra com outras dimensões a condizer com o concelho de Cascais.”
- ❖ “Sempre muito barulho no seu interior [da biblioteca]. Falam alto como [se] não fosse uma biblioteca que terão de respeitar quem está a ler. Não vejo isto noutras. No jardim os bancos estão sempre sujos.”
- ❖ “Abertura ao domingo, pelo menos de manhã, ou todo o dia, permitindo pais virem com os filhos, com tempo de qualidade para lhes oferecer. Encerramento à 2ª feira como a maioria dos Museus.”
- ❖ “Maior divulgação deste espaço cultural aos habitantes de Cascais, através de correio endereçado em nome próprio. Também folhetos em estabelecimentos comerciais da cidade [leia-se vila]. Necessidade de aumentar o fundo local. Necessidade de aumentar os horários de funcionamento.”
- ❖ “A Biblioteca Pública deverá ter salas acolhedoras, uma boa iluminação, salas destinadas ao estudo e trabalhos de casa, uma sala destinada à leitura, uma sala para computadores, uma sala para vídeos e outra para audições musicais, mas com aparelhos auditivos modernos, de forma a que ninguém seja perturbado. Deverá também privilegiar a aquisição de obras de autores importantes.”
- ❖ “Qualquer país, para andar para a frente, terá de ter como política de base o factor I&D. I&D: Investimento e Desenvolvimento; o caminho a percorrer será: educação e tecnologia. Modernamente, para ficar para trás, não é necessário andar para trás; basta parar.”

- ❖ “Queria que internet funcionasse mais depressa. Horário de funcionamento mais prolongado.”
- ❖ “Obrigada que existe esta biblioteca!”
- ❖ “Parabéns pelo atendimento e pelo conteúdo existente na biblioteca. O jardim é formidável e bem tratado.”
- ❖ “Duma maneira geral, encontra-se um ambiente agradável que favorece a permanência. Seria engraçado criar uma *newsletter* e dinamizar as possibilidades e potencialidades da biblioteca.”
- ❖ “Sugiro que as obras periódicas, em especial obras científicas e de especialidade (artes, por ex.) seja[m] disponibilizadas para empréstimo domiciliário, pelo menos os números antigos. O fecho às 18h impossibilita o acesso de muitas pessoas. A biblioteca dá vida a Cascais!”
- ❖ “Mais obras de referência da literatura portuguesa, do passado até ao presente. Mais escolha nas obras (falo deste assunto porque é um dos que me interessam) referente à história do teatro.”
- ❖ “Na minha opinião, poderiam existir mais jornais e revistas, tanto para crianças como para também adolescentes e adultos. Na secção dos livros, acho que deveria existir mais literatura inglesa, uma vez que o Inglês é muito importante nos dias de hoje. Um conjunto de coisas mais funcionais e alinhadas.”
- ❖ “Porque abrir só às 14h00 às 2^{as} feiras? Talvez fechar às 17h00 aos sábados e abrir às 13h às 2^{as}?”

60-65 Anos (13 respostas):

- ❖ “Acho que deve ser mais divulgado todas as actividades que a biblioteca desenvolve.”
- ❖ “Bom.”
- ❖ “Agradeço a possibilidade de acesso à internet wireless e tv. Seria oportuno ajornar tecnicamente os sistemas operativos, porque a capacidade de resposta é demasiado lenta e perde-se metade do tempo a disposição à espera de resposta do sistema.”

- ❖ “Sugiro que esta biblioteca seja mais bem iluminada, mais acolhedora; que propicie um ambiente bom para a leitura, para a pesquisa e consulta de obras.”
- ❖ “Que tenha um horário mais alargado, de modo a que permita aos estudantes trabalhadores a sua frequência, bem como aos jovens e crianças de todo o concelho.”
- ❖ “Mais actividades culturais. Apresentação de obras, colóquios.”
- ❖ “Possibilidade de levar as revistas (atrasadas) para casa - queria que os utilizadores tivessem o direito do empréstimo domiciliário dos números atrasados das revistas, seja estrangeiras quer portuguesas.”
- ❖ “Pelo aspecto das instalações e dado ao momento que atravessamos, considero que as mesmas se enquadram num bom funcionamento.”
- ❖ “Esta biblioteca é o que eu chamo de "produto de excelência". Gostava que mais consumidores usufruíssem. Não se cansem de usar a vossa criatividade.”
- ❖ “Facilitar mais ficção científica.”
- ❖ “As instalações de que dispõe não permite grande alternativa. No entanto gostaria de um espaço mais adequado quer para estudantes quer para leitores. Sinalização exterior e melhor acesso a deficientes.”
- ❖ “Penso que o sector "Economia e Gestão" são insuficientes para a necessidade que temos em acompanhar o turbilhão dos acontecimentos que estamos a passar.”
- ❖ “É compreensível a situação de crise, mas é fundamental a Biblioteca Pública não estar sujeita a cortes orçamentais.”

Mais de 65 Anos (6 respostas):

- ❖ “Acho absolutamente "incrível" que tendo a biblioteca uma televisão a pessoa [utilizador] possa estar o tempo que quiser impedindo outra pessoa de ver 1 hora depois, como é que na tv o tempo de uso é ilimitado!”
- ❖ “Há necessidade de mais dinamismo na parte cultural para Cascais (não vou a S. Domingos de Rana). Quando a Biblioteca está fechada devia haver meios de

devolver os livros (como nos USA) (abertura no muro para possibilitar entrega). Há gente que trabalha e não pode vir à biblioteca no horário normal.”

- ❖ “Devia haver mais aulas da Universidade Sénior na Biblioteca. Devia haver maior [?] de empréstimo de livros entre bibliotecas (há má vontade de algumas bibliotecas em nos emprestar livros). Devia haver os últimos livros editados (pagando o leitor nessa altura uma quantia para ajudar o custo (ex.: Umberto Eco - O Cemitério de Praga)).”
- ❖ “Acho muito agradável este espaço; esta vivenda e jardim têm [um] ambiente familiar muito simpático. Gosto [de] ver jovens a entrar e sair. W.C. Muito asseado e bonito!”
- ❖ “Disponer uma sala para jogar xadrez. Procurar actualizar a lista dos livros disponíveis.”
- ❖ “Os computadores não funcionam adequadamente! São super vagarosos e tendo-se só 60 minutos para consultar é deveras frustrante. Devia ser possível ter um *hotspot* no jardim e nas salas com mesas para se poder usar o próprio computador em vez dos vossos.”

Anexo 9 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – S. Domingos de Rana: Respostas à Pergunta N.º 19 (por Escalão Etário)

15-19 Anos (3 respostas):

- ❖ “A Biblioteca é essencial para alcançar algo que está consagrado na Constituição, mas que nem sempre se verifica: a educação e cultura tendencialmente gratuita para todos sem excepção.”
- ❖ “Muito bom, porque sempre estamos ocupados e fazemos alguma coisa.”
- ❖ “Toda a máxima importância para a nossa cultura, pois facilita imenso a consulta de obras que dificilmente se encontram disponíveis noutros locais (como a internet).”

20-29 Anos (22 respostas):

- ❖ “Com o decrescer do poder económico associado a um custo cada vez mais elevado do preço dos livros, as bibliotecas públicas têm uma importância cada vez maior no acesso ao conhecimento público em geral.”
- ❖ “A biblioteca é um bom meio para divulgar a cultura geral, assim como é ótima para o enriquecimento cultural.”
- ❖ “A biblioteca pública continua a ser um dos poucos locais de inclusão social e educativa e, como tal, o seu papel é fundamental na formação de toda a sociedade.”
- ❖ “Considero muito importante (a biblioteca pública) e penso que é uma área onde o investimento deve continuar para permitir a ocupação saudável das pessoas e também ajudar os estudantes no seu percurso académico.”
- ❖ “Perante os desafios do futuro, bem como as outras componentes supra citadas (na pergunta), (a biblioteca pública) desenvolve um trabalho bastante importante, dando maiores condições e instrumentos à população, permitindo que as mesmas se "cultivem" e se desenvolvam. No meu caso, utilizo a biblioteca para estudo por ser um local agradável, com muito boas condições, potenciando a minha dedicação ao estudo.”
- ❖ “[A Biblioteca Pública é importante] para informar melhor o que acontece diariamente no mundo, etc..”
- ❖ “Tem muita importância educativa face aos desafios do futuro, porque nós aprendemos muitas coisas cá na biblioteca que nos ajuda a preparar melhor o nosso futuro.”
- ❖ “A biblioteca é um espaço importante para qualquer pessoa desde que mantida as regras de uma biblioteca. É onde quem a frequenta tem melhores capacidades de interiorizar a matéria de estudo e estar concentrado.”
- ❖ "Muito importante.
- ❖ *A Biblioteca é um local de muita importância, pois motiva a sociabilização das pessoas, torna a pesquisa de documentos, material, mais humana, tem o toque, o cheiro... dos livros, existem funcionários que ajudam e filtram o que queremos e

não queremos, ajudar-nos na biblioteca a contactarmos com outras culturas também. As bibliotecas são muito importantes.”

- ❖ “Grande importância pelo facto de ser um espaço acessível a todos, onde se pode ter contacto com as obras do passado e do presente. Por outro lado, é um espaço calmo para o estudo.”
- ❖ “A biblioteca fornece às pessoas uma vasta lista de livros e serviços, podendo assim as pessoas ter acesso gratuito à cultura, conhecimento e outros.”
- ❖ “Ajudar à cultural geral.”
- ❖ “É um espaço que deve cada vez mais estar adaptado aos que realmente precisam da biblioteca para consulta de obras, estudo e leitura.”
- ❖ “A informação é poder. A Biblioteca tem muita informação de qualidade. Logo, a biblioteca pública, sendo grátis, contribui para atenuar as diferenças sociais entre os mais ricos e os mais desfavorecidos.”
- ❖ “De momento não atribuo nada.”
- ❖ “A biblioteca tem uma importância muito grande no acesso à cultura, ao lazer, à informação, à educação e sendo de carácter gratuito e estando ao alcance de qualquer cidadão português e estrangeiro é de enormíssima importância que se continue a investir nestes espaços e a melhorá-los.”
- ❖ “Penso que é importante todos poderem ter acesso fácil à informação pois permite crescimento a nível socioeducativo e cultural. Num futuro onde a informação e a tecnologia é predominante, é útil e importante que a Biblioteca Pública dê resposta a essas necessidades.”
- ❖ “A biblioteca apresenta um serviço à população local de excelência. Estou certo que tem contribuído muito para a informação/aprendizagem de muitos munícipes e não só. Deverá adquirir um papel ainda mais importante no futuro. Para isso poderia constituir uma, muito bem-vinda, expansão do espaço disponível.”
- ❖ “A vontade crescente que cria nas pessoas que a frequentam de saber mais e o facto de ser um lugar onde podemos encontrar o necessário para continuar a nossa formação e alargar o nosso conhecimento.”

- ❖ “De um modo geral, penso que a importância da Biblioteca Pública é devido a um crescente número de pessoas sem posses e relativamente ao futuro, sem dúvida que a sua importância será a mesma.”
- ❖ “Permite-nos desenvolver a nossa capacidade intelectual, e para podermos ser um bom homem do amanhã, capaz de ter uma formação digna e profissional.”

30-39 Anos (22 respostas):

- ❖ “[A Biblioteca Pública é] de extrema importância, pois com a crise existente é fundamental este tipo de serviço para que toda a população tenha os mesmos privilégios e meios.”
- ❖ “A biblioteca é um recurso importante para a comunidade, pois é um espaço cultural, educativo gratuito, próximo (no nosso caso moramos perto). Contribui para a diminuição de desigualdades (acesso à internet, livros e outras obras) e aumento da educação.”
- ❖ “Sou utilizador da biblioteca com o meu filho de 3 anos de idade porque lhe pretendo inculcar o gosto e respeito pelos livros. Acho portanto muito importante o papel das Bibliotecas.”
- ❖ “Devia ser muito importante.”
- ❖ “O serviço público de biblioteca permite abrir a todas as camadas da população o acesso ao conhecimento, à informação e à cultura, e que de outra forma não era possível. Permite aproximar as pessoas à cultura e ajudar no desenvolvimento educativo e cultural.”
- ❖ “A importância que atribuo é essencialmente o acesso democratizado a obras de referência em livro que não existirão no futuro noutros suportes. É, a biblioteca, uma forma de desenvolvimento da noção de comunidade e civismo nas gerações mais novas.”
- ❖ “Estimular o desenvolvimento das crianças.”
- ❖ “Atribuo uma importância muito elevada [à Biblioteca Pública] e considero fundamental o hábito de leitura no contexto de desenvolvimento da pessoa.”

- ❖ “É grande [a importância da B. P.] por aproximar as populações da cultura e da educação. É um equipamento que provoca a oferta. Há falta de bibliotecas! Onde está a da Parede? E de Carcavelos? E de Alcabideche?”
- ❖ “A Biblioteca é o sítio onde todos devem ter acesso à consulta e acesso à informação, quer a nível de livros, quer às novas tecnologias.”
- ❖ “É de extrema importância uma vez que a cada dia torna-se mais difícil obter todos os livros necessários e também acho que devemos sempre estimular o hábito de leitura com a apresentação de livros e contos.”
- ❖ “Eu acho que a biblioteca tem uma importância muito grande a nível social e sobretudo educativo, pois é onde muitos jovens têm oportunidade de aceder à net e procurar livros e DVD's do seu interesse.”
- ❖ “É fulcral e muito activa. Quebra os preconceitos sociais, obriga-nos a aceitar e ser aceite em silêncio, mais belo, para mim, socialmente, não existe. Considerando que também o silêncio é audível, o desafio futuro merece mais empenho em projectos culturais, étnicos e ambientais, por que não? O futuro está no trabalho. Exaltemos um pouco isso.”
- ❖ “A Biblioteca Pública é cada vez mais um espaço de igualdade, cidadania, cultura, lazer e auto-formação, sendo insubstituível pela internet, sobretudo em tempos de crise económica, financeira e social. Mesmo que os livros deixem de existir em papel o livre acesso à informação e ao conhecimento por todos é fundamental, cabendo às bibliotecas assegurar esse serviço público.”
- ❖ “É uma ótima ferramenta para ajudar os pais no incentivo à leitura dos filhos.”
- ❖ “Imprescindível!”
- ❖ “Cada vez mais importante.”
- ❖ “Grande importância. Locais de investigação e lazer, com a possibilidade de utilização de diversos recursos.”
- ❖ “Espaço fundamental para o acesso à informação e para a democratização da cultura.”
- ❖ “[Resposta ilegível]”.

- ❖ “Tem muita importância na procura da informação, através do acesso à internet que possibilita aos utilizadores.”
- ❖ “Muito importante...”

40-49 Anos (17 respostas):

- ❖ “A existência da Biblioteca é uma infra-estrutura de grande importância, considerando que nem todas as pessoas têm acesso à cultura.”
- ❖ “De extrema importância na formação educativa e cultural dos cidadãos, desde tenra idade. A internet nunca substituirá os livros (físicos) e o mais importante é sem dúvida o factor de recursos humanos, depois os equipamentos (incluindo as próprias obras), para se conseguir chegar ao público/leitores.”
- ❖ “Fundamental para o desenvolvimento em todas as áreas.”
- ❖ “É sempre bom ter estes espaços públicos onde se possa estar e estudar.”
- ❖ “A Biblioteca Pública é de grande utilidade para o estudante que mora na residência. Já frequentei várias bibliotecas e é de elogiar a de S. Domingos de Rana pelas publicações disponíveis. Na minha opinião deve-se investir cada vez mais nestas bibliotecas locais para benefício dos estudantes, investigadores, etc..”
- ❖ “A biblioteca pública é sempre uma mais-valia para quem vive por perto. Ajuda os interessados na leitura e desperta igualmente interesse nos cidadãos, especialmente os mais jovens, quanto mais não seja pelo contacto com a internet.”
- ❖ “Julgo que a Biblioteca Pública pode ser um local de encontro físico de pessoas complementar da sua actividade de estudo e investigação [online ?]. A Biblioteca não pode competir com a informação online pelo que terá de reinventar o seu papel, encontrando um meio-termo entre um armazenamento de livros velhos [?] e mudas tecnológicas passageiras.”
- ❖ “Bibliotecas são fundamentais no Concelho. Anseio a abertura da biblioteca da Parede.”
- ❖ “Tem muita importância em todos os vectores pois permite o desenvolvimento dos conhecimentos, a investigação e a ocupação de tempos livres, bem como a

participação em actividades culturais. As Bibliotecas Públicas abrem novos mundos aos utilizadores que em muitos casos sem elas não teriam ferramentas para enfrentar os desafios do futuro.”

- ❖ “É sempre importante porque traz sempre valor acrescido ao cidadão comum, ao sentir-se mais informado em termos gerais, aumentando assim o seu nível cultural e educativo sendo mais fácil assim a sua sociabilização ao nível da comunidade.”
- ❖ “Enorme importância, a nível infantil basicamente (ou de grande importância), acho que deveria haver mais bibliotecas, haveria assim mais diversidade. O bem que faz é do conhecimento geral.”
- ❖ “Espero que nunca venha [a biblioteca] a fechar, uma vez que é o único local de transmissão de cultura numa freguesia muitas vezes esquecida.”
- ❖ “Incentivar os cidadãos a ter outra qualidade de vida.”
- ❖ “A facilidade no meu caso de adquirir obras sem as ter de comprar e no caso geral o acesso à internet facilita a informação e aprendizagem.”
- ❖ “A Biblioteca Pública é fundamental, há que saber usá-la para incentivar as pessoas para a leitura e cultural em geral, começando pelas crianças e jovens. É preciso pessoas com criatividade e incentivo a trabalhar na sala infantil e juvenil.”
- ❖ “Neste tempo de crise e instabilidade socioeconómica, considero importante que na B.M.C. haja mais apoio aos jovens (principalmente aos mais desfavorecidos) no que diz respeito à educação (através do serviço gratuito de livros e internet), e motivação para se orientarem correctamente numa carreira profissional/curso de formação através de conferências, "workshops" e cursos que aqui se realizam.”
- ❖ “O melhor contacto com o mundo exterior.”

50-59 Anos (13 respostas):

- ❖ “A biblioteca pública é fundamental para o conhecimento. O manuseamento de livros desde tenra idade contribui para o gosto pela leitura. Embora eu não seja utilizador frequente dos novos meios (internet, etc..) considero muito necessário um

grande investimento nesses meios [...] que são a forma como as novas gerações irão abarcar a cultura.”

- ❖ “É importante para o conhecimento e enriquecimento cultural.”
- ❖ “É de muita importância a continuação deste centro de pesquisa, e formação, para o aumento dos conhecimentos culturais e pedagógicos dos jovens e adultos, com o objectivo rumo ao futuro.”
- ❖ “Perante a inexistência de outro qualquer centro de cultura e conhecimento e devido à proximidade de um estabelecimento escolar, penso que a existência desta biblioteca revela-se de máxima importância para a população escolar e não só.”
- ❖ “Meu conhecimento é pequeno mas considero o que existe na biblioteca muito boa.”
- ❖ “A Biblioteca é muito importante, como pólo cultural agregador da comunidade local. Utilizo-a como local de estudo desde o início do Mestrado e tenciono continuar a usá-la mesmo quando terminar o meu doutoramento (em curso).”
- ❖ “A importância de desenvolver o enriquecimento e sabedoria de cada indivíduo.”
- ❖ “Muito importante, o contacto com os livros e o acesso a todos.”
- ❖ “Um meio que precisa de se manter e preservar.”
- ❖ “Continuar com o caminho percorrido nos últimos anos. É difícil melhorar mais nos tempos que corremos.”
- ❖ “Os efeitos sociais, educativos e culturais são extremamente benéficos face aos desafios presentes e futuros, mormente ao nível das classes sociais de menores recursos que poderão assim aceder a informação, leitura, internet; meios sem os quais hoje as pessoas são praticamente analfabetas.”
- ❖ “São importantes as bibliotecas, espaços onde as pessoas que não podem ter ou não têm livros em casa, os encontram disponíveis e de fácil acesso.”

60-65 Anos (4 respostas):

- ❖ “[As Bibliotecas Públicas] são boas.”
- ❖ “Indispensável.”

- ❖ “Muito importante, e cada vez mais porque os problemas económicos fazem que as pessoas cada vez terem menos possibilidades de comprar livros e mesmo jornais diários.”
- ❖ “Considero importante para toda a comunidade poder aceder livremente à informação e conhecimento.”

60-65 Anos (5 respostas):

- ❖ “Muito importante.”
- ❖ “Um grau muito elevado [de importância].”
- ❖ “Como é óbvio [a Biblioteca P. tem] muita [importância], até pela sua localização.”
- ❖ “Desde os 8 anos de idade (hoje tenho 67) que frequento Bibliotecas Públicas pelo gosto de ler e conhecer. Considero, por isso, muito importante a existência destes equipamentos sociais e o seu contributo na formação e actualização dos cidadãos.”
- ❖ “Muito boa.”

Anexo 10 – Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, BMC – S. Domingos de Rana: Respostas à Pergunta N.º 20 (por Escalão Etário)

15-19 Anos (4 respostas):

- ❖ “Acho muito bom. E devia continuar assim.”
- ❖ “Eu acho que a biblioteca tem um óptimo atendimento e é uma óptima biblioteca. [...] Não tenho nada para falar mal desta biblioteca. É uma excelente biblioteca.”
- ❖ “Recomendo que disponibilizassem um espaço wireless.”
- ❖ “Não tenho nada a dizer neste ponto.”

20-29 Anos (27 respostas):

- ❖ “Em época de exames esta biblioteca fica muitas vezes cheia, pelo que devia ser pensada uma solução para temporariamente se fazer face a esse aumento na carga de uso. O acesso à internet através de uma rede sem fios, nos dias que correm, é indispensável para que se possa trabalhar, pelo que penso que é imprescindível melhorar esse aspecto! Em tudo o resto a Biblioteca é excelente!”
- ❖ “A climatização da biblioteca de S. Domingos de Rana poderia ser melhorada.”
- ❖ “Um horário mais alongado, pois por vezes não é compatível com o horário laboral e dos estudos.”
- ❖ “Apesar de a biblioteca ser bastante bonita no nível arquitectónico, algumas necessidades ao nível dos espaços reservados (trabalho de grupo) não foram acautelados.”
- ❖ “O ruído da cafetaria é outra das questões é outra das questões que mais me inquieta. Como é possível projectar um espaço destes desta forma? Os periódicos/revistas deveriam estar colocados noutra local, à entrada da biblioteca, o que evitaria um constante entrar e sair das pessoas no espaço reservado ao silêncio. Na minha opinião seria necessária uma barreira físico entre a zona dos computadores/periódicos e a parte de baixo, onde seria possível estar mais tranquilo. E outra questão é o Wireless (internet). Penso que é fundamental nos dias que correm.”
- ❖ “Peço à Câmara Municipal de Cascais para meter mais computadores à disposição dos utilizadores, porque agora a aderência/afluência triplicou na utilização dos computadores da BMC - S. Domingos de Rana.”
- ❖ “Peço à Câmara Municipal de Cascais o favor de aumentar mais (o número de) computadores na biblioteca por causa da aderência dos utilizadores, porque às vezes há pessoas que ficam à espera de outro utilizador.”

- ❖ “O horário de funcionamento poderia ser alargado se assim possível. E outra questão é o Wireless (internet). Penso que é fundamental nos dias que correm.”
- ❖ “Abertura nocturna [da Biblioteca] para estudantes do ensino superior. Acho que todas as bibliotecas deveriam ter redes wireless, é uma necessidade típica nos dias correntes, e por vezes não venho mais porque em casa tenho e na biblioteca não.”
- ❖ “Internet wireless.”
- ❖ “Continuem o bom trabalho.”
- ❖ “Como só utilizo a biblioteca só para estudar não consigo opinar acerca das colecções e obras disponíveis. Como sugestão refiro o melhoramento do horário, era benéfico que se prolongasse até às 19h ou 20h. Talvez também fosse importante a aquisição de algum tipo de material, como tapetes/passadeiras, para que a deslocação das pessoas e cadeiras não interferisse com a concentração dos demais. Obrigada.”
- ❖ “Sugiro que substituam o chão por outro material que faça menos barulho (pessoas a andar, cadeiras a arrastar), ou ponham carpete. O horário podia ser ainda melhor, abrindo às 9h00 e fechando às 19h ou 20h00. Devia de haver mais mesas e cadeiras para o estudo.”
- ❖ “Internet Wi-fi.”
- ❖ “Wi-fi.”
- ❖ “A biblioteca está mal organizada no seu espaço físico interior. Não venho mais vezes, porque ouve-se quase sempre o barulho do funcionamento do café/bar da biblioteca (note-se que fica no lado oposto da área de estudo e dão permissão a utilizadores que disturbam os leitores e estudantes, com a utilização dos computadores e jogos! Tendo em conta que isto é uma biblioteca, e não uma sala de informática, deviam ter isso em conta).”
- ❖ “Continuem o bom trabalho. Continuem a inovar e a pedir comentários, opiniões e sugestões aos leitores.”
- ❖ “A minha sugestão é continuarem o bom trabalho.”

- ❖ “Espaço aprazível e infra-estruturas sofisticadas. Deveria servir de refúgio (pelo menos em épocas de exames) às bibliotecas dos centros escolares.”
- ❖ “Frequento esta biblioteca há pouco tempo, mas sou frequentadora assídua de várias bibliotecas ao longo do país e posso dizer que uma biblioteca tão próxima do centro/capital de Portugal e numa zona tão privilegiada como é Cascais tem várias falhas que vou passar a expor: - não tem serviço wireless/net sem fios, o que já pude constatar e usufruir em bibliotecas com muito menores condições e em zonas menos protegidas; - a nível do serviço de filmes infantis (e digo isto porque sou mãe de 3 filhos, estando grávida do quarto) está pessimamente mal servida. Os filmes que tem, na maioria na estão em condições de ser visualizados, ou então não estão dublados [legendados]. O material de visualização dos mesmos não está adaptado às necessidades dos utentes, sendo que tem material de má qualidade e o mesmo está mal aproveitado (a mesma tv poderia servir 2 crianças e muitas vezes nem uma serve). - ao nível do pessoal/funcionários não há grandes observações a fazer, a não ser a uma funcionária que tem dificuldades motoras (as quais respeito imenso, sou completamente a favor da integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho), mas como profissional é uma pessoa rude, antipática e mal-humorada, desagradável, inacessível, chegando a criar situações constrangedoras e desmotivando-me e à minha família a tornar estas visitas à biblioteca um acto mais assíduo e regular.”
- ❖ “Deveria conter internet wireless.”
- ❖ “Penso que o horário de abertura é muito reduzido, poderia abrir mais cedo e deveria encerrar mais tarde.”
- ❖ “A biblioteca possui um espaço exterior bastante agradável, pelo que não se percebe porque não é utilizado (à semelhança da biblioteca de Cascais). Como espaço, por excelência, de informação, também não se percebe a ausência de internet wireless, sendo que tantas pessoas aproveitam este espaço para trabalhos. Deveria existir maior exigência quanto ao silêncio no interior da biblioteca.

- ❖ “Fazem falta no Concelho de Cascais bibliotecas com horários mais alargados, para utilização de estudo os horários disponíveis não são suficientes.”
- ❖ “Adoro o espaço devido à grande luminosidade que tem da cultura [?]. Só acho que deveria haver muito mais revistas de moda e decoração para casa.”
- ❖ “Eu, pessoalmente, interesse-me bastante por Psicologia, nomeadamente os livros definidos como sendo de auto-ajuda, pelo que penso que a oferta devia aumentar um pouco.”
- ❖ “Graças às bibliotecas que algumas pessoas conseguem internet e os livros.”

30-39 Anos (14 respostas):

- ❖ “Aposta num reforço qualitativo de filmes e CD's. Mais actividades lúdicas tanto para crianças como para adultos. Aposta numa Newsletter informatizada com as novidades (novas obras, cursos, etc..). "Aconselhar" os bibliotecários da parte infantil a serem mais meigos/disponíveis e motivadores para as crianças (não são todos, mas alguns são ríspidos para as crianças!). No entanto, no geral os bibliotecários são excelentes, óptimos profissionais (tirando 1/2 exemplos).”
- ❖ “Gosto de aqui vir com os meus filhos (2 e 5 anos). Desde bebés que frequentam a biblioteca porque a diferenciação de espaços e a oferta de obras o permite. Lamento que não haja ofertas culturais (hora do conto...) semanalmente – fim-de-semana. Gostei que o prazo de empréstimos dos CD's aumentasse para 5 dias úteis. Gostaria que fossem mais frequentes as horas do conto ou outras iniciativas para crianças (e se possível de manhã, pois as crianças mais novas fazem normalmente a sesta no período da tarde). Obrigada.”
- ❖ “Dinamizar ainda mais a biblioteca (cursos, conferências, exposições, sessões de autógrafos). Aumentar e melhorar a rede de oferta de pc's (modernizar). Aumentar a velocidade de acesso à internet. Adquirir novos livros de referências, nomeadamente obras de referência (História de Portugal, Direito). Aumentar/alargar horário durante a semana até às 20 horas. Aos sábados até às 18h00.”

- ❖ “Criar uma ligação *main* entre o bar e a biblioteca. Usar o sistema de internet wireless. Organizar os jornais do arquivo, por vezes estão desarrumados.”
- ❖ “A organização dos livros de empréstimo domiciliário poderia estar organizado de forma mais intuitiva. Poderia existir junto da população maior divulgação da biblioteca.”
- ❖ “Sugeria uma recolha/peditório de livros junto da população. Poderia existir um sistema de troca de manuais escolares como já existe nalgumas bibliotecas do país.”
- ❖ “Considero fundamental dar uma maior dinâmica de atendimento às duas pessoas que trabalham na biblioteca [secção] infantil, já que, se tem vindo a demonstrar que, com certa frequência carecem de resposta a situações extremamente simples e que formam parte do seu dia-a-dia. Embora esta situação tenha vindo a melhorar, ainda precisa de atingir uma outra qualidade para conseguir dar resposta adequadamente.”
- ❖ “Acho que falta mais variedade de livros, quantidade e livros mais recentes.”
- ❖ “Internet Wireless. Mais computadores. Mais funcionários no atendimento ao público. Alargamento do horário de funcionamento. Melhoria da climatização da biblioteca. Um quadro para se colocarem anúncios pessoais, como na biblioteca da Casa da Horta.”
- ❖ “Actualizem-se nos DVD's (filmes e documentários).”
- ❖ “Não me sinto credível para presentemente elaborar comentários e sugestões. Retomo em 19 o meu pensar. Estou a trabalhar para ter voz e opinião. O chamado Direito e Cidadania.”
- ❖ “Completar algumas colecções em que existe o 1.º e o 2.º volume e os restantes estão disponíveis. Aprecio, para além do fundo documental e dos recursos à disponibilização, o espaço físico e o ambiente de uma biblioteca, privilegiando a serenidade e a luz, características que muito me agradam nesta biblioteca. Realço que não se trata de uma 1.ª impressão pois, apesar de não ser frequentadora assídua, tenho vindo à biblioteca de S. Domingos de Rana, no último ano, com alguma frequência.”
- ❖ “[Comentário ilegível]”.

- ❖ “Gostaria de ver as suas actividades divulgadas na freguesia para os residentes saberem da importância que tem no acesso à informação. Mudança de horários. Duas horas [de] acesso [à] internet. Fotocópias de graça. Abertura aos domingos até à meia-noite. Sport TV. Bar aberto. Mais festas...”

40-49 Anos (16 respostas):

- ❖ “A redução do horário foi uma má opção.”
- ❖ “Maior valorização do elemento humano, apostar na sua formação e contratação de pessoal motivado. É notório a falta de funcionários nas bibliotecas em geral para fazer face a tantas actividades culturais, a que a CMC se propõe fazer com a qualidade necessária.”
- ❖ “O prazo de empréstimo de material audiovisual é manifestamente insuficiente. Obrigada.”
- ❖ “Criar periodicamente solicitações de participação dos leitores com novas obras e material a título de dádiva à biblioteca.”
- ❖ “Renovar mais vezes as revistas, que se encontram em cima da mesa.”
- ❖ “Aproveito este espaço para elogiar a simpatia dos funcionários, além da sua disposição em ajudar em encontrar os livros. Continuem assim!”
- ❖ “Gostaria de um horário mais alargado.”
- ❖ “Deveria alargar o horário: das 9:00 às 19:00. Deveria tentar horários nocturnos (até às 23:00 uma vez por semana para aliciar a adesão de leitores. Deveria permitir acesso wifi gratuito para que os leitores possam usar os seus computadores. Deveria dar formação sobre análise de informação (desde a pesquisa na internet à análise de conteúdos).”
- ❖ “A actualização e melhoramento dos serviços de acesso à internet. Mais livros infantis.”
- ❖ “Expansão e actualização de secções de áreas de consulta e estudo.”
- ❖ “Espero que continuem a ter mais desenvolvimento cultural para as crianças.”
- ❖ “Meus agradecimentos pelo desempenho e apoio que tem dado a nós.”

- ❖ "Fazer melhor e com mais antecedência a informação das actividades extras [animação cultural] que vão fazendo durante o ano. Seria necessário na BMC - SDR rectificar o serviço de internet nos computadores, de modo que o acesso à internet seja mais rápido e eficaz."
- ❖ "Seria também vantajoso que houvesse maior variedade de títulos na colecção audiovisual, como por exemplo música mais variada em CD's (ex.: fados, música brasileira e portuguesa, pop-rock); e em DVD's houvesse melhores filmes como os premiados com Óscares, ou também filmes mais recentes, quer nacionais ou estrangeiros (principalmente comédias)."
- ❖ "[Ilegível] de utilizadores que precisam."
- ❖ "Sem comentários."

50-59 Anos (12 respostas):

- ❖ "Procurarem todos os meios que possam levar as novas gerações ao contacto com a cultura. Seria bom haver formação na área dos computadores e internet, bem como mais animação cultural."
- ❖ "Esta biblioteca fica dentro de um centro estratégico que garante as deslocações dos interessados."
- ❖ "Como funcionamento da Biblioteca em si, considero-o óptimo e como sugestão acho que a realização de eventos seria uma maneira de dar a conhecer a biblioteca a um maior número de pessoas."
- ❖ "Mais publicidade sobre os projectos da mesma [biblioteca]."
- ❖ "Talvez até conhecimento [formação] à população idosa (ajuda aos conhecimentos de incentivo aos mais novos – não terem medo da inovação); alguns idosos não entendem a inovação."
- ❖ "Alargamento da hora de encerramento até às 19/20h, uma duas vezes por semana. Cursos de formação (acesso à internet)."
- ❖ "Proporcionar ateliers e promover a divulgação dos mesmos."
- ❖ "Que melhorem aquilo que entenderem que deve ser melhorado."

- ❖ “Que fosse possível fechar às 19.00h, porque trabalho.”
- ❖ “Há perguntas a que pude responder, nomeadamente à qualidade dos serviços, uma vez que uso a biblioteca para estudo, de um modo geral, e por ter de conjugar o estudo com o trabalho, falta-me tempo para usufruir dos outros serviços.”
- ❖ “O trabalho que fazem é bom, continuem e bem hajam! Obrigada.”
- ❖ “Aumentar o número de obras, romances, literatura.”

60-65 Anos (2 respostas):

- ❖ “Acho que deviam ter cursos acessíveis para os utentes, desde informáticos e mesmo ligados à arte.”
- ❖ Redução de barulho na sala infantil-juvenil. Alargamento do horário de funcionamento. Melhoria do ar-condicionado geral.”

Mais de 65 Anos (4 respostas):

- ❖ “Nenhuns [comentários e sugestões].”
- ❖ “Procurar infatigavelmente a melhoria.”
- ❖ Sugeriria que se fizessem cursos de informática, especialmente [de] iniciação. Julgo importante em S. Domingos de Rana a existência de um terminal ligado ao catálogo, para consulta dos leitores.”
- ❖ “Seria de interesse que a reserva "on-line" [de obras] fosse mais fácil de efectuar. Considero pouco interessante a existência das chamadas revistas "cor-de-rosa".”

Anexo 11 - Regulamento em “5 minutos!” das bibliotecas da RBMC

Regulamento

Bibliotecas Municipais de Cascais

Regulamento em “5 minutos!”

1. Os leitores dispõem de um serviço de acesso a fontes de informação externas à Biblioteca, nomeadamente à Internet.
3. A biblioteca declina toda a responsabilidade sobre o conteúdo de informação a que os utilizadores maiores de 14 anos acedam no contexto de fontes de informação externas, nomeadamente na Internet.
4. A biblioteca poderá fazer uso de filtros de informação que considerar mais adequados, tendo os leitores sempre informação disponível sobre os tipos de filtros utilizados. É no entanto, da responsabilidade do utilizador o tipo de conteúdos que visiona.
6. Não é permitida a alteração das configurações de acesso ou de outros elementos no computador que o leitor esteja a utilizar.
8. A transposição de dados para suporte magnético implica a aquisição de disquetes e CDs na biblioteca cujos preços constam na Tabela de Taxas e Licenças Municipais.
9. A utilização que é feita da Internet é constantemente monitorizada ficando o utilizador avisado para o facto. Não será permitido o acesso a conteúdos que se mostram banidos de acordo com as leis gerais do país.
10. Para além do cumprimento estrito de todas as regras acima identificadas o utilizador fica também obrigado a cumprir com o estabelecido pela lei que regulamenta a utilização dos meios informáticos (D.L. 109/91 - "Lei da Criminalidade Informática").
11. A não observação de todas as regras anteriores levará a que o leitor passe a estar impedido de utilizar os meios informáticos das bibliotecas e Espaços Internet colocados ao seu dispor.

artigo 9º
Serviços de reprografia

1. Os serviços atrás referidos prestados pela Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais são inteiramente gratuitos, com exceção das fotocópias, impressões e suportes informáticos.

2. O preço das fotocópias e das impressões a pagar pelos utilizadores das bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais, é fixado pelo executivo municipal na Tabela de Taxas e Licenças Municipais, constituindo uma receita da Câmara Municipal de Cascais.
3. O total de fotocópias e impressões não pode colidir com o disposto na Lei do Direito de Autor.

Este documento não dispensa a leitura do Regulamento aprovado na Reunião Ordinária de Câmara nº 8, de 11 de Abril de 2005, e que se encontra disponível em:
http://www.cm-cascais.pt/Cascais/Autarquia/Documentos/Regulamentos/reg_bibliotecas.htm*

*em vigor apenas nas Bibliotecas de S. Domingos e Casa da Horta

Biblioteca Municipal de Cascais - Infantil Juvenil
 Av. Rei Umberto II de Itália - Parque Marechal Carmona
 2750-327 Cascais
 Telefone: 214815326
 Fax: 21214825381
 Email: bjj@cm-cascais.pt

Biblioteca Municipal de Cascais - Casa da Horta da Q^a de Santa Clara
 Av. Costa Pinto, nº 27
 2750-329 Cascais
 Telefone: 214848711
 Fax: 214825381
 Email: bohqs@cm-cascais.pt

Biblioteca Municipal de Cascais - S. Domingos de Rana
 Rua das Travessas - Bairro do Moirinho-Massapés - Tires
 2785-285 São Domingos de Rana
 Telefone: 214481970
 Fax: 214481979
 Email: biblioteca.sdomingos.rana



Cascais
Câmara Municipal



Bibliotecas Municipais de Cascais

Regulamento em “5 minutos!”



Biblioteca Municipal de Cascais
S. Domingos de Rana



Biblioteca Municipal de Cascais
Casa da Horta da Quinta de Santa Clara



Biblioteca Municipal de Cascais
Infantil Juvenil



Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais

<p>REGULAMENTO (versão 30/05/2011)</p> <p>artigo 1.º Serviços</p> <p>2. Os utilizadores da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais podem usufruir de todos os serviços disponibilizados em cada uma das bibliotecas.</p> <p>artigo 2.º Utilizadores individuais: inscrições</p> <p>1. Podem inscrever-se (...) os cidadãos que residam, trabalhem ou estudem no concelho. A inscrição em qualquer das bibliotecas é válida para toda a Rede.</p> <p>2. A admissão (...) faz-se mediante o preenchimento de uma Ficha de inscrição que funciona como termo de responsabilidade. (...) o utilizador terá que apresentar um dos seguintes documentos: Cédula Pessoal, Bilhete de Identidade, Passaporte ou Carta de Condução actualizados e, ainda, documento oficial idóneo comprovativo da residência.</p> <p>3. A inscrição de utilizadores com idade igual ou inferior a 14 anos, é da inteira responsabilidade dos pais ou Encarregados de Educação, que deverão identificar-se devidamente e assinar a ficha no acto da inscrição. Independentemente de serem eles próprios leitores.</p> <p>5. A inscrição é gratuita e válida por 5 anos, automaticamente renovável por igual período (...).</p> <p>6. A inscrição do utilizador permite-lhe-á dispor de um Cartão de Leitor que lhe será enviado por correio e que deverá apresentar nos serviços sempre que solicitado.</p> <p>7. Em caso de perda ou extravio do Cartão de Leitor poderá solicitar a emissão de 2.º via (...).</p> <p>artigo 4.º Empréstimo Domiciliário</p> <p>2. O Empréstimo Domiciliário exige a apresentação do Cartão de Leitor que é pessoal e intransmissível.</p> <p>4.1. Cada utilizador pode requisitar para empréstimo domiciliário um máximo de 5 documentos de qualquer tipo: 5 livros ou 5 documentos em suporte multimédia.</p> <p>4.2. O prazo máximo do empréstimo de livros é de 15 dias consecutivos. O prazo máximo do empréstimo de documentos multimédia é de 5 dias consecutivos.</p>	<p>4.3. O empréstimo admite um máximo de 2 renovações de qualquer tipo de documento por um prazo máximo de 5 dias cada, na condição de não haver qualquer reserva por parte de outro utilizador para os mesmos documentos.</p> <p>4.4. O leitor pode requisitar qualquer documento em qualquer das bibliotecas da rede, podendo proceder do mesmo modo para devolvê-lo.</p> <p>4.5. O atraso na devolução dos documentos implica numa penalização que se traduz na inibição de empréstimos futuros face ao somatório dos dias em atraso.</p> <p>4.5.1. Todos os documentos passíveis de empréstimo podem ser objecto de reserva por parte do utilizador (...).</p> <p>4.6. Se o utilizador exceder abusivamente os prazos estabelecidos para o empréstimo será avisado por telefone, correio electrónico ou correio, a fim de proceder à devolução das obras com a maior brevidade (...).</p> <p>4.7. Em caso de extravio ou danificação dos documentos que foram confiados ao utilizador, no âmbito do Empréstimo Domiciliário, este é responsável pela sua reposição.</p> <p>4.8. Os pais ou Encarregados de Educação de utilizadores com idades inferiores a 14 anos serão responsáveis por garantir a devolução do Empréstimo Domiciliário e eventual reposição dos documentos danificados.</p> <p>5. A Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais reserva-se o direito de recusar novos empréstimos a utilizadores responsáveis pela perda, dano ou posse prolongada e abusiva dos documentos.</p> <p>6. A reincidência na danificação ou extravio dos documentos emprestados poderá levar à suspensão temporária do Cartão de Leitor.</p> <p>7. O não cumprimento dos prazos de devolução</p>	<p>e o extravio ou danificação dos documentos implicam sanções previstas neste Regulamento to que podem ir da suspensão temporária à definitiva dos direitos de leitor.</p> <p>8. A inscrição como utilizador e a requisição de documentos para empréstimo domiciliário implica conhecimento e aceitação do presente Regulamento.</p> <p>artigo 6.º Utilização de equipamentos informáticos</p> <p>1. É colocado ao dispor dos utilizadores equipamento áudio portátil, designadamente leitores de CDs, para utilização exclusiva nos espaços interiores da biblioteca.</p> <p>artigo 7.º Empréstimo de equipamento portátil destinado à audição, visionamento, de material audiovisual/ou destinado à autoformação</p> <p>1.1. O Espaço de Adultos e Infantil/Juvenil, dispõem de diversos postos de audição e visionamento para CD, Vídeo e DVD.</p> <p>1.2. O utilizador deve dirigir-se à estante escolar o mesmo, no balcão de atendimento do respectivo espaço, juntamente com o Cartão de Leitor para lhe ser entregue o equipamento portátil.</p> <p>1.3. O visionamento e audição dos documentos áudio/vídeo são autorizados mediante a entrega do Cartão de Leitor. Caberá ao funcionário, responsável pelo espaço, fornecer os equipamentos adequados para a sua utilização, não podendo exceder o tempo de visionamento do documento.</p> <p>2. Cada utilizador só poderá solicitar um CD, CD-ROM, DVD ou um Vídeo de cada vez para audição e visionamento na Biblioteca.</p> <p>3. No fim da audição ou visionamento o utilizador recebe o Cartão de Leitor.</p> <p>4. Os utilizadores não podem reter audiovisuais que não estejam efectivamente a utilizar se os mesmos forem necessários para o uso de terceiros.</p>
---	--	---

Anexo 12 – Guia do Utilizador da BMC – S. Domingos de Rana



Anexo 13 – Registo Fotográfico da BMC – Casa da Horta

Figs. 7 e 8: Átrio de Entrada, Zona de Periódicos e Secção Infantil-Juvenil (piso 0)⁸²



Figs. 9 e 10: Secção Adultos, Salas de Leitura (piso 1)⁸³



⁸² Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

⁸³ *Ib.*, *ibidem*.

Figs. 11 e 12: Secção Adultos, Sala de Periódicos (piso 1)⁸⁴



Figs. 13 e 14: Secção Adultos, Sala de Audiovisuais (piso 1)⁸⁵



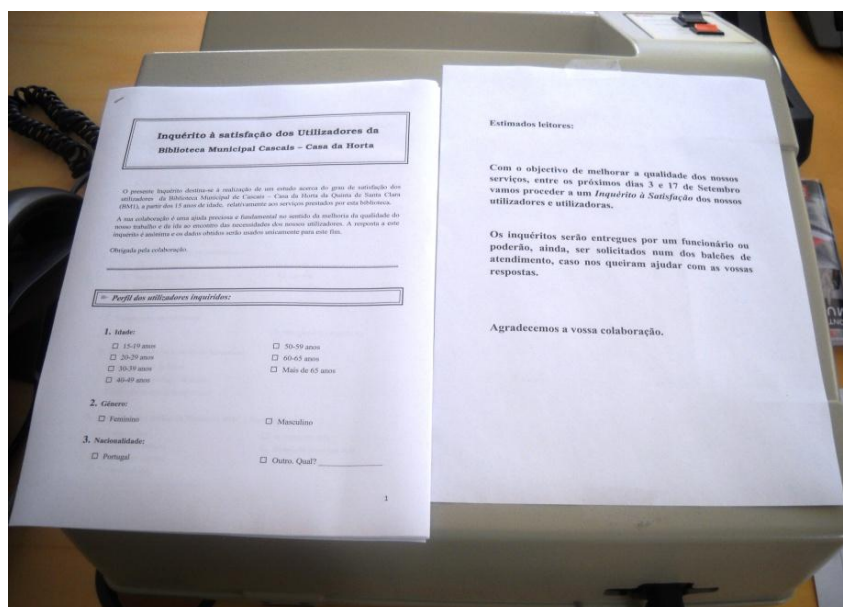
⁸⁴ Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

⁸⁵ *Ib.*, *ibidem*.

Fig. 15: Casa da Horta da Quinta de Santa Clara⁸⁶



Fig. 16: Inquéritos e Folheto Informativo dos mesmos⁸⁷



⁸⁶ CARDOSO, Guilherme – **Cascais a Preto e Branco**, 1988

⁸⁷ Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

Anexo 14 – Registo Fotográfico da BMC – S. Domingos de Rana

Figs. 17 e 18: Átrio de Entrada, Zona de Exposições e Espaço de Leitura⁸⁸

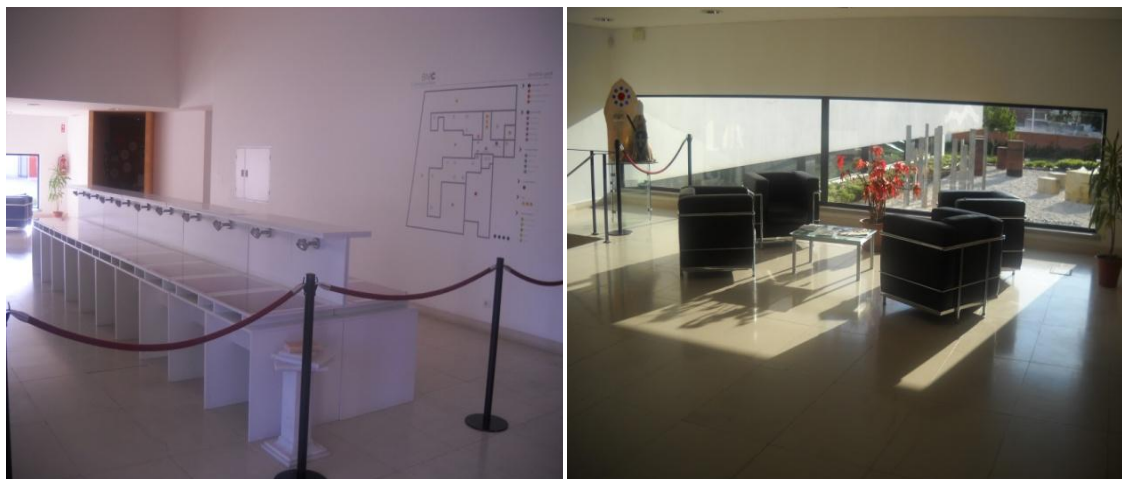


Fig. 19: Secção Infantil-Juvenil (entrada e zona 10-14 anos)⁸⁹



⁸⁸ Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

⁸⁹ *Ib.*, *ibidem*.

Figs. 20 e 21: Secção Infantil-Juvenil (audiovisuais)⁹⁰

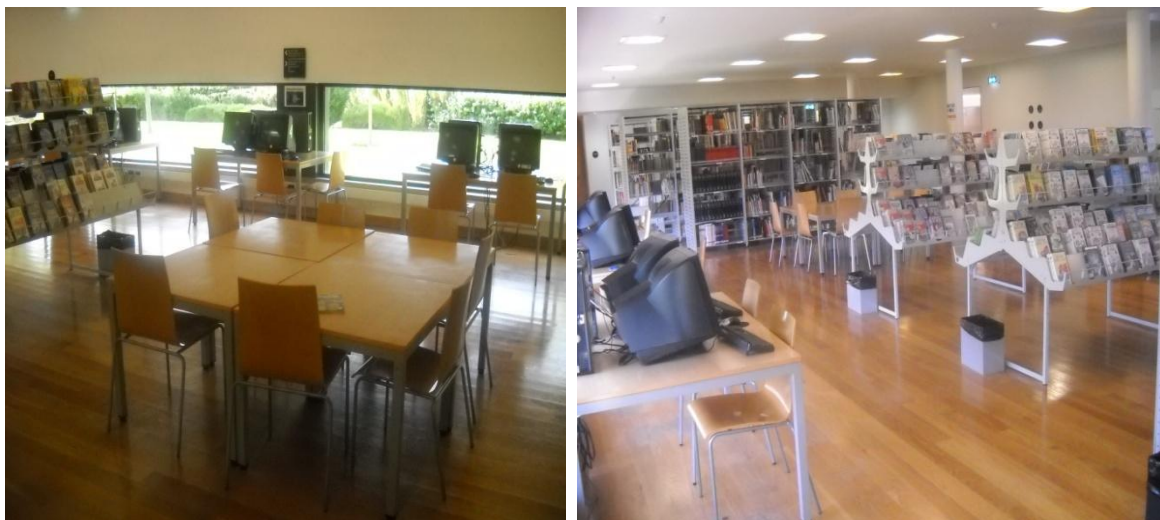
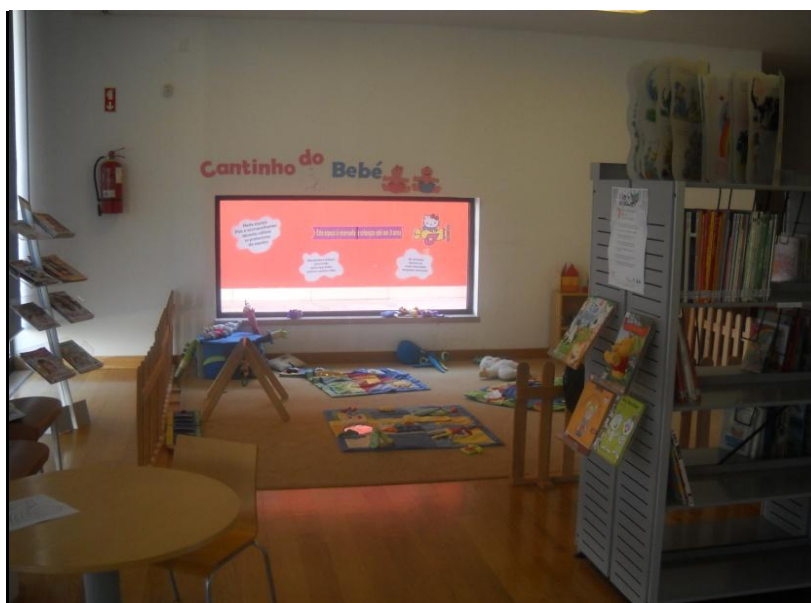


Fig. 22: Secção Infantil-Juvenil (espaços 0-3 anos: Cantinho do Bebê)⁹¹



⁹⁰ Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

⁹¹ *ib.*, *ibidem*.

Figs. 23 e 24: Secção Adultos (balcão de atendimento e audiovisuais)⁹²

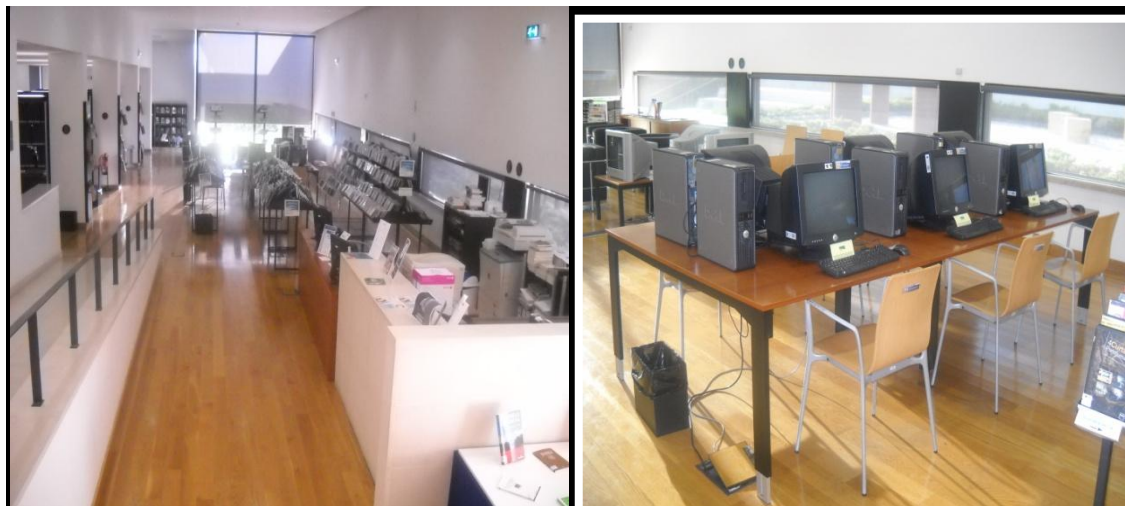
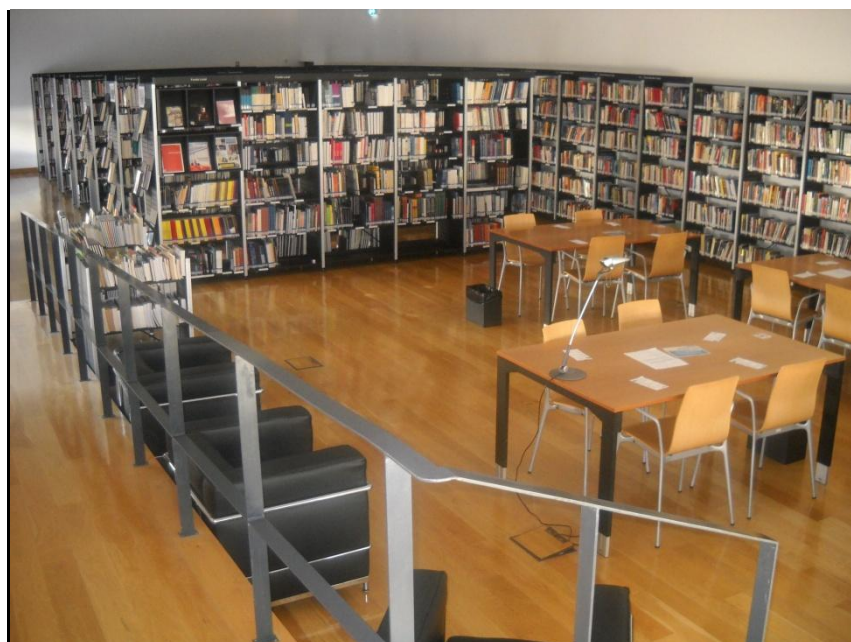


Fig. 25: Secção Adultos (área de consulta local, de periódicos e monografias)⁹³



⁹² Fotografias da autoria da discente/estagiária (2011).

⁹³ *Ib.*, *ibidem*.

