

# **Contributos para avaliação da Biblioteca Escolar: caso de estudo**

**Maria João Rodrigues dos Santos**

**Orientação: Mestre Carla Coelho**

**setembro  
2012**

**Projecto Final:** Leitura, Aprendizagem e Integração das Bibliotecas nas Actividades Educativas

# Índice

Agradecimentos.....	v
Introdução - Pertinência do projeto.....	1
Parte I – Caso de estudo	
1. Breve história da Biblioteca Escolar / Agrupamento.....	6
2. Princípios Orientadores das Bibliotecas Escolares .....	7
2.1. Objectivos da Biblioteca Escolar.....	7
2.2. Papel do Professor Bibliotecário.....	9
2.3. Funções do Professor Bibliotecário .....	10
2.4. Organização da Biblioteca Escolar (BE) .....	11
Parte II – Análise situacional da BE	
3. Análise SWOT .....	15
Parte III – Instrumentos de avaliação dos serviços prestados	
4. Norma 11620 .....	21
4.1. Campo de Aplicação.....	21
4.2. Indicadores de desempenho .....	22
4.2.1. Análise de Resultados Obtidos.....	23
Parte IV - Trabalho empírico	
5.1. Dimensões avaliação .....	24
5.1.1. Modelo de avaliação da Biblioteca Escolar.....	24
5.1.2. Modelo de avaliação.....	25
5.1.3. Descrição do modelo .....	26
5.1.4. Recolha de Evidências.....	27
5.1.5. Perfis de desempenho .....	27
5.2. Objetivo do estudo .....	28
5.3. O estudo.....	28
5.4. Metodologia.....	28
5.5 Instrumento.....	29
5.6. Procedimento .....	31
5.7. Tratamento dos dados .....	32
5.8. Amostra satisfação utilizadores da BE .....	32
5.8.1. D.1 Articulação da biblioteca com a escola. Acesso e serviços prestados pela biblioteca.....	33
5.8.2. D.2 Condições humanas e materiais para a prestação dos serviços .....	37
5.8.3. D.3 Gestão da coleção/da informação .....	42
5.9. Resultados da avaliação da BE.....	46
5.10 Reorientação Estratégica.....	47
Parte V – Considerações finais	
6. Conclusão.....	48
7. Constrangimentos e limitações .....	50
Bibliografia .....	51
Anexo 1 – Kits do PNL	
Anexo 2 – Questionário aos alunos	
Anexo 3 – Questionário aos docentes	
Anexo 4 – Questionário ao diretor	
Anexo 5 – Indicadores de desempenho	
Anexo 6 – Respondentes/alunos	

## FIGURAS

Figura 1 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Identificação</i> . (Fonte: Questionário QA).....	33
Figura 2 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Frequência do ensino básico</i> . (Fonte: Questionário QA).....	33
Figura 3 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Horário da BE é adequado e responde às tuas necessidades de acesso</i> . (Fonte: Questiona QD ) .....	33
Figura 4 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Horário de abertura da BE</i> . (Fonte: QD).....	33
Figura 5 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Vais à BE</i> . (Fonte: Questionário QA) .....	33
Figura 6 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>O regulamento de funcionamento da Be é adequado e responde às tuas necessidades</i> . (Fonte: Questionário QA) .....	34
Figura 7 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Os computadores respondem às tuas necessidades e têm-te permitido realizar os trabalhos</i> . (Fonte: Questionário QA).....	34
Figura 8 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>BE eficaz e favorece o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	35
Figura 9 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Área da BE é adequada para circulares à vontade e realizares bem os trabalhos</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	35
Figura 10 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Capacidade de liderança</i> . (Fonte: Questionário QD).....	37
Figura 11 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Articulação da BE com departamentos</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	37
Figura 12 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Trabalho articulado com os docentes e o apoio ao desenvolvimento curricular</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	38
Figura 13 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Classifica o trabalho global do professor bibliotecário/equipa no acesso à BE</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	38
Figura 14 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Criação de condições para a promoção da leitura e da literacia</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	39
Figura 15 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>A equipa apoia-te na procura de livros, na realização de pesquisas ou fazer um trabalho</i> . (Fonte: Questionário QD).....	39
Figura 16 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Articulação de atividades e partilha de recursos entre as bibliotecas do agrupamento</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	40
Figura 17 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Área, organização do espaço e mobiliário</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	40
Figura 18 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Área da BE é adequada para circulares à vontade e realizares bem os trabalhos</i> . (Fonte: Questionário QA) .....	41
Figura 19 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Adequação dos equipamentos tecnológicos da BE</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	41
Figura 20 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Os computadores respondem às tuas necessidades e têm-te permitido realizar os trabalhos</i> . (Fonte: Questionário QA).....	41
Figura 21 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Adequação da coleção às necessidades dos professores</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	43
Figura 22 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Atualidade dos fundos documentais</i> (Fonte: Questionário QD) .....	43
Figura 23 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Disponibilidade da informação relacionada com o trabalho escolar/currículo</i> . (Fonte: Questionário QD).....	43
Figura 24 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Os livros e outros documentos são atuais e têm informação com qualidade</i> . (Fonte: Questionário QA).....	44
Figura 25 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Na BE existe documentação variada incluindo: CD, CD-ROM, DVD e informação “online”</i> . (Fonte: Questionário QD) .....	44

Figura 26 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Diversidade da coleção em áreas temáticas</i> . (Fonte: Questionário QD).....	44
---	----

## GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Avalia recursos documentais existentes na BE</i> . (Fonte: Questionário QA) .....	42
---	----

## ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 Planta da BE e os espaços de utilização: receção, leitura formal, consulta informática, .....	13
Ilustração 2 BE da Escola BML.....	14
Ilustração 3 Prazer de Ler.....	14
Ilustração 4 Prazer de Estudar.....	14
Ilustração 5 Restaurante na BE .....	14
Ilustração 6 EBML, Valbom .....	15
Ilustração 7 Animação diária na BE.....	20
Ilustração 8 Participação na atividades. ....	20

## TABELAS

Tabela 1 Análise SWOT .....	16
Tabela 2 Dados gerais da BE .....	23
Tabela 3 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Número leitores e Não leitores por ano escolaridade</i> . (Fonte: Requisições).....	36
Tabela 4 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Obras de referência</i> . (Fonte: Questionário QD).....	42
Tabela 5 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>Número livros, número de leitores e número de livros por leitor por ano de escolaridade</i> . (Fonte: Requisições) .....	44
Tabela 6 Distribuição da amostra relativamente à variável <i>requisições para sala de aula</i> . (Fonte: requisições) .....	44
Tabela 7 Indicadores de desempenho (anexos)	

## SIGLAS

**BE**- Biblioteca Escolar  
**CP** - Conselho Pedagógico  
**DT**- Diretor(a) Turma  
**PAA**- Projeto Anual Atividades  
**PCT**- Plano Curricular de Turma  
**PE** - Projeto Educativo  
**RBE**- Rede Bibliotecas Escolares  
**RI** - Regulamento Interno

***“A avaliação não constitui um fim em si mesma,  
mas um meio ao serviço da melhoria”.***

*in Modelo de autoavaliação da BE*

## **Agradecimentos**

Agradeço à Mestre Carla Coelho, pela receptividade que manifestou relativamente ao presente estudo dentro do módulo da Avaliação das Atividades e Serviços Prestados à Comunidade Escolar, pela sua pronta ajuda, dedicação e sugestões na fase de modelização deste projeto. Pelo interesse crescente, pelo incentivo e pela enorme disponibilidade. A sapiência que possui e os conselhos e orientações que me transmitiu foram essenciais para o sucesso deste trabalho.

Ao Eng.º Bernardino Passos agradeço as tardes de trabalho e troca de conhecimentos que construímos neste projeto, que me fez acreditar que era possível avançar, pelo incentivo constante, pela amizade e pela facilidade com que resolve todos os problemas que o computador introduz na minha vida.

Aos colegas de pós-graduação, em particular ao Fátima Fernandes e a Paula Andrade, agradeço terem tornado esta caminhada conjunta num salutar convívio, troca de experiências e um desafio.

Realço a confiança manifestada, e reconhecimento pela profissionalidade do meu trabalho pelo Diretor Dr. Jorge Portugal.

Agradeço as ajudas a amizade das: Dr.<sup>a</sup> Deolinda Rodrigues e da Coordenadora das Bibliotecas Mestre Idalinda Fitas pela coadjuvação e motivação que sempre me deram e, especialmente, pelas sugestões e críticas construtivas que, em diversos momentos, foram a forma de encontrar uma nova orientação para este trabalho.

Retribuir a toda a minha família pelo apoio que me concedem, pela confiança que constantemente depositam em mim e pela compreensão que tiveram nos momentos em que tive menor disponibilidade para lhes dar a atenção merecida. Sem o vosso auxílio, a vossa confiança em mim, não teria concluído esta caminhada.

Grata, ao Jorge, pelo incentivo ao estudo, para elaborar um trabalhado meritoso, ao apoio incondicional que presenteou ao nosso filho João, quando não estive presente.

De forma a valorizar/enaltecer os meus memoráveis pais..., agradeço ao meu filho João o Amor e a experiência ser mãe!

## **Introdução - Pertinência do projeto.**

Sendo as bibliotecas “administradoras” do conhecimento e da informação, e movendo-se como organização de serviços, torna-se essencial obter dados estatísticos de uma forma sistemática. A avaliação de desempenho de um BE abrange a coleta e análise estatística de dados, ou seja, uma medida de comparação entre o que está sendo cumprido, o que deveria ser feito (missão) e as metas a atingir. Estes dados, uma vez coletados e tratados convenientemente, serão um significativo contributo de base à preparação da planificação de melhoria dos serviços, aumento da produtividade e capacidade de melhor corresponder às expectativas dos utilizadores/frequentadores.

Pretendemos constituir um estudo cujo objetivo primordial é caracterizar e objetivar a forma como está a ser avaliado e concretizado o trabalho realizado na BE 2º e 3º Ciclo (BE) e qual o impacto que as atividades realizadas vão tendo no processo ensino-aprendizagem, bem como o grau de eficiência e de satisfação dos seus serviços. Simultaneamente, apurar a opinião dos utilizadores a propósito do serviço de requisição domiciliária, tendo em vista a avaliação das atividades e serviços prestados à Comunidade.

O presente trabalho tem também como propósito demonstrar qual a satisfação dos serviços da BE, verificar a sua qualidade (eficiência e eficácia) e aferir o grau de satisfação dos utilizadores (alunos e professores). Esta satisfação dos serviços pode e deve desempenhar um papel fundamental para que Escola tenha sucesso como instituição de socialização, tendo igualmente a incumbência de contribuir para uma cidadania participativa e consciente, e contribuir para melhorar a performance e a imagem da BE. Eis as hipóteses de estudo/análise investigação:

- ?Q1- Qual o grau de satisfação dos alunos e professores da BE?
- ?Q2:Qual a adequação dos recursos documentais às necessidades curriculares e de informação dos utilizadores?
- ?Q3: Qual o impacto das atividades realizadas na BE, tendo em conta o processo ensino-aprendizagem, segundo a perspectiva dos docentes?
- ?Q4: Qual o grau de influência do serviço de leitura (gestão da coleção/informação) nas escolhas de leitura dos utilizadores?
- ?Q5: Qual o grau de satisfação dos utilizadores em relação ao atendimento prestado pelo serviço de leitura?

A IFLA<sup>1</sup> - Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias, fundada em 1927 e com sede na Holanda, é uma organização a cujo princípio fundamental é promover a causa dos bibliotecários. O seu lema é encorajar, apadrinhar e impulsionar a Cooperação Internacional, o Debate e a Investigação em todos as áreas de atividades da comunidade bibliotecária e a aprender a partilhar as ideias (reflexões) com toda corporação bibliotecária para benfeitorizar os serviços da Biblioteconomia. A IFLA refere vários objetivos específicos a alcançar: como estimular iniciativas e criação de parcerias que permitam partilhar conhecimentos com intuito de promover a Universalidade, a Globalização, e o Estatuto Representativo (credibilidade profissional).

Para os cumprir é necessário “mudar permanentemente a mentalidades” promovendo a melhoria/qualidade dos serviços em benefício das aprendizagens e dos resultados dos alunos, identificando pontos fortes e áreas prioritárias para aperfeiçoamento do trabalho das escolas onde a BE está inserida. Incrementar a capacidade de se autoavaliar a todos os níveis, ajustando-a às diversas culturas e texturas escolares, de forma a aumentar o contentamento dos serviços, melhorar a autoestima e sedimentar identidades da escola/agrupamento onde estamos inseridos. Fomentar a participação da BE na escola, na comunidade educativa e da sociedade local.

Trata-se, portanto, de um trabalho coletivo, de incentivo, de mútuo entendimento, práticas cooperantes, de diálogo, de participação, de complementaridade, sempre numa moldura de prática democrática que ajude ao processo de construção. Um melhor conhecimento público da qualidade do trabalho, valorização do ensino, aprendizagem (currículo) e atividades como artes e da cultura: leitura lúdicas (recreativas).

Pensamos, também, que uma adequada formação pedagógica não dispensa a necessidade de uma constante atualização científica. Aliás, procurar uma descurando a outra é prosseguir num esforço perfeitamente inútil. Não é possível uma adequação de estratégias e um posicionamento correto face ao conjunto do processo de ensino-aprendizagem, sem que os bibliotecários escolares procedam a uma atualização permanente dos dados científicos que transmitem. Simultaneamente, deverão tomar contacto com os avanços teóricos da própria ciência, culturais e sobre o movimento editorial do país, já que estes condicionam de forma marcante o tipo e a forma das estratégias a adotar. Trata-se, portanto, de perseguir um novo perfil de “pedagogo” dinâmico e interveniente. No sentido de proporcionar não só motivos de reflexão, critérios de escolha e atualização, (representantes da criação nacional, originalidade e qualidade literária e reflexo de valores e opiniões variadas), como também linhas gerais fixadoras que

---

<sup>1</sup> (IFLA) International Federation of Library Associations and Institutions.

possam contribuir para um ensino/educação (do Saber, do Saber Estar e do Saber Ser) na Biblioteca. Estas deverão ser mais consentâneas com alguns dos modelos pedagógicos, cívicos e valores educativos que caracterizam uma BE na Sociedade da Informação e do Conhecimento, do século XXI, adaptada às realidades sociais e económicas que contextualizam os jovens da escola.

Este trabalho/projeto, é apresentado em cinco partes. No primeiro capítulo descreve-se a pertinência do projeto. Desenvolve-se a explanação da história da BE do agrupamento, qual o papel e funções do professor bibliotecário. A pesquisa bibliográfica foi feita em diversas bibliotecas ligada à fundamentação e enquadramento teórico da temática a tratar. De realçar a Biblioteca Central da FPCEUP<sup>2</sup> e a Biblioteca Municipal do Porto<sup>3</sup> que possuem um acervo pertinente de literatura de cunho da biblioteconomia. Esta demanda efetuou-se também em estudos práticos incluídos na Web Sigarra<sup>4</sup> e Instituto Nacional de Estatística (INE), tendo sido examinados vários *sites* e blogues de bibliotecas escolares, bem como na bibliografia entregue durante os diferentes módulos desta pós-graduação. No segundo capítulo fazemos alusão à breve história do Agrupamento, papel e funções do professor da BE.

Na segunda parte, procedemos a uma análise situacional da BE, através de um estudo SWOT. Para fazer uma gestão adequada é necessário saber elaborar e adequar instrumentos que permitam práticas regulares de avaliação do que a BE faz e não do que tem. Elaboramos uma revisão da literatura, descrevemos o processo/metodologia utilizado, procurando-se conceptualizar a problemática em estudo: Avaliação dos Serviços prestados à Comunidade, as suas práticas metodológicas SWOT examinando forças, fragilidades, ameaças e oportunidades. Preparamos um plano de ação/motorização com instrumentos que permitem uma avaliação sistemática, pois só desta forma será possível incrementar aspetos positivos e redirecionar ações que atenuem ou eliminem aspetos menos positivos.

Na terceira parte completamos a apreciação com o instrumento de avaliação dos serviços prestados, aplicando a Norma ISO 11620 que define o conjunto de indicadores de desempenho (rendimento bibliotecário). Esta norma é uma ferramenta útil para saber o que fazer e como fazer. A análise dos resultados alcançados são fatores impulsionadores da missão dos serviços, servindo como estímulo ao desenvolvimento da equipa e à melhoria da qualidade dos serviços.

As metodologias empregues neste trabalho são as próprias das Ciências Sociais - Educação: qualitativas, a observação direta e indiretas, e quantitativas, as estatísticas e os

---

<sup>2</sup> <http://www.fpce.up.pt/biblioteca/>

<sup>3</sup> <http://bibliotecas.cm-porto.pt/ipac20/ipac.jsp?profile=#focus>

<sup>4</sup> [http://sigarra.up.pt/up/web\\_base](http://sigarra.up.pt/up/web_base)

inquéritos aos alunos, professores e diretor. Como estratégia adotada na realização dos inquéritos, privilegiamos a avaliação da RBE, domínio D. O contacto direto e interpessoal com os elementos da amostra, não a contaminando, permitiu obter um elevado número de respostas aos inquéritos dos alunos e professores que utilizam a BE. A forma de apresentação sofreu uma flexibilização de acordo com as características sócio culturais dos inquiridos, de modo a facilitar a interpretação das questões colocadas. As respostas foram assim potencializadas, enriquecidas, tornando-se desta forma mais credíveis e fiáveis. Estes procedimentos favoreceram níveis de colaboração mais elevados, e possibilitaram, em nosso entender, o conhecimento mais preciso da realidade estudada. O conhecimento deste espaço, a observação/trabalho direto na BE foi imprescindível para o estudo em análise.

Na quarta parte, são apresentadas as dimensões da avaliação da RBE, modelo de avaliação, a descrição do modelo, a recolha de evidências e por fim os perfis de desempenho. Nesta segmentação do trabalho tecemos algumas considerações sobre Avaliação dos Serviços prestados à Comunidade – Dimensão Avaliação da BE, metodologia e ponto de partida deste estudo; parametrizamos as questões de investigação; apresentamos um instrumento de estudo considerado pertinente – inquérito por questionário recorrendo aos diversos tipos de escalas (dicotómicas, de classificação, “escalas de Likert”<sup>5</sup>...). De seguida, definimos o momento em que decorreu o inquérito e sob que forma, e como é dado a conhecer aos utilizadores da biblioteca. O momento para a aplicação do instrumento da RBE, desenvolveu-se entre 8 de maio e 8 de junho – questionário **QAlunos**, **QDocentes** e **QK1** (diretor). As perguntas apresentadas foram globalmente compreendidas. Podemos expressar que as questões abordam os aspetos fundamentais dos serviços de satisfação da avaliação da BE, o grau de satisfação em relação ao atendimento e serviço de leitura, correspondência entre recursos documentais e o currículo e a influência do serviço de leitura. A divulgação do inquérito de satisfação da BE/avaliação foi feita através da página Web do Agrupamento da escola ([aev-valbom.org/](http://aev-valbom.org/)) e do blogue da BE (<http://aevbiblioblog.blogspot.pt/>). O carácter confidencial do inquérito foi totalmente mantido, fato este que contribui para o sucesso do estudo. Assim, solicitamos aos utilizadores o preenchimento dos questionários *on-line* QAlunos, QDocentes e QK1. O envio do inquérito por *email* e a produção de uma versão eletrónica da RBE, avaliação da BE, revelaram-se procedimentos adequados. Foram enviados 209 inquéritos e obtidas 102 respostas (49%), o que, no contexto em análise, é encarado como uma amostra estatisticamente expressiva da população

---

<sup>5</sup> As escalas de Likert, requerem que os inquiridos indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que está ser medida. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos. Pesquisas posteriores à elaboração da escala de Likert verificaram que há correlação entre o julgamento (atitude) e a utilização do serviço. A partir dessas evidências, quase todos os questionários aplicados passaram a ter questões que medem as atitudes, com as mais variadas escalas.

em estudo. A planta da BE foi também uma ajuda na caracterização/satisfação dos serviços: zonas de acolhimento, de leitura informal e de consulta da documentação em qualquer suporte; nas áreas da gestão do tratamento documental, de utilização polivalente, de exposições, para caracterizar os serviços prestados na BE. Apresentamos ainda neste capítulo o objeto de estudo, a metodologia, o instrumento, o procedimento e o tratamento de dados estatísticos da amostra, as estratégias que pensamos mais adequadas, coerentes e convenientes aos discentes da Escola Básica do 2º e 3º Ciclo. Selecionamos o domínio privilegiado de avaliação RBE, Domínio D: *D1- Articulação da BE com a escola/agrupamento. Acesso e serviços prestados pela BE articulação, D2- Condições humanas e materiais para a prestação dos serviços e D3- Gestão da coleção/informação*. Examinamos o tratamento e análise dos dados obtidos e as sugestões dos alunos. Por fim, as considerações finais técnicas/metodologias de intervenção e as recomendações (reorientação estratégica) para aperfeiçoamento do desempenho e satisfação dos utilizadores. O processo de avaliação é quadro de referência promotor da qualidade da BE e da melhoria dos serviços e práticas. Com a análise dos resultados referentes aos inquéritos efetuados realizamos uma apresentação e discussão de resultados e propostas/pistas de intervenção para desenvolvimentos futuros. Tentaremos ao longo deste trabalho dar respostas e recomendações... indo de encontro às expetativas dos alunos.

Na quinta parte apresentamos as conclusões e alguns constrangimentos e limitações do estudo que efetuamos entre novembro de 2011 a maio de 2012, tendo colocado em prática as teorias assimiladas nesta pós-graduação.

## Parte I – Caso de estudo

### 1. Breve história da Biblioteca Escolar / Agrupamento

A escola EBML pertence ao Agrupamento de Escolas de Valbom. A comunidade escolar é constituída por 557 alunos compreendidos entre os 10 e 16 anos, cerca de 80 professores e 20 assistentes operacionais.

Acresce ainda salientar que Valbom, situado na Região de Convergência, é um meio bastante desfavorecido, com elevada taxa de desemprego, uma das mais altas do concelho de Gondomar. Segundo os Censos 2011, a maioria da população residente na cidade de Valbom, (53,4%), com 14.129 habitantes, tinha habilitações iguais ou inferiores ao 2º ciclo do Ensino Básico 10,5% no 3º ciclo, 18,7% no ensino secundário e que apenas 11,1% possui habilitações ao nível do ensino médio ou superior. Ou seja, mais de metade não tem o 9º ano e mais de dois terços não têm o 12º ano. Sabendo que a população portuguesa ainda apresenta baixos níveis de certificação escolar e, conseqüentemente, profissional, cabe aos agentes de educação e formação atuar junto da população em geral e, em particular, da que reside na cidade de Valbom, visando uma maior qualificação. A escola que queremos é a Escola onde todas as crianças aprendem, onde se combate a exclusão e o insucesso, e onde se preparam cidadãos pensantes, desenvolvendo competências e processos de socialização. A nossa política educativa é dirigida para o sucesso de todos e baseada em princípios de igualdade, equidade e inclusão.

É apanágio da direção do Agrupamento apoiar e envolver-se em iniciativas/parcerias que fomentem o desenvolvimento local. Para o efeito, tem vindo a estabelecer uma rede de parcerias no sentido de contribuir, de forma cada vez mais eficaz, para esse desenvolvimento local bem como para um maior envolvimento com a comunidade. Assim e até ao momento, fazem parte da referida rede: Câmara Municipal de Gondomar, Junta de freguesia de Valbom, IEFP-Gondomar, Paróquia de Valbom/IPSS, Escola Dramática e Musical Valboense, Federação das Associações de Pais do Concelho de Gondomar, Centro de formação das Escolas de Gondomar Júlio Resende, Associação Comercial e Industrial de Gondomar, imprensa local, Agrupamento de Escolas, Biblioteca Municipal, PSP - Valbom, Bombeiros Voluntários de Valbom, Centro de Saúde, Associação para o Desenvolvimento Integrado da Cidade de Valbom, Fundação Júlio Resende, ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários, Knowit - Consultoria, Formação e Tecnologia.

## 2. Princípios Orientadores das Bibliotecas Escolares

### 2.1. Objetivos da Biblioteca Escolar

De acordo com o Manifesto da Biblioteca Escolar (UNESCO, 1999), os objetivos aí definidos para este tipo de bibliotecas contribuem para o “desenvolvimento da literacia<sup>6</sup>, das competências de informação, do ensino-aprendizagem e da cultura”. De entre um conjunto alargado de objetivos, destaca-se:

*“apoiar e promover os objetivos definidos de acordo com as finalidades e currículo da escola; criar e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura, da aprendizagem e da utilização das bibliotecas ao longo da vida; proporcionar oportunidades de utilização e produção de informação que possibilitem a aquisição de conhecimentos, a compreensão, o desenvolvimento da imaginação e o lazer; apoiar os alunos na aprendizagem e na prática de competências de avaliação e utilização da informação, independentemente da natureza e do suporte, tendo em conta as formas de comunicação no seio da comunidade [...]” (UNESCO, 1999:7).*

Tendo em conta o que é proposto pelo Manifesto, a BE é considerada uma unidade científica pedagógica que visa fornecer aos alunos competências para a aprendizagem ao longo da vida e para a literacia da informação, capacitando-os para participar e contribuir, de forma eficaz, para a vida em comunidade.

Até porque, como é hoje sabido, para sermos competentes na sociedade dos nossos dias, baseada na informação e no conhecimento, não devemos ignorar o papel fundamental que a BE desempenha na aquisição de competências. É nesta medida que a BE tem a capacidade de formar cidadãos intervenientes e responsáveis. Estes recursos reportam-se aos saberes, saber-fazer e saber-ser e implicam autonomia, atitude crítica e comportamento ético.

Ao disponibilizar serviços de aprendizagem, livros e recursos, a todos os membros da comunidade educativa, independentemente da idade, raça, género, religião, nacionalidade, língua e estatuto profissional ou social, a BE torna todos os membros da comunidade educativa pensadores críticos e utilizadores efetivos da informação em todos os suportes e meios de comunicação. Tendo em conta esta missão, a BE define objetivos e é parte integrante do processo educativo. Assim, as professoras bibliotecárias das BE do Agrupamento definiram como objetivos de atuação:

---

<sup>6</sup> Literacia - competências básicas – capacidade de usar as competências (ensinadas e aprendidas) de Leitura, Escrita e Cálculo... com base em diversos materiais escritos (textos, documentos, gráficos) de uso corrente na vida quotidiana (social, profissional e pessoal).

**a)** apoiar e promover os objetivos educativos definidos de acordo com as finalidades do Projeto Educativo, do Projeto Curricular do Agrupamento/Escola e dos Projetos Curriculares de Turma; **b)** permitir a integração, em diversos contextos escolares, dos materiais impressos, audiovisuais e informáticos e favorecer a constituição de conjuntos organizados em função de diferentes temas e/ou propostas de trabalhos; **c)** apoiar a investigação, estudo e pesquisa individual ou em situação de aula; **d)** desenvolver nos alunos competências e hábitos de trabalho baseados na consulta, tratamento e produção de informação, tais como: selecionar, analisar, criticar e utilizar documentos; produzir sínteses informativas em diferentes suportes; **e)** apoiar os alunos na aprendizagem e na prática de competências de avaliação e utilização da informação independentemente da natureza e do suporte, tendo em conta as formas de comunicação no seio da comunidade; **f)** facilitar o acesso a docentes, alunos e assistentes operacionais/administrativos à consulta de livros, periódicos e outro tipo de documentação, contribuindo, deste modo, para corresponder às necessidades de instrução, informação, pesquisa e educação; **g)** dotar a escola de um fundo documental adequado às necessidades das diferentes áreas disciplinares curriculares e não curriculares, projetos de trabalho e interesses dos utilizadores, de acordo com os princípios orientadores da Política Documental; **h)** fomentar o gosto pela leitura e contribuir para o desenvolvimento cultural da comunidade educativa; **i)** associar a leitura, os livros e a frequência da BE à ocupação lúdica dos tempos livres; **j)** promover os recursos e serviços da BE junto da comunidade escolar e fora dela; **k)** estimular nos alunos o interesse pela cultura regional, nacional e universal, providenciando o acesso aos recursos locais, regionais, nacionais e globais e às oportunidades que confrontem os alunos com ideias, experiências e opiniões diversificadas; **l)** defender a ideia de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são essenciais à construção de uma cidadania efetiva e responsável, e à participação na democracia.

Estes objetivos serão alcançados se o professor bibliotecário tiver sensibilidade para desenvolver políticas e serviços, selecionar e adquirir recursos, proporcionar oportunidades de acesso material e intelectual a fontes de informação apropriadas, disponibilizar equipamentos e dispor de recursos humanos qualificados. Quando professores e bibliotecários trabalham em conjunto, os alunos atingem níveis mais elevados de literacia, de leitura, de aprendizagem, de resolução de problemas e adquirem, com mais eficiência, competências no domínio das tecnologias de informação e comunicação.

## **2.2. Papel do Professor Bibliotecário**

“A nível da BE, há que considerar os recursos humanos a ela afetos e que se apresentam como elementos imprescindíveis para o desenvolvimento efetivo de qualquer programa educativo” (Calixto, 1996:20).

A coordenação da BE está a cargo do professor bibliotecário que será auxiliado por uma equipa educativa formada por professores ou técnicos com formação especializada e por funcionários de ação educativa. O professor bibliotecário organizará a sua atuação de forma a ir de encontro, na realização das atividades, ao estipulado no Projeto Educativo da Escola ou agrupamento onde está inserida. Torna-se indispensável que o professor bibliotecário possua formação adequada às particularidades das funções que desempenha. Esta formação contempla as vertentes da formação humana, da educação, da técnica e especializada da área da biblioteconomia, uma vez que são essenciais ao desempenho deste cargo. Será, de igual forma, indispensável que este profissional, conheça perfeitamente o contexto educativo da escola onde trabalha, pois conhecendo o perfil dos alunos e demais frequentadores, conseguirá apoiar e responder às suas necessidades, gostos ou carências. “Para fortalecer o papel da Biblioteca Escolar como um contexto de aprendizagem aberto e seguro, a equipa deve sublinhar as suas funções enquanto conselheira, mais do que como instrutores no sentido tradicional” (IFLA/UNESCO,1999:5).

O professor bibliotecário deverá possuir algumas qualidades pessoais: ser capaz de se relacionar com os demais professores e elementos da comunidade educativa, ser um bom comunicador, apresentar flexibilidade de espírito, maturidade, dureza, liderança, adaptabilidade e governança. As relações do professor bibliotecário com o seu público são muito importantes, daí que seja fundamental fazer um bom acolhimento dos utilizadores, informando-os e auxiliando-os na utilização que fazem dos recursos existente na BE. Um professor bibliotecário bom comunicador faz com que os sujeitos que não procuram a biblioteca tenham curiosidade em frequentá-la e conhecer o que lhes vai sendo divulgado; faz com que os que já a frequentem não o deixem de fazer e projeta, na escola e para o exterior da mesma, o trabalho que é desenvolvido pela equipa de trabalho. Um professor bibliotecário, se for capaz de liderar uma equipa de trabalho, contribui largamente para a qualificação do desempenho da biblioteca. Assim, o desempenho do professor bibliotecário passa pela realização de tarefas tais como: aquisição, tratamento técnico e organização do fundo documental (devidamente informado sobre o movimento editorial do país, no quer diz respeito às publicações que interessam o seu público-alvo e atualizar os seus fundos bibliográficos); disponibilizar fundos e catálogos

contemporâneos; proceder à divulgação do fundo documental e apresentar as novidades/originalidades aos utilizadores; prestar apoio ao desenvolvimento do currículo; promover o contacto e a troca de experiências com outras BEs; dinamizar atividades de promoção da leitura e de pesquisa de informação; proceder à avaliação do funcionamento da biblioteca e difundir/divulgar essa avaliação; procurar saber se a sua atuação corresponde às necessidades dos utilizadores e aos objetivos delineados pela escola no PEA (Projeto Educativo de Agrupamento); verificar o impacto dos seus serviços na escola. O professor bibliotecário possuirá, de igual forma, competências de animador “científico-cultural”, conhecendo e produzindo estratégias de animação (marketing) no sentido de ser capaz de divulgar os serviços de informação com a finalidade de atrair e despertar interesses nos leitores.

Após a realização de toda e qualquer atividade, os bibliotecários e/ou os técnicos refletem sobre o que foi realizado e procedem a uma avaliação. Estas avaliações feitas ao desempenho, bem como as estatísticas geradas são dados muito importantes para uma boa gestão da biblioteca, porque através das informações obtidas torna-se mais fácil tomar decisões e identificar as boas práticas. Apoiados nas informações obtidas, os bibliotecários tomam, de forma consciente, decisões sobre aquisições, recursos humanos a afetar aos serviços, atividades a realizar e a potenciar.

### **2.3. Funções do Professor Bibliotecário**

A função do professor bibliotecário deve contribuir para “a educação para cidadania não só diz respeito a todas as disciplinas, como a todos os momentos da vida coletiva” (PERRENOUD, 2002:17). A educação para cidadania estará destinada ao insucesso se não conseguir agregar e implicar todo o currículo abrangendo a BE, atravessando toda a espessura do que é ensinado.

No intuito de desenvolver o indivíduo e a instituição, a equipa da BE promove a qualidade e divulgação dos seus serviços, procura atrair a atenção dos potenciais utilizadores. Para que se tornem utilizadores efetivos, apareçam, permaneçam e voltem. A BE estimula produtos intangíveis, faz intercâmbio com os seus utentes: a biblioteca oferece livros, filmes, audiovisuais, respostas a perguntas, orientação, contos para jovens, ambiente confortável, etc., em “troca” do tempo da atenção, desenvolvimento intelectual e cultural, do leitor/utilizador.

A proximidade, a observação e trabalho de “campo” na biblioteca e as funções do professor desenvolvem capacidades e competências transversais a todo o currículo:

- a) Coloca o aluno em contacto direto com as coleções informação em diversos suportes;

- b) Exercita a sua capacidade sensorial. Aprende a manipular livros (índices, bibliografias, observação, estudo de fontes e a procurar informação em diferentes suportes);
- c) Treina o “saber ver”, saber interpretar as “experiências vividas”;
- d) Desenvolve a capacidade dedutiva. Possibilita, *in situ*, a interconexão de hipóteses;
- e) Aprende a distinguir o essencial do acessório. Treina o seu sentido de comparação e ensaia o espírito crítico (torna-se um pensador analítico);
- f) Prepara processos de (re)construção do conhecimento da biblioteca.

O professor bibliotecário tem o dever de participar na formação da consciência crítica do aluno; de influenciar uma maior proximidade do futuro cidadão com o meio local onde socialmente se insere; de contribuir para solidificar uma massa crítica local e promover e enriquecer a coesão social e territorial com base na educação (valorização do futuro) e na aquisição de competências, consolidando a criação ou reforço das identidades locais.

O professor bibliotecário tem a incumbência de desenvolver competências: de aprendizagem autónoma/independente, centrada em cada um e ao longo da vida; capacidades de planeamento que são um pré-requisito essencial para qualquer tarefa, investigação, estudo, projeto, ensaio ou tema; competências de cooperação, aprender a trabalhar em grupo, a defender opiniões e criticar de forma construtiva. O professor atua como orientador do grupo e apoia-o a usar os recursos da BE para resolução de problemas com informação relevante atualizada e válida, a identificar critérios de autoridade, fiabilidade, cronologia ou atualidade. Competência de localização e recolha representa a parte principal da formação de utilizadores da BE, de forma autónoma e ao longo do seu percurso de vida como aluno, indivíduo e profissional. Os utentes desenvolvem também competências de pensamento crítico e avaliação vitais para atingirem resultados ótimos de utilização da BE.

## **2.4. Organização da Biblioteca Escolar (BE)**

Uma biblioteca assume-se, antes de mais, como um local procurado por alguém que pretende obter informação, formação ou reunir um conjunto de materiais sobre assuntos ou temas de interesse pessoal ou profissional. Ao prestar esses serviços a uma comunidade, a biblioteca procura estar em permanente atualização. Isto é, o fundo documental disponibilizado aos seus utilizadores procura acompanhar as constantes evoluções da sociedade.

A Biblioteca pela atualidade e diversidade das temáticas que aborda é fundamental na formação integral do cidadão. Ela permite a sistematização de um potencial de conhecimentos

sobre o mundo contemporâneo numa perspectiva multidimensional e integradora. Contribui também para a perceção da crescente interdependência planetária dos problemas que afetam as relações entre as pessoas e entre estas e o “saber global”. Por fim, estimula o interesse dos alunos por uma participação mais consciente e solidária enquanto cidadãos, na procura de soluções alternativas.

A BE apresenta como preocupação, entre outras, ensinar os utilizadores a rentabilizar os recursos nela existentes, a compreenderem a sua organização/estrutura e funcionamento e a recuperarem informação de forma autónoma (consulta de catálogos, índices, assuntos na CDU e referências bibliográficas), aprendizagens estas tão necessárias ao longo da vida.

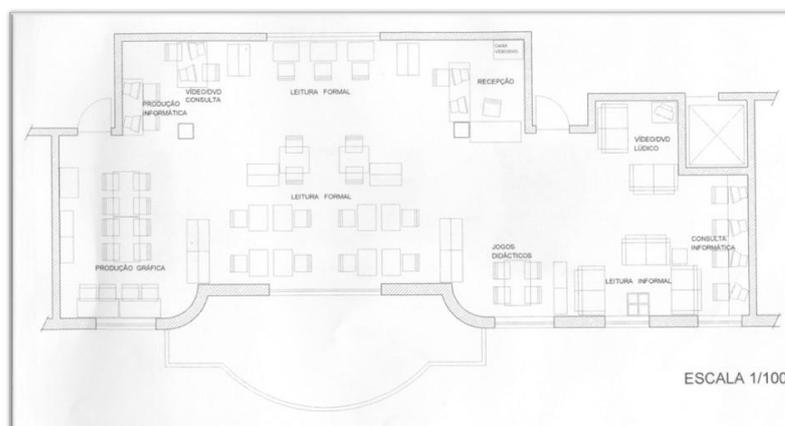
Se a BE está apetrechada com inúmeros recursos pedagógicos e se o fundo documental respeita as necessidades das diferentes áreas curriculares disciplinares, há que perspetivar modos de tornar possível a sua real utilização. Em permanente diálogo com os professores, a biblioteca torna possível incorporar nas suas práticas pedagógicas um vasto conjunto de materiais impressos, audiovisuais e informáticos e colabora com os mesmos na planificação de atividades de ensino e na diversificação de situações de aprendizagem. Apresentando-se como um “local onde os alunos trabalham em grupo, aprendem a defender opiniões de forma construtiva” (IFLA/UNESCO,1999:4).

A BE como instituição/organização tem uma função social. É um local de encontro, de relações e de trocas que vão desde o acolhimento, informação dos utilizadores, até às atividades de animação que procuram inserir a biblioteca no quadro normal do ensino e da educação.

Na sequência da integração no programa RBE a biblioteca sofreu intervenção ao nível do espaço físico (ampliação) e as zonas funcionais foram reestruturadas; o fundo documental foi enriquecido e passou a ser difundido; foi adquirido mobiliário e equipamentos específicos para cada zona funcional; foi também adquirido *software* de gestão bibliográfica “*Bibliobase*”, destinado ao tratamento/organização do fundo documental. Esta biblioteca apresenta-se constituída por um conjunto de recursos físicos (instalações, equipamento e fundo documental) e recursos humanos (professores, auxiliar de ação educativa, equipa de voluntários) que se guiam pelas normas estabelecidas no seu próprio regimento.

Esta unidade educativa está aberta aos alunos, pessoal docente e não docente, pais e encarregados de educação, de todo o Agrupamento no qual se insere. Está ainda aberta aos demais elementos da comunidade onde a escola está localizada. O horário de funcionamento da BE foi estipulado de forma a acompanhar o horário de funcionamento da escola. O acervo da BE é formado por livros, periódicos, materiais manipuláveis, diapositivos, fotografias, cassetes de

vídeo, CD's, CD-ROM's e DVD's. Os livros, periódicos e materiais manipuláveis estão disponíveis em regime de livre acesso. Esta coleção é gerida de acordo com os procedimentos sugeridos pela RBE, tendo em conta a especificidade da escola, o Projeto Educativo de Escola/Agrupamento, o projeto Curricular de Escola/Agrupamento, os fundos existentes nas bibliotecas do Agrupamento e as necessidades curriculares. A BE dispõe de um documento escrito que formaliza as linhas orientadoras e um conjunto de procedimentos que serve de base à constituição/desenvolvimento sustentado da coleção e que conduz à otimização dos recursos documentais. Este documento *Política de Constituição e Desenvolvimento da Coleção* “tem como objetivo definir o conjunto de intenções da biblioteca na construção da sua coleção face ao crescimento, renovação e conservação dos recursos documentais; assegura a continuidade e relevância da política de constituição e desenvolvimento da coleção e impõe-se como uma estrutura de referência. Apresenta um plano de ação a médio prazo que contém toda a informação reguladora das decisões a tomar e os demais procedimentos inerentes ao desenvolvimento da coleção” (IFLA/UNESCO, 1999:12). De entre os aspetos a ter em conta na constituição do fundo documental, destacamos: a avaliação prévia da coleção de forma sistemática face às necessidades de informação do público-alvo e os objetivos da BE; garantir a diversidade de suportes que contemple fontes de informação variadas e de forma a abranger as diferentes áreas do conhecimento e os vários pontos de vista; garantir a pluralidade, abrangência e profundidade dos temas, respeitando o equilíbrio entre todas as áreas do saber, predominantemente as curriculares; observar a qualidade literária e editorial, tendo em conta o binómio preço/qualidade; observar a atualidade dos títulos selecionados do ponto de vista informacional, educacional, cultural e recreativo; e verificar e validar a autoridade dos textos, ilustrações e conteúdos das páginas em linha.



**Ilustração 1** Planta da BE e os espaços de utilização: receção, leitura formal, consulta informática, ...

O espaço da Biblioteca apresenta-se estruturado pelas seguintes zonas: receção/acolhimento, leitura informal, material impresso/leitura presencial, leitura vídeo e

informática. Na zona de acolhimento procede-se à identificação dos utilizadores; realiza-se pesquisa bibliográfica através da consulta do catálogo ou de programa informático; efetua-se levantamento e devolução de documentos em todos os suportes (requisição domiciliária, requisição para aulas ou atividades); presta-se apoio aos utilizadores, fornecendo informações pertinentes; realiza-se impressão de documentos e o tratamento documental. Na zona de leitura informal, os utilizadores podem realizar a leitura de obras de ficção e periódicos e proceder à utilização de materiais manipuláveis. A zona de leitura de material impresso/leitura presencial destina-se à leitura de obras de ficção e leitura de obras técnicas para realização de trabalho individual e trabalho de grupo. A zona de leitura vídeo destina-se à visualização de filmes, com finalidades educativas e/ou lúdicas. Finalmente, a zona de informática, com 9 postos de consulta, destina-se à navegação na Internet, tendo em vista a pesquisa de informação com finalidades educativas; à elaboração e impressão de trabalhos; e à consulta de CD-ROM e DVD, com objetivos educativos e/ou lúdicos.

Uma vez que o acesso aos documentos é efetuado em regime de livre acesso, procedeu-se à sua organização segundo critérios definidos pela biblioteconomia. Os documentos estão classificados de acordo com o assunto principal, seguindo a Classificação Decimal Universal – CDU e desta forma enquadrados numa divisão física por áreas departamentais. A BE tem representação em reunião de Conselho Pedagógico através da figura de Coordenador de BE e é referenciada em documentos estruturadores do funcionamento da escola: Projeto Educativo, Plano Anual de Atividades, Regulamento Interno.



**Ilustração 2** BE da Escola BML



**Ilustração 4** Prazer de Estudar



**Ilustração 3** Prazer de Ler



**Ilustração 5** Restaurante na BE

## Parte II – Análise situacional da BE

### 3. Análise SWOT



Ilustração 6 EBML, Valbom

A apresentação da análise SWOT<sup>7</sup> tem em vista identificar os fatores que determinam o desempenho da BE, considerar os que devem ser melhorados e os que são decisivos para o sucesso da missão da BE. A partir desta metodologia, foram elencadas estratégias de melhoria para o próximo ano apenas no âmbito dos serviços.

Elaboração de uma SWOT da BE da Escola Básica 2º e 3º Ciclos possibilitará, desde logo, tirar algumas ilações sobre o seu funcionamento. Esta ferramenta/relatório que se baseia nos conceitos de análise SWOT ajuda a objetivar e quantificar, facilitando, ainda, uma análise quer ao nível interno e quer ao nível externo do desempenho da BE. Sendo, que ao nível interno permite efetuar um levantamento de todos os pontos forte e fracos e ao nível externo coadjuva a esboçar todas as oportunidades e ameaças que a BE enfrenta. Resumindo, este instrumento fornece uma integração de valores que são a relação entre as Forças e as Fraquezas e a relação entre as Oportunidades e as Ameaças.

No quadro seguinte especificaremos todos os indicadores utilizados para a análise interna dos pontos fortes/fracos e para a análise externa das ameaças e oportunidades:

1. Condições físicas
2. Gestão e organização
3. Fundo documental: Produtos
4. Fundo documental: Serviços
5. Recursos humanos

---

<sup>7</sup> SWOT é um acrónimo de Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).

Tabela 1 Análise SWOT

Secção em análise	FORÇAS	FRAQUEZAS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<p><b>Condições físicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade e adequação das instalações bem como as condições de mobiliário e equipamentos, técnicos e informáticos.</li> <li>Identificará as condições materiais necessárias à obtenção de boas práticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espaço “generoso” com mobiliário adequado, permitindo o trabalho de grupo, a leitura individual, a utilização individual do equipamento informático ou em grupos de 2 utilizadores e a utilização do espaço multimédia.</li> <li>A BE situa-se no 1º andar mas permite a sua utilização por alunos com problemas motores, uma vez que a escola dispõe de 1 elevador.</li> <li>O parque informático é novo e de qualidade, existindo 9 computadores para os utilizadores e 2 para gestão da biblioteca.</li> <li>Existência de uma zona de leitura informal, uma zona de visualização de filmes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não existe um gabinete que permita a coordenadora desenvolver o seu trabalho.</li> <li>Não possui um espaço que permita guardar diverso material utilizado nas várias atividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala dos DTs anexa à BE, com a possibilidade de se fazer o alargamento de espaço (para gabinete e depósito documental).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impossibilidade de trabalharem duas turmas em simultâneo</li> </ul>
<p><b>Gestão e Organização</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise da capacidade de organização interna da biblioteca. Uma biblioteca envolverá uma organização interna de processos, mas igualmente a capacidade de se projetar de uma forma harmoniosa e coerente,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está representada no Conselho Pedagógico, sendo o papel da biblioteca claramente definido no PAA, PEE, PCA e no regulamento interno;</li> <li>Tem um regimento interno e um manual de procedimentos;</li> <li>PAA da BE articulado com disciplinas de L.P, História, Matemática e Ciências.</li> <li>Espaços de trabalho diferenciados e com TICs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horário de funcionamento pouco alargado por falta de elementos (9h-17h);</li> <li>Inexistência de um plano de marketing e de gestão financeira;</li> <li>Catálogo incompleta devido a uma equipa instável e sem formação;</li> <li>Sistema de circulação da Bibliobase não se encontra implementado por catálogo coletivo por se encontrar em agregação em todo o agrupamento. No entanto, a Bibliotecária</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação do catálogo informatizado <i>online</i>;</li> <li>Formação de colaboradores/equipa/ utilizadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilidade de colocação dos livros em estantes que nada têm a ver com o assunto;</li> <li>Perda de tempo ao ter de ensinar o funcionamento da BE a novos colaboradores e equipa, anualmente</li> </ul>

Secção em análise	FORÇAS	FRAQUEZAS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
desenvolvendo capacidades de reavaliação de ações.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de catalogação <i>online</i> - Bibliobase;</li> <li>• Pratica a autoavaliação de todas as atividades;</li> <li>• Empréstimos informatizados, embora com uma grelha elaborada pela PB.</li> </ul>	<p>elaborou uma grelha que tem sido entretanto utilizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbas insuficientes, para aquisição de fundo documental para todo o Agrupamento;</li> <li>• Equipa inconstante, pois muda anualmente</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distância de algumas Escolas do 1º ciclo e JIs da BE do Agrupamento</li> </ul>
<p><b>Fundo documental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos Análise dos produtos e recursos materiais que a biblioteca possui. A diversidade dos fundos documentais e o seu tratamento informatizado aliado às condições do acesso Internet</li> </ul> <p>• Serviços Análise da capacidade da biblioteca em transformar os produtos em informação, de tornar a biblioteca útil e diferenciada das restantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisão de novas aquisições e desenvolvimento das coleções tomada em conjunto com todos os grupos disciplinares e anos escolares;</li> <li>• Fundo documental atualizado todos os anos com a verba do PNL, embora insuficiente;</li> <li>• Os departamentos são sempre informados sobre novas entradas na BE;</li> <li>• A catalogação não se encontra totalmente feita, pois foi necessário reformulá-la;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impossibilidade da manutenção do Jornal <i>online</i> por falta de tempo do professor das TIC;</li> <li>• Pouco envolvimento de alguns grupos disciplinares nas atividades desenvolvidas pela BE;</li> <li>• Professores enviam os alunos para elaborarem um determinado trabalho sem lhes darem o mínimo de diretrizes;</li> <li>• Falta de participação dos EEs nestas atividades.</li> <li>• Falta de conhecimentos em algumas áreas do saber para a criação de ambientes virtuais de aprendizagem</li> <li>• Resistência à leitura por parte dos alunos;</li> <li>• Diminuição dos hábitos de leitura no 9º ano (embora dependa dos professores a estimulação e tentar reverter esta situação)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impossibilidade da manutenção do Jornal <i>online</i> por falta de tempo do professor das TIC;</li> <li>• Pouco envolvimento de alguns grupos disciplinares nas atividades desenvolvidas pela BE;</li> <li>• Professores enviam os alunos para elaborarem um determinado trabalho sem lhes darem o mínimo de diretrizes;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de ferramentas Web 2.0 para disponibilização de conteúdos, formação, realização de trabalhos, divulgação de atividades da BE.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de ferramentas Web 2.0 para disponibilização de conteúdos, formação, realização de trabalhos,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhos de “copy paste”</li> <li>• Reduzida formação nesta área da equipa da BE.</li> <li>• Falta de reforço e de valorização da leitura no seio familiar (famílias mais carenciadas);</li> <li>• Interesses divergentes da leitura conduzem os jovens para outras tarefas.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhos de “copy paste”;</li> <li>• Reduzida formação nesta área da equipa da BE.</li> <li>• Falta de reforço e de valorização da leitura</li> </ul>

Secção em análise	FORÇAS	FRAQUEZAS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de participação dos EEs nestas atividades.</li> <li>▪ Falta de conhecimentos</li> <li>▪ Em algumas áreas do saber para a criação de ambientes virtuais de aprendizagem</li> <li>▪ Ainda há alunos resistentes à leitura;</li> <li>▪ Diminuição dos hábitos de leitura no 9ºano (embora dependa dos professores)</li> </ul>	<p>divulgação de atividades da BE.</p>	<p>no seio familiar (famílias mais carenciadas);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interesses divergentes da leitura conduzem os jovens para outras tarefas.</li> </ul>
<p><b>Recursos humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análise dos recursos humanos e a sua capacidade de interação. Uma biblioteca necessita de uma equipa com conhecimentos e formação diversificados, bem como um sentido de equipa capaz de colocar em prática os objetivos da biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipa formada por dois elementos a tempo inteiro mais cinco professores: Língua Portuguesa, Inglês, HGP e EV (num total de 7 horas semanais) e um assistente operacional</li> <li>▪ Apenas o coordenador tem formação em catalogação e indexação, embora já tenha sido possível ensinar um elemento da equipa, que apenas desenvolve este trabalho nos seus 90 minutos semanais;</li> <li>▪ PB reconhecido e respeitado por toda a comunidade educativa e pró-ativo na promoção da BE;</li> <li>▪ Promoção e desenvolvimento de planos colaborativos com toda a comunidade escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os dois mais dois elementos pertencem ao mesmo grupo disciplinar e um a EVT (equipa devia incluir professores das diversas áreas do currículo);</li> <li>▪ Elemento das TIC com apenas 90 minutos e que muito raramente pode apoiar a BE;</li> <li>▪ Funcionária requisitada para outras atividades na escola;</li> <li>▪ Falta de formação biblioteconómica dos elementos da equipa da BE;</li> <li>▪ Equipa com um número de horas insuficiente para fazer a gestão adequada do espaço, dos recursos e do desenvolvimento das atividades em articulação com os vários departamentos;</li> <li>▪ Falta de conhecimento para aplicação na prática das potencialidades da web 2.0;</li> <li>▪ Falta de formação da assistente operacional e colaboradores na catalogação e para auxiliar os alunos, na pesquisa e tratamento da informação, e não apenas para disponibilizar recursos e equipamentos;</li> <li>▪ Sobrecarga das funções da coordenadora no apoio, na organização e gestão da BE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investimento na formação para a utilização da BE</li> <li>▪ Oferta de formação no domínio das Tecnologias de Informação;</li> <li>▪ Investir na formação de Utilizadores;</li> <li>▪ Continuar a tentar constituir uma equipa que integre elementos de todos os grupos disciplinares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de apoio legislativo que defina a equipa e o número de horas de cada elemento, compatível com o exigente trabalho de uma BE.</li> <li>▪ Falta de apoio legislativo que defina o perfil e aptidões do funcionário da BE e o Número destes elementos, de acordo com o Número total de alunos;</li> <li>▪ Colocação de elementos incapazes de perceber a dinâmica de uma BE</li> </ul>

Da análise SWOT, conclui-se ser um instrumento prático, muito útil e de fácil leitura que permite delinear com maior rigor as estratégias de ação para colmatar as fraquezas e pontos fracos detetados e tentar transformar as ameaças em oportunidades reais para a BE.

### 3.1. Estratégias e Plano de Melhoria dos Serviços

Após, o diagnóstico de situação efetuado através da análise SWOT, definiu-se um conjunto de estratégias para melhorar a situação identificada relativa à satisfação dos serviços da biblioteca pelos alunos e professores, nomeadamente quanto à promoção da leitura, das literacias e no apoio ao currículo.

A partir da informação obtida, a equipa da BE definiu as seguintes estratégias de melhoria:

- a) Promover o uso da biblioteca para: impulsionar as atividades de animação, de leitura e de coadjuvação com o currículo; descobrir novas áreas de atuação com Encarregados de Educação; despertar a atenção dos utilizadores, o que contribui para a promoção da imagem e das atividades dinamizadas pela BE, criar na comunidade educativa um clima de inovação e um dinamismo crescente;
- b) Agregar à biblioteca mais um assistente operacional;
- c) Melhorar a formação de utilizadores;
- d) Afetar verbas à biblioteca para atualização do fundo documental;
- e) Investir em mais equipamento tecnológico;
- f) Apoiar e envolver-se em iniciativas que fomentem o desenvolvimento local e estabelecer uma rede de parcerias no sentido de contribuir, de forma cada vez mais eficaz, para esse desenvolvimento., bem como para um maior envolvimento com a comunidade: Junta de freguesia de Valbom, Paróquia de Valbom/IPSS, Escola Dramática e Musical Valboense, Associações de Pais do Concelho de Gondomar, Centro formação Júlio Resende, Imprensa local, Agrupamento de Escolas, Biblioteca Municipal, Associação para o Desenvolvimento Integrado da Cidade de Valbom e Fundação Júlio Resende.

#### PLANO DE MELHORIA DOS SERVIÇOS

- Desenvolvimento de programas de formação de utilizadores com todas as turmas da escola;
- Oficinas de formação para as literacias da informação (pesquisa, avaliação de páginas Web, citações, bibliografia) Ajuda ao funcionamento das bibliotecas escolares/centros de recursos

educativos através de projetos de leitura recreativa, ajuda à pesquisa bibliográfica ou eletrónica, elaboração de trabalhos;

- Elaboração de mais guiões para o utilizador; Apoio ao estudo dos alunos;
- Desenvolvimento da disciplina BE no *Moodle* da escola em sistema aberto;
- Publicação de boletins bibliográficos temáticos;
- Solicitação aos Enc. .Educação para colaborarem com a BE nas atividades de promoção da leitura;
- Maior envolvimento de outros grupos disciplinares/departamentos nestas atividades; Apoio a professores - na programação, na construção de materiais didáticos;
- Dinamização de um plano de Marketing;
- Recolha de novas propostas de animação;
- Reforço do papel da leitura junto das famílias através de ações de formação e de projetos que envolvam a família; Dinamização do binómio escola/família através da ajuda na mediação escolar ou na recolha, criação e divulgação de materiais sobre temas de interesse dos E.E.;
- Elaboração de dossiers temáticos; Apoio e integração de alunos imigrantes complementando o trabalho levado a cabo pelas escolas, nomeadamente através do reforço no ensino da língua portuguesa ou na ajuda ao estudo das disciplinas;
- Exploração das novas formas de criar leitores: existem *sites* interativos com múltiplas atividades, os próprios alunos podem construir os seus *sites* e organizar eventos de leitura; e-books;
- Procurar ensinar a avaliar os recursos eletrónicos;
- Ensinar a definir quais as fontes de trabalho mais adequadas, quer estejam na estante, no computador local ou no ciberespaço. Apoio aos projetos curriculares de turma - através, nomeadamente, do apoio à interdisciplinaridade (análise e concertação de programas).

Depois deste acervo teórico, dos dados examinados até aqui e da análise SWOT, o próximo capítulo apresenta o estudo empírico de fatores da satisfação dos utilizadores da BE. Os resultados fortalecem o apoio a uma eventual definição estratégica.



Ilustração 7 Animação diária na BE



Ilustração 8 Participação na atividades.

## Parte III – Instrumentos de avaliação dos serviços prestados

### 4. Norma 11620

Tal como refere Melo (s/d), “hoje em dia a qualidade das bibliotecas já não é avaliada pela quantidade de documentos que estas possuem no seu acervo, mas antes pelos serviços que prestam à comunidade que servem. Isto significa que em termos de avaliação de qualidade pesa bastante o que a biblioteca realiza e não tanto o que a biblioteca possui”. Neste sentido, a biblioteca passa a estar centrada no utilizador e não em si própria. Na verdade, hoje em dia, a biblioteca perspetiva a sua atividade em função da satisfação das necessidades de todo e qualquer utilizador.

É essencial que a recolha de dados seja realizada de forma sistemática, uma vez que estes contribuem para a melhoria dos serviços, para a eficácia e eficiência e para o próprio processo de tomada de decisões, em função das necessidades dos utilizadores. O objetivo dos diversos procedimentos de avaliação é de otimizar a qualidade da *performance* dos serviços e dos recursos. Como forma de auxiliar, conduzir e uniformizar procedimentos de análise de dados, dos quais resultará informação pertinente, foi criada a norma ISO 11620, que estipula indicadores de desempenho.

A norma dispõe de um conjunto de definições, metodologias e a explicação de 29 indicadores de desempenho associados a um ou mais métodos de obtenção de dados e análise de resultados. Segundo a ISO, indicador é: “expressão (numérica, simbólica ou verbal) usada para caracterizar atividades (eventos, objetos ou pessoas) em termos quantitativos e qualitativos a fim de avaliar o valor das atividades caracterizadas e o método associado”.

Relativamente à Biblioteca, o pressuposto do indicador de desempenho é ser uma ferramenta de avaliação de qualidade e eficácia dos serviços prestados/oferecidos. A sua utilização proporciona um diagnóstico, sendo possível a identificação e resolução dos problemas de forma rápida. Permite ainda que a comparação dos dados ao longo do tempo e dos resultados esperados.

#### 4.1. Campo de Aplicação

Neste sentido, e de acordo com o estipulado pela norma ISO 11620, no âmbito de uma BE, procurámos medir, entre outros: **Dados Gerais da BE** (número de postos de serviço, total utilizadores atuais, número de utilizadores potenciais, número de horas diárias de abertura,

número total de serviços); **Recursos Financeiros** (receitas /despesas); **Recursos Humanos** (existência de bibliotecário especializado em CD, equipa da BE multidisciplinar, assistente operacional); **Recursos Materiais/Equipamentos** (área da biblioteca, número de lugares, superfície destinada aos utilizadores, número de postos informáticos, número de ligações à internet, impressora apoio ao trabalho da BE e aos alunos, número de metros lineares de estantes em livre acesso); **Fundo Documental** (número de documentos, número de documentos para empréstimo); **Empréstimo** (número total de empréstimos, pesquisa de informação - em agregação) e **Formação de utilizadores** (número de ações de formação realizadas na BE).

A opção pela seleção destes indicadores resulta da necessidade que a equipa da biblioteca sentiu em obter uma imagem precisa da eficácia e da eficiência dos seus serviços ao nível: dos recursos humanos, financeiros e materiais; do fundo documental; do fornecimento de documentos; do empréstimo; dos serviços técnicos; da disponibilidade dos recursos humanos; da capacidade de resposta na pesquisa de informação; na realização de ações de formação de utilizadores e, ainda, da disponibilidade e qualidade dos equipamentos.

No início do ano foram criados instrumentos para um registo contínuo da informação pretendida, dos quais referimos, a título de exemplo, a *Folha de Registo de Utilização Informal* da biblioteca (cf. Anexo 1) e ainda o módulo de *Estatísticas* do programa de gestão Excel. São, também, utilizados alguns instrumentos de recolha de dados disponibilizados pelo MABE da RBE, no domínio *D. Gestão da BE 8* (cf. Anexos 2, 3, 4 e 6). A fim de assegurar a fiabilidade da avaliação, foi solicitado a dois membros da equipa um esforço acrescido na recolha atenta e sistemática dos dados. A análise dos resultados e consequente atuação será objeto de trabalho de equipa da BE. Uma vez que este é o primeiro documento do género realizado, até ao momento, não poderemos fazer uma comparação com anos anteriores. No entanto, a análise dos resultados permitirá a comparação com a missão, fins e objetivos da biblioteca.

## 4.2. Indicadores de desempenho

Apresenta-se o quadro dos cálculos dos indicadores em anexo 5, utilizados para medir o desempenho da BE. Esta norma facilita a objetividade na avaliação dos serviços e/ou processos, permite uma monitorização dos serviços em tempo real e um grau satisfatório de precisão dos resultados. Como referido anteriormente, estes dados incluem os dados gerais da BE, os recursos financeiros, os recursos humanos, os recursos materiais/equipamentos, o empréstimo e a formação de utilizadores. O quadro seguinte (tabela 2) constitui o ponto de partida para o trabalho empírico deste projeto.

#### 4.2.1. Análise de Resultados Obtidos

Pelo que nos é dado observar, e face ao universo de utilizadores em causa, consideramos que a BE possui:

**Tabela 2** Dados gerais da BE

<b>Dados Gerais da BE</b>	
a) Número de postos de serviço	4 - Satisfatória
b) Total utilizadores atuais	657
c) Número de utilizadores potenciais	757 = 100 Utilizadores potenciais mais 15%
d) Número de horas diárias de abertura	8h (9h -17h) (poderia acompanhar a totalidade atividades letivas 8h30 -18h30)
e) Número de horas diárias de abertura	1520h Abarca 80% das atividades letivas (1900h poderia abranger a totalidade diária horário escolar)
f) Número total de serviços	23
<b>Recursos Financeiros:</b>	
g) Receitas	€2,9 / Utilizador atual €2,5 / Utilizador potencial
h) Despesas	€2,3 / Utilizador atual €2,0 / Utilizador potencial
<b>Recursos Humanos:</b>	
i) Bibliotecário especializado	35h
j) Licenciado	35h
k) Equipa da BE multidisciplinar	7h
l) Assistente operacional	35h
} 112h semanais disponibilidade da equipa da BE	
<b>Recursos Materiais/Equipamentos:</b>	
m) Área da biblioteca em m <sup>2</sup>	122m <sup>2</sup>
n) Capacidade de ocupação	83% (4 <sup>a</sup> feira entre 12h e 13h30) semanalmente
o) Número de lugares	47
p) Superfície útil por utilizadores	1,57m <sup>2</sup>
q) Taxa de utilização postos informáticos	100% Diariamente entre 12h e às 13h30m
r) Capacidade ligações à internet	9 Computadores 100%
s) Impressora apoio ao trabalho da BE e aos alunos	0, 015 manifestamente insuficiente.
t) Número de metros lineares de estantes em livre acesso	20,40m

<b>Fundo Documental:</b>	
u) Número de documentos	4358
v) Índice uso da coleção	18%
<b>Empréstimo:</b>	
w) Número total de empréstimos	2607 (com renovações)
<b>Formação de utilizadores:</b>	
x) Percentagem de ações de formação	2,3%
y) Número médio de alunos por formação	144 alunos / formação ≈ 7 turmas / formação

Na nossa perspetiva a BE tem um número de postos de serviço satisfatório para a sua comunidade, no entanto, tal não permite o alargamento do horário. Um excelente nível de ocupação (83%), mas um número insuficiente de equipamentos informáticos, apresentando uma taxa de ocupação de 100%. Relativamente ao fundo documental, que apresenta um baixo índice de utilização, será necessário incrementar o seu uso. Podemos realçar que para os 657 utilizadores temos 4358 documentos, contabilizando aproximadamente 7 documentos por utilizador (cf. com a tabela anterior).

Deste modo, tornam-se extremamente úteis as estatísticas e as avaliações do desempenho dos serviços, que resultam das atividades que são desenvolvidas nos Serviços da RBE através do MABE. Estas estatísticas poderão apoiar significativamente o coordenador da equipa do serviço da BE no que concerne ao “processo de decisão relativo à aquisição, recursos humanos; à confirmação de orçamentos e atividades Gestão da eficiência em Serviços de Documentação e Informação das bibliotecas; à identificação das tendências a desenvolver na utilização e no valor da informação das bibliotecas” (Melo 2004:23).

## **Parte IV - Trabalho empírico**

### **5.1. Dimensões avaliação**

#### **5.1.1. Modelo de avaliação da Biblioteca Escolar**

Os pressupostos para avaliação da BE assentam na consolidação do conceito central da evolução, investimento dos parceiros da educação de que a biblioteca escolar constitui um contributo essencial para o sucesso educativo, sendo um recurso fundamental para o ensino e para aprendizagem.

Para que este papel se torne permanente é necessário que o ambiente escolar reflita determinadas condições. Tal como refere o Manifesto da Unesco/IFLA, o sucesso da missão passa por vários fatores como níveis de colaboração entre coordenadores /equipa da BE e restantes professores no desenvolvimento de atividades conjuntas orientadas pra o sucesso dos alunos; a acessibilidade, a qualidade dos serviços prestados, a adequação do fundo documental e dos recursos tecnológicos. Todos estes recursos materiais e humanos trabalham em cooperação, contribuem para o ensino e a aprendizagem, podendo inferir a qualidade do trabalho da BE com resultados escolares dos alunos.

A avaliação integrada BE é facto relevante na forma de objetivar e como se está a concretizar o trabalho das bibliotecas escolares, tendo como contributo para as aprendizagens, sucesso educativo e melhoria da aprendizagem ao longo da vida. É fundamental que cada escola conheça o impacto que as atividades realizadas na BE vão tendo no processo ensino-aprendizagem, assim como o grau de satisfação dos serviços prestados pelos utilizadores. Esta reflexão é um princípio de boas práticas de gestão, tornando-se num instrumento indispensável na tomada de decisão e no reconhecimento do papel/missão da biblioteca. Possibilita, ainda, verificar se a missão e os objetivos estabelecidos da BE estão ou não a ser concretizados. Simultaneamente, identifica os que têm sucesso e que deverão continuar a realizar-se, permitindo, ainda, reconhecer pontos mais débeis que importa melhorar. Concluindo, esta avaliação da BE deve articular-se com o projeto educativo da escola.

### **5.1.2. Modelo de avaliação**

O modelo de avaliação da biblioteca tem por principal finalidade proporcionar às BE um instrumento regulador e de melhoria contínua, que lhe permita avaliar a forma como estão a concretizar o seu trabalho e que resultados estão a alcançar, constituindo-se como um meio indispensável de qualificação das BE e das próprias escolas, no cumprimento da sua missão e objetivos. O modelo assenta no desenvolvimento de uma abordagem qualitativa orientada para uma análise dos processos e dos resultados numa perspetiva formativa, ajudando a identificar as necessidades e as fragilidades com vista a melhora-los. Descrevemos de seguida algumas ideias chave que guiam a construção e aplicação do modelo:

- Avaliação associa a noção de um bem que tem a ver com a experiência e os benefícios que dela se retiram (espaço agradável, fundo documental apropriado para a faixa etária, contributo sucesso educativo);

- Pretende avaliar a qualidade e eficácia como um processo regulador, inerente à melhoria contínua da BE, pois todos irão beneficiar com a observação e ponderação realizadas;
- A aplicação do modelo de avaliação seja viável e se integre nas práticas de gestão de equipa da BE. Não deve representar uma sobrecarga de trabalho, mas criar práticas habituais e não apenas com vista à avaliação. Assim, é conveniente registar os diversos contatos/reuniões realizados pela equipa de coordenação da BE.

### 5.1.3. Descrição do modelo

No cumprimento da ação da BE foram selecionados os mais significativos tendo em conta a realidade da escola portuguesa, e identificados com impacto positivo no ensino aprendizagem, domínios que suportam a ação no processo educativo. Os vários elementos a analisar foram agrupados em quatro domínios e respetivos subdomínios:

#### **A – Apoio ao desenvolvimento curricular**

- ✓ A1- Articulação curricular da BE com as estruturas de coordenação educativa e supervisão pedagógica e os docentes
- ✓ A2- Desenvolvimento da literacia da informação

#### **B – Leitura e literacia**

#### **C – Projetos, parcerias e atividades livres e de abertura à comunidade**

- ✓ C1- Apoio a atividades livres, extracurriculares e de enriquecimento curricular
- ✓ C2- Projetos e parcerias

#### **D – Gestão da BE:**

- ✓ D1- Articulação da BE com a escola/agrupamento. Acesso e serviços prestados pela BE
- ✓ D2- Condições humanas e materiais para a prestação dos serviços
- ✓ D3- Gestão da coleção/informação.

Cada domínio/subdomínio, inclui um conjunto de indicadores que se concretizam em diversos fatores críticos de sucesso. Estes indicadores orientam para áreas de intervenção em cada domínio, permitem a medição e possibilitam uma apreciação da qualidade da BE. Os fatores críticos de sucesso são exemplos de situações, ocorrências que operacionalizam o respetivo indicador tendo um valor informativo/formativo que ajuda na recolha de evidências.

Par cada indicador é sugerido prováveis instrumentos de recolha de evidências que irão sustentar a avaliação. No final, cada indicador tem exemplos de ações para melhoria, isto é, sugestões para melhorar o desempenho da BE.

#### **5.1.4. Recolha de Evidências**

A avaliação da BE deve apoiar-se em evidências, para que a leitura realce os aspetos positivos e dão a conhecer à comunidade educativa os aspetos menos positivos de forma a repensar novas figuras de gestão e formas de ação.

A recolha de dados convém ser feita de forma sistemática ao longo do ano letivo, em diversos momentos (1º, 2º e 3º período), e incida sobre diferentes níveis de escolaridade existentes na escola/agrupamento.

Os dados recolhidos podem ter origem em fontes diversas:

- Documentos que regulam atividade da escola (PEE, PCT e TC.) ou PAA da BE, Regulamento Interno,....;
- Sumários, relatos de atividades e atas de reuniões;
- Planificações, planos de trabalho de atividades, documentos de apoio ao trabalho da BE, material de promoção (cartazes, placares, *flyers*,...);
- Estatísticas produzidas pela BE (requisições, trabalhos de pesquisa, leitura presencial, jogos didáticos);
- Trabalhos dos alunos colaborativos entre BE e os departamentos curriculares;
- Monotorização da evolução dos processos, isto é, instrumentos construídos para recolher informação no âmbito da avaliação da BE (registo, observação, inquéritos, entrevistas, etc.).

#### **5.1.5. Perfis de desempenho**

O desempenho articula-se em 4 níveis que caracterizam o tipo de desempenho da BE. A avaliação constitui um compromisso de toda a escola (direção, professores e alunos, assistentes operacionais e Encarregados de Educação...) já que avaliação da BE envolve toda a comunidade escolar. Assim, o desempenho fomenta a reflexão construtiva e contribui para a procura da melhoria através da identificação de estratégias que permitem atingir o nível seguinte (superior/"excelência").

A avaliação não é um fim, deve ser entendida como um processo que deverá conduzir a reflexão e deverá ter como consequência mudança de práticas (atividades) / melhoria desempenho. Esta deverá contribuir para elaborar um novo plano desenvolvimento, identificar os pontos fracos e fortes que orientará novos objetivos e prioridades numa perspetiva realista onde BE se insere.

## 5.2. Objetivo do estudo

O objetivo principal deste estudo é caracterizar o serviço, medindo a sua eficácia e eficiência, e o grau de satisfação dos utilizadores (alunos e professores) relativamente à BE. Descobrir o impacto das atividades da BE no processo ensino-aprendizagem na opinião dos docentes a propósito do Serviço de Leitura. Na observação de Francisco Pinto (2007:13) “Não se pode melhorar o que não é possível medir”; daí acreditarmos que esta avaliação servirá para adaptar o serviço às necessidades do utilizador, e consequentemente, melhorar a *performance* e a qualidade do serviço prestado pela biblioteca.

## 5.3. O estudo

O objeto de estudo é constituído pelo Serviço de Leitura da BE, da Escola Básica do 2º e 3º Ciclo. Este estudo pretende dar resposta às seguintes questões de investigação:

- ❓Q1: Qual o grau de satisfação dos alunos e professores da BE?
- ❓Q2: Qual a adequação dos recursos documentais às necessidades curriculares e de informação dos utilizadores?
- ❓Q3: Qual o impacto das atividades realizadas na BE, tendo em conta o processo ensino-aprendizagem, segundo a perspetiva dos docentes?
- ❓Q4: Qual o grau de influência do serviço de leitura (gestão da coleção/informação) nas escolhas de leitura dos utilizadores?
- ❓Q5: Qual o grau de satisfação dos utilizadores em relação ao atendimento prestado pelo serviço de leitura?

## 5.4. Metodologia

Após termos delineado o objetivo do estudo, procedemos à parametrização das questões nos inquéritos disponibilizados pela Rede de Bibliotecas Escolares (RBE). Uma vez selecionadas as perguntas, o questionário foi aplicado junto do público-alvo (alunos e docentes), entre 8 de

maio e 8 de junho. A partir da informação recolhida foi criada uma base de dados e procedeu-se ao tratamento dos mesmos no *software* estatístico disponibilizado pela RBE, complementado com Excel para estudo mais pormenorizado de alguns indicadores. Por fim, realizou-se uma apresentação e análise dos resultados obtidos.

## 5.5 Instrumento

“O questionário é um instrumento de observação, não participante, baseado numa sequência de questões escritas, que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo as suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio” Quivy & Campenhoudt (1992:35).

O instrumento incide sobre a frequência das idas à BE, as preferências dos alunos face à leitura, o conhecimento que têm dos serviços da biblioteca e o uso que fazem dos mesmos, e finalmente, a avaliação que faz do desempenho de quem o atende.

O questionário<sup>8</sup> intitulado “Avaliação da Biblioteca Escolar” (vd. anexo 2, 3 e 4) foi constituído por três inquéritos, dirigidos, respetivamente, aos alunos, aos professores e ao diretor do Agrupamento.

O questionário aos alunos<sup>9</sup> foi constituído por 24 itens organizados em 6 secções. A primeira secção inclui questões de caracterização dos inquiridos (género, frequência do ensino básico -5º ao 9º ano); a segunda secção inclui as questões relacionadas com a frequência da BE (o horário, adequação do espaço para realização dos trabalhos, quantidade de computadores, número de documentos - livros, CD, CD-Rom, DVD e informação on-line, catálogo); terceira secção avalia o regulamento de funcionamento das atividades realizadas e dos materiais existentes, na quarta secção faz-se a reflexão sobre as obras de referência mais utilizadas pelos alunos e na penúltima secção avalia o grau de satisfação da equipa da BE. Por fim, o aluno, é convidado a indicar sugestões para melhoria dos serviços prestados pela biblioteca.

A maioria das questões tem vantagem de ser elaborada com linguagem mais adaptada ao público-alvo e de forma a facilitar a obtenção de respostas e efetuar uma boa análise estatística.

O questionário aos docentes foi constituído por 20 itens organizados em 4 secções. A primeira secção inclui questões de caracterização dos inquiridos (nível de ensino que lecionam - 1º Ciclo, 2º e 3º Ciclos até Ensino Secundário); na segunda secção propõe uma reflexão sobre o trabalho da biblioteca e sua eficácia com currículo, na terceira secção inclui as questões

<sup>8</sup> [http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/auto/5279\\_21216\\_242642](http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/auto/5279_21216_242642) docentes (desativado e fechado)

<sup>9</sup> [http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/auto/5279\\_21215\\_242734](http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/auto/5279_21215_242734) alunos (desativado e fechado)

relacionadas com as condições de acesso e os recursos disponibilizados na biblioteca, (o horário, a organização do espaço, disposição do mobiliário e as condições de acomodação), o número, atualização e adequação dos equipamentos tecnológico; a adequação da coleção às necessidades pessoais e ao trabalho pedagógico/didático com os alunos; a atualidade, diversidade dos fundos documentais em diferentes suportes; divulgação de iniciativas relacionadas com trabalho escolar/currículo e a disponibilidade de ferramentas web, para acesso, produção e difusão da informação, documentos, catálogo; na terceira secção avalia os serviços prestados pela BE que incluem: capacidade de liderança da equipa da BE (trabalho com professores e alunos); o regulamento de funcionamento das atividades realizadas e da construção de materiais para apoio aos utilizadores; acompanhamento aos utilizadores na pesquisa e uso das TIC/ferramentas Web; criação de condições para a promoção da leitura e da literacia, desenvolvimento curricular e articulação entre as bibliotecas do agrupamento de escolas; na última secção faz um balanço do impacto da Biblioteca no trabalho do docente e avalia o grau de satisfação em relação ao atendimento.

O questionário ao diretor<sup>10</sup> foi constituído por 16 itens organizados em 2 secções. A primeira secção inclui questões: De que forma é a BE (BE) apoiada para se promover a sua integração na escola? E a segunda: De que forma é a BE apoiada para desenvolver as competências e o sucesso dos alunos?

O inquirido/aluno foi convidado a: testemunhar a frequência com que vai á biblioteca, a pronunciar-se sobre na BE, avaliar os recursos documentais na BE ou o que esta faz circular na escola, classificar/avaliar o trabalho/atendimento da equipa da biblioteca (para escolher/encontrar os livros, no apoio à pesquisa e na realização de trabalhos). Finalmente solicita-se que os alunos indiquem sugestões para melhoria da BE.

As perguntas utilizadas nos inquéritos assumiram três formas distintas: fechadas (dicotómicas), condicionadas e abertas. Cada uma apresenta diferentes características e tem associadas vantagens e desvantagens, como se descreve em seguida.

Para os alunos entre os 10 e 15 anos, utilizamos as perguntas fechadas que têm como principal vantagem a simplicidade da resposta: sim ou não. No entanto, no momento da análise, estas perguntas tem como desvantagem disponibilizarem informação pouco rica e conclusões simples e descritivas. Os alunos manifestaram uma grande satisfação nas respostas dadas. Relativamente à questão aberta, onde a resposta é livre, a maiores vantagens consistem na disponibilização de informação rica e detalhada e da possibilidade de quantificar uma

---

<sup>10</sup> <http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/?loadExemplar=324289> diretor (desativado e fechado)

multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação. Como desvantagens no entanto, pode fornecer informação inesperada, existir maior dificuldade na interpretação das respostas; exigir grande complexidade da codificação das respostas e obrigar maior tempo de análise. Apesar da possibilidade de uma maior sistematização dos resultados obtidos e da facilidade de automatizar o processo de análise e tratamento dos dados, estas perguntas acabaram por lançarem ideias contrárias no estudo da amostra. Por outro lado, é difícil motivar os inquiridos a responder dado não entenderem a pertinência do questionário, o que normalmente origina muitas falhas de resposta.

O inquirido/docente foi convidado a: demonstrar a finalidade com que utiliza a biblioteca, que tipo de livros consulta ou lê por prazer, como procede para escolher e encontrar os livros e, finalmente, a realizar uma avaliação ao atendimento. Dentro das perguntas **condicionadas** aproveitaram-se, **as escalas de classificação** que têm como características apresentar uma série de categorias a eleger pelo entrevistado: Indicar a resposta mais adequada; Indicar várias respostas, sendo livre o número de respostas possível; Indicar várias respostas, sendo fixo o número de respostas possível; Ordenar todas as respostas, da menos à mais adequada; Ordenar as *n* respostas mais adequadas. Tem a vantagem de permitir efetuar uma boa análise estatística; disponibilizar informação completa e rica. No entanto, têm como inconveniente, a possibilidade de ser pouco apelativas para o inquirido gerando respostas pouco refletidas.

O inquirido/diretor foi solicitado a responder com o objetivo de identificar a situação da escola/ agrupamento, com o propósito de melhorar o valor e integração da BE na escola e o seu impacto nas aprendizagens dos alunos.

Nas diferentes secções utilizaram-se perguntas com resposta de escolha múltipla, escala dicotómica, “escalas de Likert”, escala de classificação e escala de importância.

## 5.6. Procedimento

A aplicação do questionário realizou-se através do envio por um *email* dinâmico para os alunos do 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico, para os docentes da escola e diretor do agrupamento. Considerando a novidade que podia constituir para os alunos mais novos, principalmente 5º e 6º anos, a receção deste *email*, e desde logo não ser respondido com a seriedade que é necessária, contamos com a colaboração dos professores da equipa da Biblioteca para ajudaram a concretizar esta atividade e, possivelmente, a minorar o enviesamento a que estes instrumentos estão, naturalmente, sujeitos. Relativamente aos docentes e ao diretor, foi sugerido aos coordenadores dos respetivos departamentos curriculares no conselho pedagógico que

sensibilizassem os professores para o preenchimento do inquérito da REB. Estabeleceu-se uma aplicação do 20% aos professores e 10% ao número de alunos em cada nível de escolaridade.

## 5.7. Tratamento dos dados

O *email* dinâmico foi enviado para 147 alunos, 61 docentes e para o diretor do agrupamento. Os respondentes foram 40 alunos (27,2%) e 37 professores (60,7%). Parece-nos que a amostra é expressiva para elaboração do estudo. Finalizada a recolha da informação, procedeu-se à construção da base de dados e ao seu tratamento no *software* estatístico Excel. Optou-se por este aplicativo de análise estatística por se tratar do mais fácil comumente utilizado em estudos no âmbito das Ciências Sociais.

Esta ferramenta disponibilizada pela RBE possibilita trabalhar a base de dados sob a forma de tabelas percentuais e gráficos, informações importantes para uma avaliação fiável, que nos permitem fazer uma análise comparativa e, conseqüentemente, projetar uma intervenção ao nível da melhoria do serviço de leitura da BE e apoio às atividades didático-pedagógicas dos docentes.

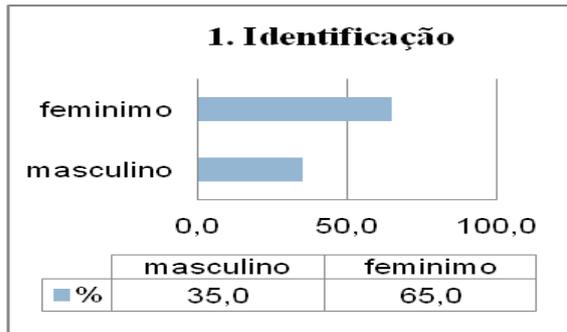
O instrumento foi construído de forma a garantir o anonimato das respostas.

## 5.8. Amostra satisfação utilizadores da BE

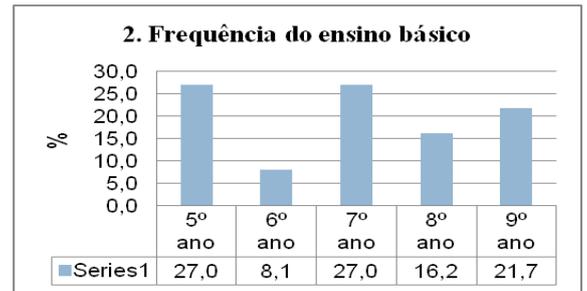
Para realizar este estudo obtivemos uma amostra que abrangue população utente/presente da BE, nomeadamente estudantes e docentes da Escola Básica 2º e 3º Ciclos. As tabelas seguintes dão conta da caracterização da amostra dos alunos em função do género, da frequência de ensino e no inquérito aos professores em função do ciclo de ensino.

A fonte estatística das seguintes tabelas e gráficos são os inquéritos passados aos alunos, professores, diretor e base de dados da BE.

Pela observação das tabelas podemos verificar que a maioria dos inquiridos são do género feminino (65%) e masculino (35%), (figura 1). A amostra dos alunos é constituída por alunos do 5º e 7º ano (27%), seguida dos alunos de 9ºano, 8º ano e finalmente 6º ano (8,1%), (figura 2). Os alunos encontram-se na faixa etária dos 10 e os 16 anos.



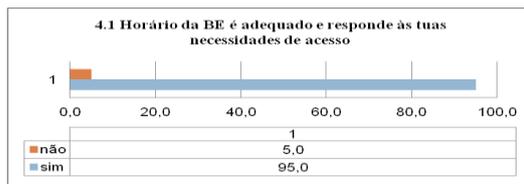
**Figura 1** Distribuição da amostra relativamente à variável Identificação. (Fonte: Questionário QA)



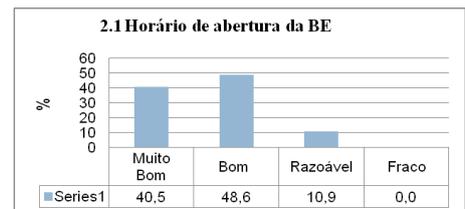
**Figura 2** Distribuição da amostra relativamente à variável Frequência do ensino básico. (Fonte: Questionário QA)

### 5.8.1. D.1 Articulação da biblioteca com a escola. Acesso e serviços prestados pela biblioteca

Como podemos verificar na figura seguinte **95%** dos alunos consideram que o horário da BE é adequado e responde às suas necessidades de acesso, entre as 9h e 17h (QA), (figura 3).

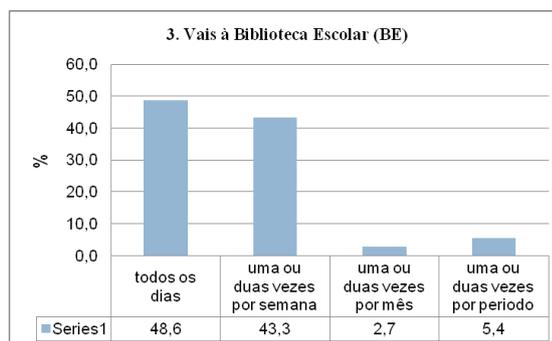


**Figura 3** Distribuição da amostra relativamente à variável Horário da BE é adequado e responde às tuas necessidades de acesso. (Fonte: Questiona QD )



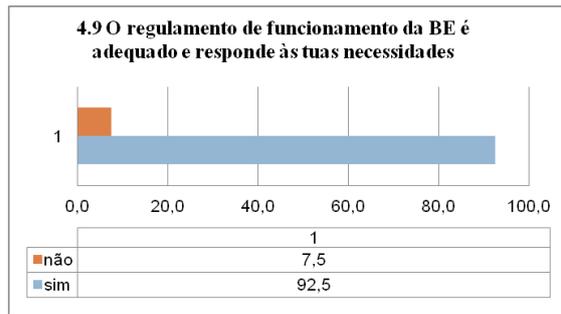
**Figura 4** Distribuição da amostra relativamente à variável Horário de abertura da BE. (Fonte: QD)

O horário de abertura da BE é considerado Muito Bom por 40,5% dos professores, **Bom** por **48,6%** e Razoável por 10,9%. (QD), (figura 4).

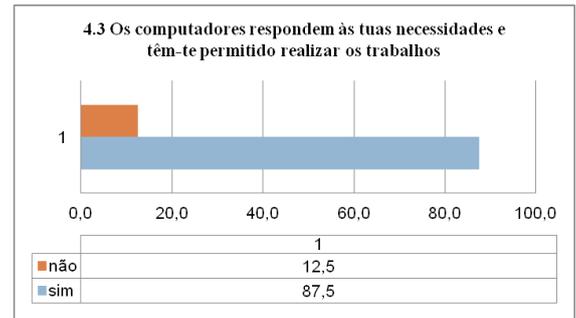


**Figura 5** Distribuição da amostra relativamente à variável Vais à BE. (Fonte: Questionário QA)

Como podemos verificar na figura 5, **48,6%** dos alunos frequentam a biblioteca **todos os dias**, 43,3% pelo menos uma vez por semana e 2,7% uma ou duas vezes por período.



**Figura 6** Distribuição da amostra relativamente à variável O regulamento de funcionamento da Be é adequado e responde às tuas necessidades. (Fonte: Questionário QA)



**Figura 7** Distribuição da amostra relativamente à variável Os computadores respondem às tuas necessidades e têm-te permitido realizar os trabalhos. (Fonte: Questionário QA)

Os alunos manifestam grande motivação nas idas/frequência da BE, para participar nas atividades de animação diária (Tento da Língua<sup>11</sup>, Pergunta do dia<sup>12</sup>, Adivinha da semana, Personalidade do Mês), para realizarem requisições domiciliárias ou para se inteirarem das novidades da Bibliomontra, exposições temáticas etc...

Os alunos (**95%**) consideram que o **regulamento de funcionamento da BE é adequado** e responde às suas necessidades. (QA), (figura 6). A maioria dos alunos vê a BE como um local apropriado para execução dos trabalhos incluídos no currículo (no Saber). Simultaneamente, devemos apostar no regulamento/funcionamento: nos comportamentos cívicos no “Saber Estar, Saber Ser” na BE, O método mais eficaz para alcançar este objetivo é oferecer-lhes uma oportunidade de experimentar diretamente o que significa uma ação cívica responsável. Um cidadão ativo e responsável, respeitador dos direitos dos outros. Os utilizadores devem prezar o ambiente de trabalho e de concentração mantendo silêncio, deslocando-se cautelosamente. Os documentos e equipamentos devem ser manuseados de forma a não serem danificados. As mesas ocupadas pelos utilizadores devem permanecer limpas e arrumadas. Não é permitido comer, beber em qualquer ponto da Biblioteca, usar telemóvel ou alterar a disposição do mobiliário. O utilizador com comportamento desadequado e/ou perturbador poderá ser impedido de utilizar este espaço.

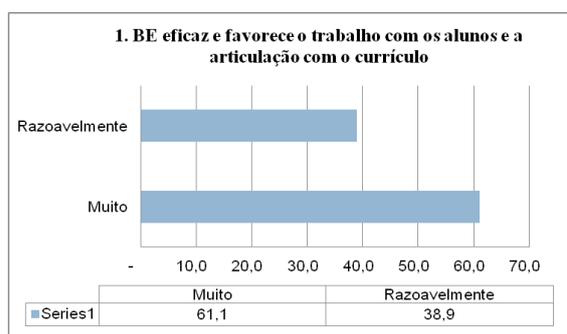
Os **87,5%** dos alunos consideram que os equipamentos tecnológicos **respondem às suas necessidades**. (figura 7). Dos **61,1%** professores considera **muito eficaz** a gestão da BE e capaz de favorecer o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo, enquanto **38,9%** considera **razoavelmente eficaz** (QD), (figura 8). À Equipa exige-se que as ensine a pesquisar, selecionar e a estimular o espírito crítico, a distinguir o que é mais pertinente e necessário para cada momento da vida de estudante (pessoal) e profissional. Na aquisição de diferentes

<sup>11</sup> Concurso sobre língua portuguesa /novo acordo ortográfico,

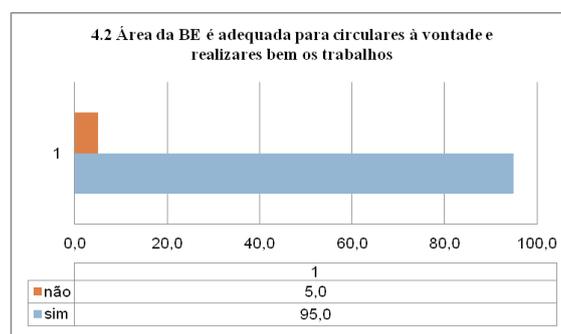
<sup>12</sup> Questões de cultura geral/atuais, com base na revista “Quero Saber” ou do Jornal diário.

aprendizagens/literacias é incrementado o conhecimento através da informação orientada nas TIC e Internet que são prioridades educativas. Se houver espírito de equipa entre docentes e bibliotecários, estes definem regras orientadoras, e tornam-se mais empenhados em facilitar as aprendizagens dos seus alunos. Por outro lado, os estudantes descobrem o processo de construção da sua própria aprendizagem, da sua capacidade dedutiva e a melhoria do sucesso educativo.

Cerca de **95%** dos alunos consideram que a área da BE é **adequada** para circular à vontade e realizar bem os trabalhos (QA) e (QD), (figura 9). Dos **97,3%** dos alunos considera **Muito Bom** ou **Bom** o espaço da Biblioteca, este cria condições de grande satisfação e motivação como local de lazer e de trabalho, com ambiente propício à fruição, ao estudo e pesquisa/uso da informação, incentivando uma cultura de acesso e uso da BE e dos seus recursos. *Apreciam esta estrutura física, como sendo bem dimensionada e capaz de corresponder às especificidades do sistema de ensino (2º e 3º Ciclos)*, (RBE, 2008:7) A BE, assume-se, assim, como um polo de fomento e difusão cultural na escola/agrupamento.



**Figura 8** Distribuição da amostra relativamente à variável BE eficaz e favorece o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo. (Fonte: Questionário QD)



**Figura 9** Distribuição da amostra relativamente à variável Área da BE é adequada para circular à vontade e realizares bem os trabalhos. (Fonte: Questionário QD)

A BE é valorizada e apoiada pelos órgãos de direção, administração e gestão da escola/agrupamento (CK1. Questionário ao diretor). A Direção do Agrupamento estabelece um elo entre a BE e a formação da Educação para a Cidadania. Segundo Santos (2007:10) “esta constitui um importante fator de coesão social, permitindo ao indivíduo agir como cidadão ativo. (serem pró-ativos) na comunidade onde estão inseridos, e aposta num ensino para a cidadania mais consentâneo com alguns dos modelos pedagógicos e valores educativos construtivistas, isto é, aprender fazendo.”

Detetamos como um dos pontos fracos a frequência da biblioteca, pois cerca de dois quintos (**39%**) dos alunos da escola vai muito raramente ou de forma irregular. (Tabela 3)

	<b>Número alunos</b>	<b>Número não leitores</b>	<b>% não leitores</b>
5º ano	177	61	34,5
6º ano	147	59	40,1
7º ano	87	30	34,5
8º ano	63	25	39,7
9º ano	83	43	51,8
Total	557	<b>188</b>	<b>39,1</b>

**Tabela 3** Distribuição da amostra relativamente à variável *Número leitores e Não leitores por ano escolaridade*. (Fonte: Requisições)

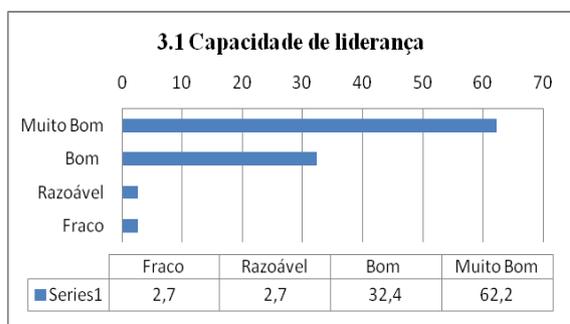
Um professor bibliotecário bom comunicador, faz com que os utilizadores que não procuram a BE, tenham curiosidade em frequentá-la e conhecer o que lhes vai sendo divulgado, faz com que os que já a frequentam não o deixem de fazer e projeta, na escola e para o exterior, o trabalho que é desenvolvido pela equipa de trabalho estimulando uma mentalidade coletiva, interveniente e participativa.

Para superar este ponto menos positivo, poderíamos implementar como diz segundo Gómez Hernández (2006:33), “a adoção de estratégias de marketing permitirá à biblioteca alcançar visibilidade dentro de uma oferta de serviços e de produtos da indústria cultural e da informação, cada vez mais ampla”. Conscientes, enquanto professores bibliotecários dos benefícios que a BE poderá alcançar com a implementação de técnicas de marketing, para conquistar mais 10% de leitores (utente da BE).

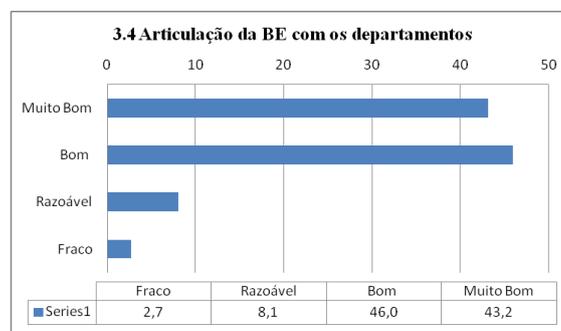
Como refere Coelho (2010:2) “É pois fundamental contextualizar e interiorizar a relevância do contributo do Plano de Marketing para uma melhor orientação e sensibilização concreta deste Serviço. A elaboração de um Plano de Marketing, embora não seja um tema novo, apresenta uma certa complexidade neste contexto, pela sua especificidade e constrangimentos. Segundo, Armstrong (1982) o Plano de Marketing deve partir da reunião de informação que avalia a situação na qual irá ser utilizado, medindo-se previamente os efeitos sobre todo o sistema, sendo assim uma valiosa ajuda na definição estratégica. Kotler (2002) refere que são vários os aspetos para elaborar qualquer Plano de Marketing: qualidade, consolidação, organização da informação, planeamento estratégico, identificação dos segmentos de mercado, política de determinação de preços, acessibilidade, comunicação e ainda o comércio electrónico e a Internet.”

### 5.8.2. D.2 Condições humanas e materiais para a prestação dos serviços

Dos 62,2% professores consideram **muito boa** a capacidade de liderança do professor-bibliotecário, o trabalho com os departamentos, docentes e alunos e desempenho ao nível de gestão da BE (QD), (figura 10).



**Figura 10** Distribuição da amostra relativamente à variável Capacidade de liderança. (Fonte: Questionário QD)



**Figura 11** Distribuição da amostra relativamente à variável Articulação da BE com departamentos. (Fonte: Questionário QD)

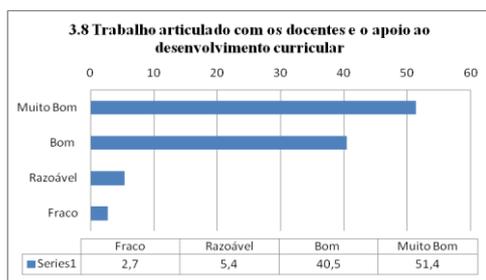
O professor bibliotecário capaz de conduzir uma equipa contribui amplamente para a apreciação do cumprimento da BE e satisfação de todos os que a procuram.

Como pontos fortes relativamente as condições humanas e materiais para a prestação dos serviços, **61,2%** dos docentes consideram **muito boa** a capacidade de liderança do professor-bibliotecário, o trabalho com os departamentos, docentes e alunos e desempenho ao nível de gestão da BE (figura 10). Assim devemos continuar a reforçar a articulação de objetivos e de trabalho com os departamentos e docentes. Os professores **46,0%** (figura 11), apreciam como **Bom** a interação da BE com a escola e a definição de programas formativos e de trabalho com departamentos e docentes (QD). Assim, temos o compromisso de continuar a apostar na responsabilidade coletiva, no trabalho articulado com os professores **91,9%** encaram como **Muito Bom** ou **Bom** o apoio ao desenvolvimento curricular com a equipa da BE no sucesso educativo dos alunos. (QD) (figura 12). Verificamos que **62,2%** dos professores avalia como **eficaz** a gestão da BE e capaz de favorecer o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo. (QD) (figura 14). Como afirma Cosme (2011:103) “aprender é construir saberes, aprende-se quando partilhamos, utilizamos e ... recriamos um dado património cultural (instrumentos, informações, procedimentos e atitudes). Aprende-se porque nos relacionamos com os outros. O professor, nesta perspectiva, não é um instrutor, não é um animador, é, antes, um interlocutor qualificado.”

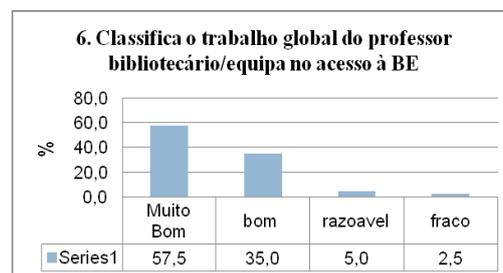
Os respondentes/docentes 43,2% consideram Muito Bom e **46,0% Bom** a interação da BE com a escola e a definição de programas formativos e de trabalho com departamentos e docentes (QD) (figura 11).

A função dos professores configura-se de forma mais complexa e ampliada, quando ensina, organiza, desafia, propõe, apoia ou avalia. Assim, o trabalho de articulação equipa/conjunto entre a BE e os departamentos devem estimular e apoiar o processo de formação e de aprendizagem dos alunos no seu desenvolvimento curricular, através de apoio direto, individualizado e autónomo aos alunos, levando-os à reflexão e avaliação do seu trabalho desenvolvido. A BE engrandece este trabalho coletivo construído em torno de competências de pesquisa e de literacia. Os **51,4%** dos docentes consideram, **Muito Bom** o trabalho articulado com os docentes e apoio ao desenvolvimento curricular e 40,5% considera bom (QD)(figura 12).

Cerca de **57,5%** dos alunos classifica como **Muito Bom** o trabalho global do professor-bibliotecário/equipa no acesso à BE, no apoio à pesquisa de informação e na realização de trabalhos e 35,0% considera Bom (QA) (figura 13).



**Figura 12** Distribuição da amostra relativamente à variável *Trabalho articulado com os docentes e o apoio ao desenvolvimento curricular*. (Fonte: Questionário QD)

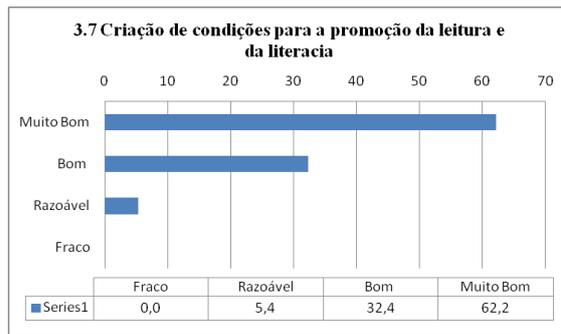


**Figura 13** Distribuição da amostra relativamente à variável *Classifica o trabalho global do professor bibliotecário/equipa no acesso à BE*. (Fonte: Questionário QD)

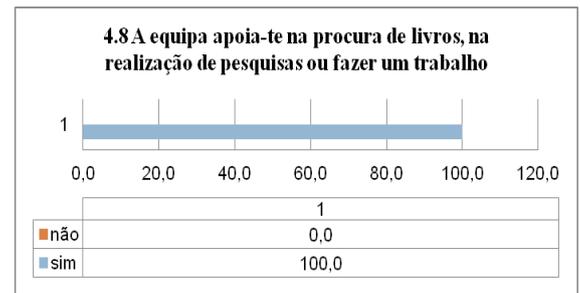
A missão da BE será tão mais cumprida quanto maior for a capacidade de articulação com professores no ensino-aprendizagem. Quando professores e bibliotecários têm uma cooperação estratégica relativamente a métodos e técnicas de estudo, os estudantes apresentam rendimentos escolares mais elevados.

Como se verifica na figura 15, os alunos (100%) consideram que o professor bibliotecário/equipa da BE o apoia quando procura um livro, nas pesquisas e na elaboração de trabalhos. Pelo que devemos continuar a reorientar práticas e processos no sentido de melhorar os serviços prestados pela BE. A atualização permanente da equipa da BE, dos dados culturais e científicos e editoriais que transmitem, tomando contato, simultaneamente, com os avanços

teóricos, das novidades da literatura infanto-juvenil e também da própria ciência, já que estes condicionam de forma marcante o tipo e a forma das estratégias a adotar e a aconselhar. Devemos apostar no profissionalismo técnico pedagógico, e procurar estar permanentemente atualizadas para com o nosso público-alvo. Penso, também, que uma adequada formação pedagógica não dispensa a necessidade de uma constante atualização/modernização.

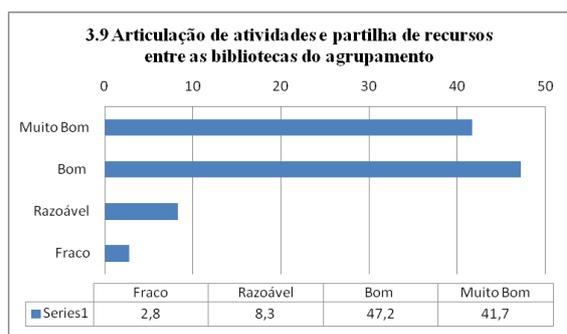


**Figura 14** Distribuição da amostra relativamente à variável Criação de condições para a promoção da leitura e da literacia. (Fonte: Questionário QD)

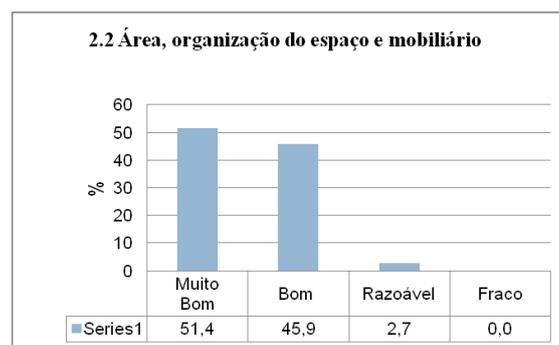


**Figura 15** Distribuição da amostra relativamente à variável A equipa apoia-te na procura de livros, na realização de pesquisas ou fazer um trabalho. (Fonte: Questionário QD)

No 2º e 3º ciclo, o facto de 100% dos alunos destes ciclos de ensino referirem o aconselhamento na escolha de livros para leitura lúdica e requisição domiciliária como um dos serviços importantes, despertou o nosso interesse. De facto, os alunos no seu dia-a-dia na BE optam, preferencialmente, por aceder aos serviços da biblioteca através do atendimento no balcão, pela interação entre a equipa da BE e o utilizador e o serviço que este pretende (procura de livros, realização de pesquisas, etc.). É na prestação eficaz deste serviço que a equipa assume importância fundamental, determinante para assegurar o acolhimento e o regresso dos alunos. A forma do processo comunicativo é o mais importante para atrair novos utilizadores e para fidelizar os já existentes. O interesse da interação com o público remete-nos para a necessidade de formação na área das relações públicas. A formação do professor bibliotecário contempla a vertente da formação humana, da educação e da técnica especializada da área da biblioteconomia, uma vez que são essenciais ao desempenho deste cargo.



**Figura 16** Distribuição da amostra relativamente à variável *Articulação de atividades e partilha de recursos entre as bibliotecas do agrupamento*. (Fonte: Questionário QD)



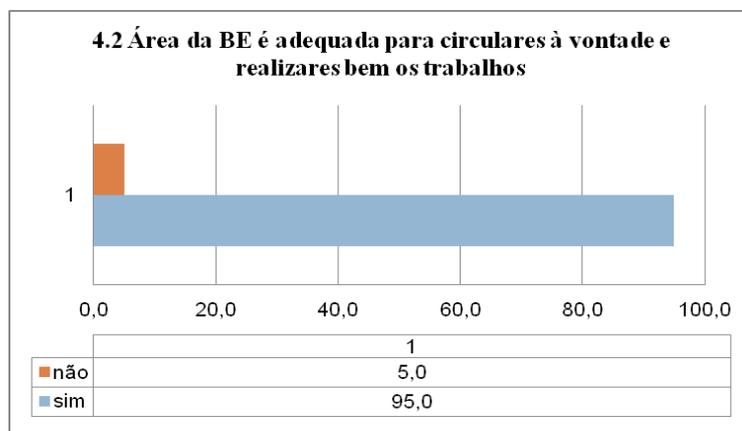
**Figura 17** Distribuição da amostra relativamente à variável *Área, organização do espaço e mobiliário*. (Fonte: Questionário QD)

Como recorda Teresa Calçada, “é exatamente por isso que não duvidamos que fazer leitores é algo de que a sociedade não pode prescindir, pois o leitor será sempre o construtor da diferença. O objetivo da BE é aumentar o número de leitores, incrementar o gosto, pelas literaturas, pelo conhecimento das artes. Preparar utilizadores para serem mais competentes, mais críticos, mais autónomos, ensinar práticas para serem melhores leitores” (*in Encontro das BE, 2011*) Como se verifica na figura 16, os professores (**88,9%**) consideram **Muito Bom** ou **Bom** a articulação de atividades e partilha de recursos entre as escolas/ bibliotecas no agrupamento (QD). A Equipa da BE têm como prioridade criar e fortalecer hábitos de leitura nos adolescente desde cedo, familiarizar os jovens estudantes com os diversos materiais que poderão enriquecer as suas horas de lazer. A BE deve assumir um papel fundamental na promoção da leitura e visa despertar os alunos para os livros e a leitura, desenvolvendo a sua capacidade de expressão, criatividade e imaginação. A escolha dos alunos 2.º e 3º Ciclos do ensino básico como público-alvo prioritário da primeira fase do PNL fundamenta-se em resultados de estudos que demonstram ser indispensável assegurar a aquisição das competências básicas de leitura nas primeiras fases da vida, de forma a evitar dificuldades que progressivamente se acumulam, se multiplicam e transformam em obstáculos quase intransponíveis.

Os **51,4%** dos docentes observa o espaço da BE **Muito Bom** e 45,9% consideram Bom às necessidades da escola/agrupamento. A BE é “um espaço plural de aprendizagens”, que contribui para “a satisfação de necessidades e interesses dos alunos, conquistando-os, seduzindo-os para a leitura, como ato de prazer, mas fonte de conhecimento e de saber, proporcionando-lhes o fascínio da descoberta, da aprendizagem, do conhecimento” (M.E. Sousa, 1999:23).

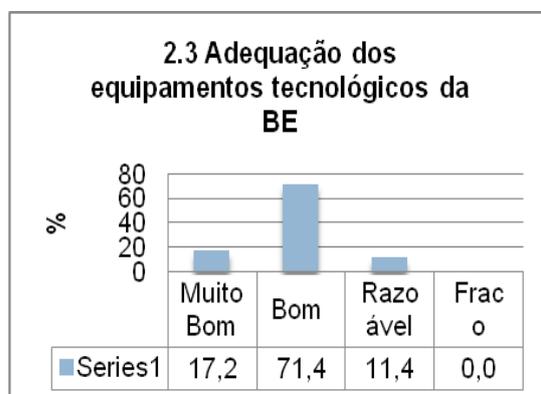
Os inquiridos alunos 97,3% analisam como **Muito Bom ou Bom** o espaço da Biblioteca. Os alunos (95%) veem a BE como um local apropriado para realização dos trabalhos de apoio, dos vários trabalhos/matérias inseridas no currículo, assim como na execução dos Trabalhos Para

Casa. (figura 18). Os alunos pensam que a área/espço da BE é adequada para circular à vontade e realizar bem os trabalhos, este cria condições de grande satisfação e motivação como local de lazer e de trabalho. Apreciam esta estrutura física, como sendo bem dimensionada e capaz de corresponder às especificidades sistema de ensino do 2º e 3º Ciclos, (RBE, 2008). Assim como, prezam um ambiente propício ao prazer, ao estudo e pesquisa/uso da informação (blogue da BE, página do Agrupamento), incentivando uma cultura de acesso no uso da BE e dos seus recursos. BE, assume-se, assim como um pólo de fomento e divulgação cultural da escola/agrupamento. Maioria dos respondentes (95%) alunos vê BE como um local apropriado para realização dos trabalhos de apoio a realização dos vários trabalhos/matérias inseridas no (currículo), pelo que devemos continuar apostar nos comportamentos cívicos e no “Saber Estar, Saber Ser” na BE.

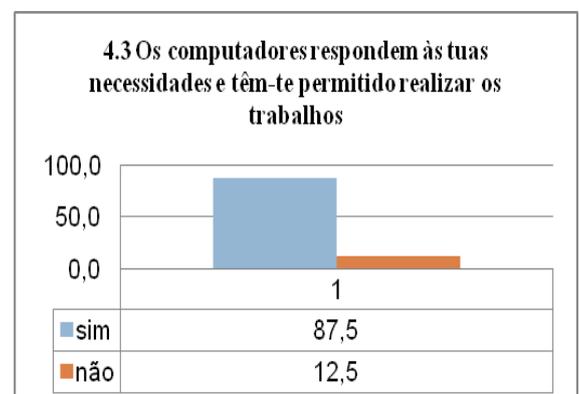


**Figura 18** Distribuição da amostra relativamente à variável Área da BE é adequada para circular à vontade e realizares bem os trabalhos. (Fonte: Questionário QA)

Dos professores **88,6%** consideram **Muito Bom** ou **Bom** o número e adequação dos equipamentos tecnológicos da BE. (figura 19).



**Figura 19** Distribuição da amostra relativamente à variável Adequação dos equipamentos tecnológicos da BE. (Fonte: Questionário QD)



**Figura 20** Distribuição da amostra relativamente à variável Os computadores respondem às tuas necessidades e têm-te permitido realizar os trabalhos. (Fonte: Questionário QA)

Os professores (**71,4%**) encaram como **Bom** o número e adequação dos equipamentos tecnológicos da BE. (figura 19) Os alunos afirmam que os computadores respondem às suas necessidades (**87,5%**) (figura 20).

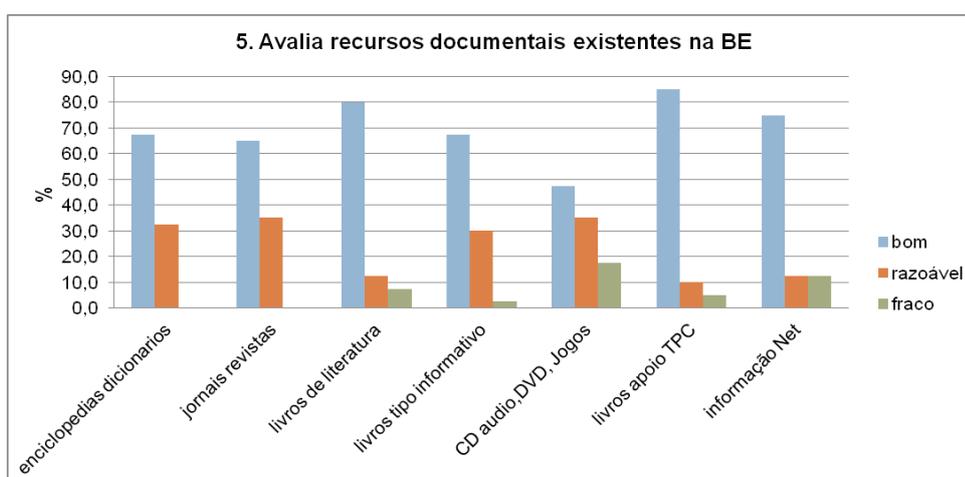
### 5.8.3. D.3 Gestão da coleção/da informação

Podemos referir como pontos fortes a existência de documentos orientadores aprovados em CP: Política de desenvolvimento da coleção, Manual de Procedimento da BE. A coleção é equilibrada na diversidade e na quantidade de documentos, entre suportes (impresso, 4358 documentos; e não impressos, 377) e entre as diferentes áreas (recreativa (40%) e relacionada com o currículo (60%)).

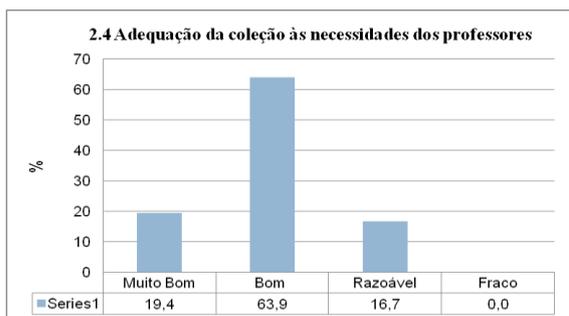
<b>5- Obras de referência</b>	<b>Bom</b>	<b>%</b>	<b>Razoável</b>	<b>%</b>	<b>Fraco</b>	<b>%</b>
Enciclopédias dicionários	27	67,5	13	32,5	0	0,0
Jornais revistas	26	65,0	14	35,0	0	0,0
Livros de literatura	32	80,0	5	12,5	3	<b>7,5</b>
Livros tipo informativo	27	67,5	12	30,0	1	2,5
CD áudio, DVD, Jogos	19	47,5	14	35,0	7	<b>17,5</b>
Livros apoiam TPC	34	85,0	4	10,0	2	5,0
Informação Net	30	75,0	5	12,5	5	<b>12,5</b>

**Tabela 4** Distribuição da amostra relativamente à variável *Obras de referência*. (Fonte: Questionário QD)

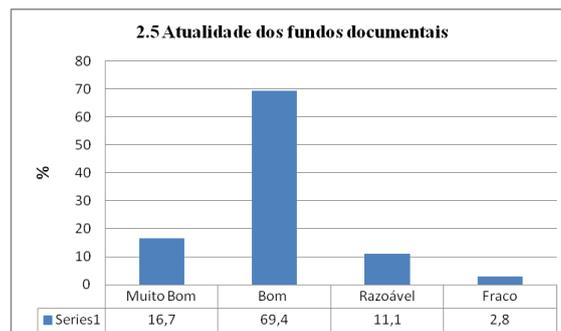
Os alunos referem que as obras de referência na coleção são escassas e pouco adaptadas: os CD áudio, DVD, Jogos (17,5%); a informação internet (12,5%) e livros de literatura infanto-juvenil (7,5%) (recreativos /lazer) poderia ser aperfeiçoada e atualizada com novos títulos.



**Gráfico 1** Distribuição da amostra relativamente à variável *Avalia recursos documentais existentes na BE*. (Fonte: Questionário QA)



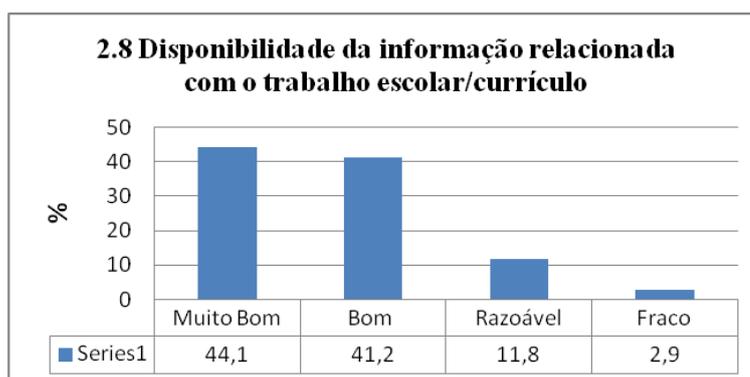
**Figura 21** Distribuição da amostra relativamente à variável Adequação da coleção às necessidades dos professores. (Fonte: Questionário QD)



**Figura 22** Distribuição da amostra relativamente à variável Atualidade dos fundos documentais (Fonte: Questionário QD)

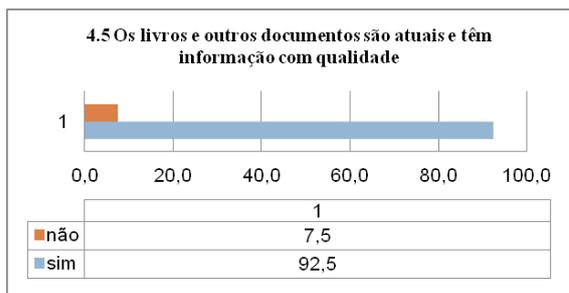
Dos **63,9%** dos professores consideram **Bom** e 16,7% Muito Bom a adequação da coleção às necessidades pessoais de documentação e ao trabalho pedagógico com os alunos. (QD), (figura 21). Similarmente, **69,4%** dos professores calcula como **Bom** a disponibilização de informação relacionada com o trabalho escolar/currículo. (QD) (figura 22).

*“Os adolescentes necessitam de atenção especial pois muitos abandonam a leitura voluntária neste estágio das suas vidas do 2º para 3º ciclo. A introdução a uma imensa gama de livros, compatíveis com os seus interesses em mudança, devia ser encorajada por bibliotecários e outros profissionais que tenham conhecimentos sobre o seu crescimento psicológico e emocional.”* (Carta do Leitor, Comité Internacional do Livro e Associação Internacional de Editores, 1992:1) A coleção é renovada (100 documentos adquiridos este ano letivo) correspondente a um aumento de 2,35%.

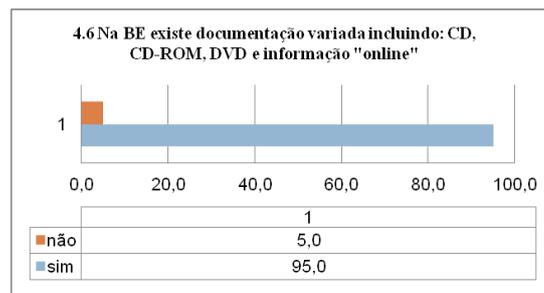


**Figura 23** Distribuição da amostra relativamente à variável Disponibilidade da informação relacionada com o trabalho escolar/currículo. (Fonte: Questionário QD)

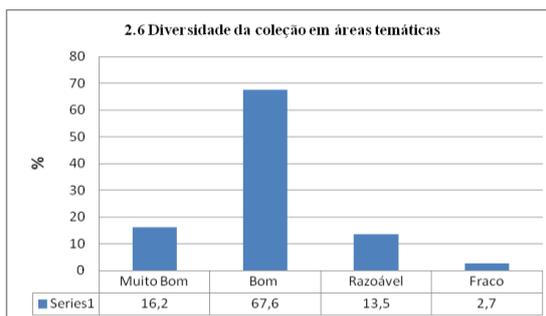
Apesar de reduzido em termos percentuais, 92,5% dos alunos pensam que os livros e outros documentos são atuais e têm informação com qualidade. (QA) (figura 24). Os inquiridos alunos 95% consideram que na BE existe documentação variada. (QA), (figura 25).



**Figura 24** Distribuição da amostra relativamente à variável *Os livros e outros documentos são atuais e têm informação com qualidade*. (Fonte: Questionário QA)



**Figura 25** Distribuição da amostra relativamente à variável *Na BE existe documentação variada incluindo: CD, CD-ROM, DVD e informação "online"*. (Fonte: Questionário QD)



**Figura 26** Distribuição da amostra relativamente à variável *Diversidade da coleção em áreas temáticas*. (Fonte: Questionário QD)

Como verificamos, 83,8% dos professores considera **Bom ou Muito Bom** a diversidade da coleção em áreas temáticas e em suportes. (QD), (figura 26).

	Número livros	Número leitores	Número livros/leitor
<b>5º ano</b>	832	116	7,2
<b>6º ano</b>	578	88	6,6
<b>7º ano</b>	144	57	2,5
<b>8º ano</b>	76	38	2,0
<b>9º ano</b>	107	40	2,7
<b>Total</b>	<b>1737</b>	<b>339</b>	<b>5,1</b>

**Tabela 5** Distribuição da amostra relativamente à variável *Número livros, número de leitores e número de livros por leitor por ano de escolaridade*. (Fonte: Requisições)

<b>Requisições para sala de aula</b>	
Kits PNL	254
Kits Estudo Acompanhado	225
Aulas de substituição	257

**Tabela 6** Distribuição da amostra relativamente à variável *requisições para sala de aula*. (Fonte: Requisições)

A coleção é bastante utilizada pelos alunos e professores: mais de 5 livros foram domiciliários por aluno (tabela 5) e foram para a sala de aula 254 Kits PNL, 225 Kits para Estudo Acompanhado e 257 Kits para aulas de substituição (estatísticas de requisições). (tabela 6).

Os alunos detetam carências no fundo documental ao nível de CD áudio, DVD, literatura infanto-juvenil mais atualizada, jogos e jornais e revistas.

De realçar que na questão aberta aos alunos, no item das sugestões para mudar biblioteca, dos 40 alunos questionados 18 alunos (45%) não responderam, isto é, não escreveram literalmente nada. Nestas idades, principalmente os mais novos (5º e 6º ano), é difícil para os alunos redigirem uma opinião em virtude da carência de vocabulário adequado e adaptado, para exporem as suas ideias.

Dos estudantes inquiridos, 45% demonstram não ter uma opinião acerca das possíveis alterações a fazer na BE. Aproximadamente 17,5 % dos discentes referem que não mudariam nada pois simpatizam com espaço da BE.

No entanto 55% dos alunos tem opinião e mencionam algumas alterações que podemos reunir em oito itens:

- a. Reforçar junto dos órgãos de administração e gestão a necessidade de dotar verbas para atualizar/modernizar o fundo documental na área da literatura infanto-juvenil.
- b. Reforçar o fundo documental ao nível de CD áudio, DVD, jogos, jornais e revistas.
- c. Renovar os equipamentos informáticos da BE, Saber administrar estes equipamentos.
- d. Na aquisição de diferentes aprendizagens/diferentes literacias, na aquisição do conhecimento através da informação orientada (TIC e Internet – prioridades educativas).
- e. Valorização da BE no processo de ensino/aprendizagem, a nível informação e conhecimento.
- f. Ajudar a desenvolver novas estratégias de atuação, Responsabilidade coletiva na articulação com os departamentos no embelezamento da BE com um calendário de efemérides em diferentes e diversificados suportes.
- g. Valorização da BE no processo de ensino/aprendizagem e da cidadania.
- h. Melhorar os serviços prestados pela BE, Reorientar práticas e processos.

## 5.9. Resultados da avaliação da BE

Domínio avaliado e níveis obtidos no Domínio D: Gestão da BE.

*Nível Obtido Subdomínios EB23 (1-4):*

**D.1** Articulação da biblioteca com a escola. Acesso e serviços prestados 3,67

**D.2** Condições humanas e materiais para a prestação dos serviços 2.60

**D.3** Gestão da coleção/da informação 3.57.

## 5.10. Reorientação Estratégica

Após a informação obtida, tratada, interpretada e apresentada nos pontos anteriores deste trabalho, a equipa da BE reúne, sempre numa perspectiva de melhoria dos serviços prestados, os elementos essenciais para definir/recomendar as seguintes estratégias:

- a) No entanto poder-se-ia prolongar para englobar a totalidade das atividades curriculares (8h30-18H30), para chegar a um maior número possível de pessoas a informação. Assim, permite-lhes aceder a um espaço didático pedagógico.
- b) Os alunos manifestaram grande motivação nas idas/frequência à BE uma vez metade dos respondentes alunos frequenta a biblioteca todos os dias, para participar na atividades de animação diária, para se ver as novidades da bibliomontra ou efetuarem requisições domiciliárias. As atividades de animação (diárias, semanais ou mensais) como leitor do mês, guiões de leitura, exposições temáticas, celebração de efemérides significativas, projetos leitura com professores/turma, leitura em voz alta, sessões escrita criativa, apresentação/debate sobre livros/outras temáticas, círculos de leitores, monitores (amigos) da BE, podem ser um procedimento para conduzir os alunos à BE.
- c) Elaborar um Plano de Marketing.
- d) Convidar os Encarregados de Educação, para participar em atividades, prestando serviços de voluntariado na BE dinamizando horas de leitura.
- e) Agregar à biblioteca mais um funcionário com horário completo.
- f) Investir na formação de utilizadores.
- g) Sensibilizar os órgãos de gestão da escola para distribuir verbas à biblioteca.

- h) Atualizar o fundo documental (livro e não-livro).
- i) Adquirir mais equipamento tecnológico passar dos atuais 9 para 12, (um aumento de 25%).
- j) Formação em comunicação e relações públicas no profissionalismo das relações humanas: na identidade, na responsabilidade na necessidade de pragmatismo no relacionamento com os utentes.
- k) Apostar nas TICs para divulgação das atividades da escola: Blogue, Página escola; Facebook, Newsletter...
- l) Equipa multidisciplinar com um coordenador TIC, torna uma mais-valia no acompanhamento aos alunos e desenvolvimento das diversas atividades promovidas pela BE.
- m) Disponibilizar um Livro de sugestões/reclamações – para melhoria funcionamento e satisfação utilizadores.
- n) Continuar a apresentar candidaturas de projetos a concurso, das diversas entidades (RBE, Gulbenkian, etc.....).
- o) Colocar em funcionamento o módulo de circulação e empréstimo: instalar o módulo de impressão do código de barras, imprimir e colar etiquetas em todos os documentos.
- p) Aumentar 10% o número de leitores da BE.
- q) Decoração (exposições diversificadas) Bibliomontra, a BE é um local instigador da imaginação que acolhe a mudança, atualizando-se no seu dia-dia.

## Parte V – Considerações finais

### 6. Conclusão

Este trabalho permitiu chegar a algumas conclusões que serão por nós agrupadas em duas categorias. A primeira, sobre a elaboração e aplicação do inquérito. Na segunda, sobre os dados obtidos, resultados.

Relativamente à primeira categoria, apresentamos as considerações mais pertinentes e que denunciam as dificuldades sentidas no momento da aplicação do instrumento – questionário QA e QD. As questões apresentadas foram globalmente compreendidas, apesar das limitações relacionadas com interpretação da questão 7 do inquérito. Na questão aberta (o que mudarias na tua BE?) teve como consequência a necessidade a um maior tempo de análise, por vezes com resultados antagónicos o que tornou uma tarefa complicada na interpretação do estudo.

O envio do inquérito por *email* e a produção de uma versão eletrónica em *RBE Avaliação*, revelaram-se procedimentos eficazes, dado que a amostra recolhida, no contexto em análise, é considerada estatisticamente representativa da universo em estudo.

Podemos concluir que as questões abordam três dos aspetos fundamentais do protagonismo da BE e alguns dos desideratos das nossas predominantes práticas diárias de cativar os alunos, para a leitura:

- o grau de agradabilidade em relação ao atendimento do serviço de leitura;
- a correspondência entre recursos documentais com o currículo;
- o grau de influência do serviço de leitura.

Na segunda categoria, conclusões sobre os dados obtidos/resultados, salientamos que através do questionário se obtém uma imagem credível do grau de satisfação dos serviços prestados aos alunos e professores, ou seja, a avaliação do serviço de leitura da biblioteca foi bastante apelativa, cativante e positiva. Através das afirmações que de seguida passamos a apresentar, damos resposta às cinco questões de investigação formuladas para este estudo:

De modo geral os utilizadores (alunos e professores) estão agradados com os serviços da Biblioteca, conseguindo-se uma articulação adequada com a escola e na acessibilidade aos serviços oferecidos. Os alunos conhecem o regulamento e o funcionamento da BE que é considerado um espaço social cultural de encontro com livros, espaço de civilidade, espaço com atitude cívica responsável. A Escola, enquanto “núcleo duro” de socialização para a mudança,

deve catalisar as potencialidades das atividades realizadas na BE, que contributo importante para o currículo e bons resultados (sucesso) dos alunos, na óptica dos professores.

Interessante realçar que o espaço da Biblioteca é serviço, agradável, dinâmico, e criativo, um espaço afetivo. Os alunos sentem-se atraídos por este bem, pelas atividades quotidianas de animação e no desenvolvimento dos utilizadores/leitores. A disponibilização das coleções e serviços da BE para todos, permite satisfazer diversas necessidades tais como de educação, de informação, culturais e de lazer. Assim o espaço da BE é muito apreciado e valorizado.

Os professores encaram como muito eficaz a gestão da BE, considerando que favorece o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo sendo aconselhado continuar a reforçar e a reconhecer a importância da BE como uma unidade científico pedagógica, no contexto escolar (ligação ao Currículo e ao êxito dos alunos), bem como visa fornecer aos alunos competências de aprendizagem e para a literacia da informação ao longo da vida. O Diretor aposta na valorização da BE no processo de ensino/aprendizagem bem como incentiva e ajuda a desenvolver novas estratégias de atuação, para valorização sucesso educativo do agrupamento. A BE é enaltecida e “protegida”! Todos os docentes consideram que atividades efetuadas na BE é uma mais valia no processo ensino–aprendizagem.

A BE deve desempenhar um papel fundamental para que Escola tenha sucesso como instituição socializadora, tendo igualmente a incumbência de contribuir para uma cidadania participativa e consciente, no espaço nacional ou, até mesmo, com o atual mundo globalizado. Capacitando-os para participar e contribuir, de forma eficaz, para a vida em comunidade. (intervenientes e responsáveis).

Como pontos fortes relativamente as condições humanas e materiais para prestação dos serviços, os docentes veem como muito boa a capacidade de liderança do professor-bibliotecário bem como a competência de toda sua equipa, o trabalho com os departamentos, docentes e alunos e desempenho ao nível de gestão da BE. A equipa do professor bibliotecário deverá possuir algumas qualidades pessoais: serem capazes de se relacionar com os demais professores, terem uma boa reputação nas relações públicas e desenvolverem e conduzir uma equipa de trabalho, com inovação, com comprometimento e pragmatismo.

Os utilizadores, alunos ficam sensibilizados com o grau de influência do serviço de leitura (gestão da coleção) nas suas escolhas. Na disponibilidade da equipa, para responder às necessidades específicas dos jovens e aceitam com muita satisfação as sugestões propostas por estes interlocutores privilegiados, (interação); a experiência profissional para satisfazer as necessidades dos alunos. No fornecimento de informação de referência e na oferta de serviços de

aconselhamento de leitura (individual e em grupo). Na consciência de falar, escrever e ler em português uma forma de fixar lusofonia, no mundo globalizado, ter a percepção da fácil comunicação de universo de 200 milhões de atores sendo, a casa BE uma célula de energia viva e (vivificante).

A BE deve assumir um papel fundamental na promoção leitura e visa despertar e nos alunos para os livros e a leitura, desenvolvendo a sua capacidade de expressão, de criatividade, de imaginação, das artes, da literatura e da estética (da harmonia). Os alunos devem ser tidos em consideração, na vontade de perceber que as suas escolhas podem ser diferentes das tradicionalmente oferecidas pelas bibliotecas. Eles devem ser envolvidos, de uma forma ativa.

Nesta medida, a Biblioteca é uma âncora que se impõe como uma força viva para a educação, a cultura e a informação, para o sucesso/êxito educativo.

## **7. Constrangimentos e limitações**

O principal constrangimento/insatisfação foi não termos concluído as funções a que nos tínhamos proposto até ao final do ano letivo. O trabalho que me propus realizar não ter possibilidade de concluir alguns projetos com muito entusiasmo de professores e alunos e verificar satisfação dos alunos na BE aconteceu na substituição de uma professora, que esteve ausente até maio, o que foi por nós considerado como uma limitação ao exercício completo das nossas funções.

Tivemos também dificuldade na participação de mais alunos que se dispusessem a responder ao inquérito *on-line*, o que nos leva a pensar que existe uma aversão a tudo que é inquérito/ avaliação.

O tempo reduzido não permitiu efetuar a avaliação das outras três BE do Agrupamento, duas de 1º Ciclo, nos mesmos moldes da avaliação desta BE (análise SWOT, Norma 11620 e análise caso de cada BE). Este estudo pode ser considerado como uma proposta a ser realizado uma análise global mais abrangente das quatro BE. Obtermos um feedback global da forma como está ser cumprida a missão da BE, no agrupamento de Escolas de Valbom.

## Bibliografia

- BARÓ LLAMBIAS, Mónica; MAÑÀ TERRÉ, Teresa. *Aprender en la biblioteca*. Disponível em <[http://bibliotecasescolares.educarex.es/index.php?option=com\\_remository&Itemid=73&func=s tartdown&id=20](http://bibliotecasescolares.educarex.es/index.php?option=com_remository&Itemid=73&func=s tartdown&id=20)>. Consultado em 13 Junho 2012.
- CALIXTO, José A. *A Biblioteca Escolar e a Sociedade da Informação*. Lisboa: Caminho 1996.
- CARVALHO, Cláudia. *A qualidade do Serviço Público: O Caso da Loja do Cidadão*. Porto: [FEP-UP], 2008.
- CONDE, Elsa. *Papel e função da BE*. Disponível em <<http://pt.scribd.com/doc/7505804/Papel-e-Funcao-da-BE>>. Consultado em 5/6/2012.
- COSME, Ariana. *O professor como um interlocutor qualificado* / Ariana Cosme 2008 tese de doutoramento, on –line, FPCE 25/6/2012.
- COSME, Ariana; TRINDADE, Rui. *Aprender a aprender na escola: porquê? como? quando?*. Vila Nova de Gaia: Edição Fundação Manuel Leão, 2011.
- COSME, Ariana; TRINDADE, Rui. *Educar Aprender na Escola: questões desafios e respostas pedagógicas*. Vila Nova de Gaia: Edição Fundação Manuel Leão, 2010.
- Directrices IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. Disponível em <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>>. Consultado em 13/06/2012.
- ECO, Umberto. *Como se faz uma Tese*. Lisboa: Edições Presença, 1991.
- GIGLIONE, Rodof; MATALON, Benjamim. *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta, 1997.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José. *El proceso de organización de la biblioteca escolar: del modelo a la aplicación*. Murcia: Universidad Facultad de Ciencias de la Documentación, 1998. Disponível em <<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibedu/pautasorg/>>. Consultado em 5/5/2012.
- HASSENFORDER, Jean. *A inovação do ensino*. Lisboa: Livros Horizonte, 1974.
- HILL, Manuela M; HILL, Andrew. *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo, 2000.
- Linhas Orientadoras dos serviços de bibliotecas para jovens Disponível em: <http://www.rbal.com.pt/Documentos%20RBAL%20pdf/Directrizes%20da%20IFLA%20para%200servi%C3%A7os%20Bibliotecas%20para%20Jovens.pdf>: Consultado em 3/06/2012.
- LOSADA, José Luís; LÓPEZ-FEAL, Rafael. *Métodos de Investigacion en Ciências Humanas y Sociales*. Madrid: Thomson, 2003.
- Manifiesto de la biblioteca escolar IFLA/Unesco*. Disponível em <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>>. Consultado em 3/06/2012.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, Bibliotecas Escolares: Quadro referencial para avaliação, RBE, 2008.

- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, Escolas Secundárias e EB 2,3 – Orientação para a instalação das bibliotecas, RBE, 2008.
- MAROCO, João. *Análise Estatística: Com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, 2003.
- MELO, Luiza Baptista (s/d). *Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos*. Disponível em <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6478/1/EstAvalBSI\\_LM\\_2004.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6478/1/EstAvalBSI_LM_2004.pdf)>. Consultado 7/6/12.
- OCHÔA, Paula. *Os bibliotecários como catalisadores da mudança: o caso do Observatório da Qualidade em Serviços de Informação e Conhecimento*. Disponível em <<http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso8/com32.pdf>>. Consultado em 6/6 /2012
- PERRENOUD, Philippe. *A escola e aprendizagem democrática*. Porto: Edições ASA, 2002.
- PINTO, Francisco. *Balanced Scorecard – Alinhar Mudança, Estratégia e Performance nos Serviços Públicos*. Lisboa: Edições Silabo, 2004.
- POMBAL, Bruno; LOPES, Cristina; BARREIRA, Natália (2008). *A importância da recolha de dados na avaliação de Serviços de Documentação e Informação: a aplicabilidade do SharePoint nos SDI da FEUP* [Versão eletrónica]. Disponível em <[sigarra.up.pt/feup/publs\\_pesquisa.show\\_publ\\_file?pct\\_gdoc\\_id...](http://sigarra.up.pt/feup/publs_pesquisa.show_publ_file?pct_gdoc_id...)>. Consultado e 13/06/2012
- POMBAL, Bruno (2009). *Gestão da eficiência em Serviços de Documentação e Informação* [Versão eletrónica]. Disponível em <[sigarra.up.pt/feup/publs\\_pesquisa.show\\_publ\\_file?pct\\_gdoc\\_id...](http://sigarra.up.pt/feup/publs_pesquisa.show_publ_file?pct_gdoc_id...)>. Consultado em 30/5/2012
- SANTOS, Maria João. *Contributos da Geografia para a Cidadania no Território de Baltar – Paredes*. Dissertação de Mestrado. FLUP – Universidade do Porto, 2007.
- SILVA, Carina (2007). *A Literacia da Informação*. Disponível em <<http://literaciadainformacao.web.simplesnet.pt>>. Consultado em 23/06/2012
- SILVA, Lino Moreira da. *Bibliotecas Escolares e Construção do Sucesso Educativo*. Braga: Universidade do Minho, 2002.
- The IFLA/Unesco School Libraries Guidelines*. Disponível em <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/school-guidelines.htm>>. Tradução em Língua Portuguesa Maria José Vitorino Vila Franca de Xira.
- TRINDADE, Rui– *As escolas como espaços de formação pessoal e social: Questões e perspectivas*. Porto: Porto Editora, 1998.
- UNESCO. *Manifesto da Biblioteca Escolar*, 1999. Disponível em <[http://www.unesco.org/webworld/iip/rtf/school\\_man.rtf](http://www.unesco.org/webworld/iip/rtf/school_man.rtf)>, <<http://oei.es/pdfs/rbe6.pdf>> Consultado em 3/06/2012.
- VEIGA, Isabel et al. *Lançar a Rede de Bibliotecas Escolares*. Lisboa: Min. Educação, 1996.
- WESTWOOD, John. *O Plano de Marketing*. São Paulo: M.Books, 2007
- Norma ISO 11620 - The International Organization for Standardization – ISO 11620 Information and documentation: library performance indicators. Genève: ISO, 2004 (NP ISO 11620:2004)

## **Anexos**

## Anexo 1 – Kits do PNL

Requisição de Kits do PNL para leitura orientada

Docente	Título	Turma	Data saída	Data entrada

## Anexo 2 – Questionário aos alunos



### QA4. Questionário aos alunos

O exemplar foi enviado e encontra-se "fechado".

Obrigado pela sua participação.

**As bibliotecas escolares do Agrupamento de Escolas de Valbom estão a proceder à recolha de informação junto dos seus utilizadores e outros intervenientes (alunos, professores, órgãos de gestão e pais e encarregados de educação), no âmbito da sua autoavaliação. É neste contexto que vimos solicitar o preenchimento deste questionário que ajudará a objectivar a forma como se está a concretizar o trabalho realizado pela e com as BEs. Agradecemos a tua colaboração. A tua participação é muito importante.**

Escola

Marque Leitão

1. Identificação

Masculino

Feminino

2. Frequento:

2.1 Ensino Básico:

7.º

2.1.1 Tipo de ensino

Regular

CEF

EFA

PIEF

2.1.1.1 Outro:

--

2.2 Ensino Secundário:

--

2.2.1 Curso

Ciências e Tecnologias

Ciências Socioeconómicas

Artes Visuais

Línguas e Humanidades

2.2.1.1 Profissional:

--

2.2.1.2 EFA:

--

2.2.1.3 Outro:

--

3. Vais à biblioteca escolar (BE)

Uma ou duas vezes por período

3.1 Se respondeste "Nunca", indica porquê

Maria João Rodrigues dos Santos

Nota: Se respondeste nunca, nas perguntas seguintes responde apenas àquelas em que tens informações para dar.

--

4. Diz o que pensas da BE:

4. Diz o que pensas da BE:	Nível de resposta
4.1 O horário da BE é adequado e responde às tuas necessidades de acesso?	Sim
4.2 A área da BE é adequada para circulares à vontade e realizares bem os trabalhos.	Sim
4.3 Os computadores respondem às tuas necessidades e têm-te permitido realizar os trabalhos.	Sim
4.4 Encontras os livros ou outros documentos que procuras.	Sim
4.5 Os livros e outros documentos são atuais e têm informação com qualidade.	Sim
4.6 Na BE existe documentação variada, incluindo: CD, CD-ROM, DVD, e informação "online"?	Sim
4.7 O catálogo da BE é útil nas tuas pesquisas?	Sim
4.8 A equipa apoia-me quando procuras um livro, precisas de realizar uma pesquisa ou fazer um trabalho, se pedires?	Sim
4.9 O regulamento de funcionamento da BE é adequado e responde às tuas necessidades?	Sim
4.10 A BE informa-te acerca dos materiais existentes e das atividades que realiza?	Sim

5. Avalia os recursos documentais existentes na BE ou que esta faz circular na tua escola:

5. Avalia os recursos documentais existentes na BE ou que esta faz circular na tua escola:	Nível de resposta
5.1 Obras de referência: enciclopédias, dicionários...	Bom
5.2 Jornais e revistas.	Bom
5.3 Livros de literatura.	Fraco
5.4 Livros de tipo informativo.	Bom
5.5 CD áudio, DVD, jogos.	Bom
5.6 Livros para apoio ao estudo e para realização de trabalhos.	Bom
5.7 Informação organizada acessível através da Internet	Razoável

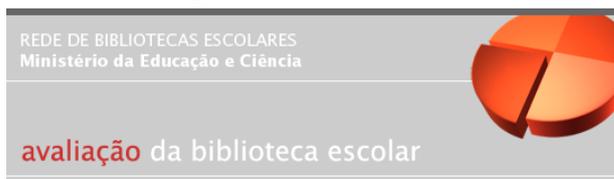
6. Classifica o trabalho global do professor bibliotecário/ equipa no acesso à BE, no apoio à pesquisa de informação e na realização de trabalhos.

Bom

7. Indica uma coisa que mudarias na tua biblioteca, se pudesses:

Adquirir livros novos e melhor o equipamento básico informático

## Anexo 3 – Questionário aos docentes



### QD4. Questionário aos docentes

O exemplar foi enviado e encontra-se "fechado".

Obrigado pela sua participação.

As bibliotecas escolares do Agrupamento de Escolas de Valbom estão a proceder à recolha de informação junto dos seus utilizadores e outros intervenientes (alunos, professores, órgãos de gestão e pais e encarregados de educação), no âmbito da sua autoavaliação. É neste contexto que vimos solicitar o preenchimento deste questionário que ajudará a objectivar a forma como se está a concretizar o trabalho realizado pela e com as BEs, qual o impacto que as actividades realizadas vão tendo no processo de ensino-aprendizagem, bem como o grau de eficiência e de satisfação dos seus serviços. Agradecemos a sua colaboração. A sua participação é muito importante.

Escola

escola 2º 3º ciclos Marques Leitão – Valbom

Ciclo de Ensino

3.º Ciclo

1. Considera a gestão da biblioteca escolar (BE) eficaz e capaz de favorecer o trabalho com os alunos e a articulação com o currículo?

Muito

2. Como classifica as condições de acesso e os recursos disponibilizados pela BE?

2.1 Horário de abertura da BE.

Muito Bom

2.2 Área, organização do espaço, mobiliário existente e condições de acomodação nas deslocações com alunos.

Muito Bom

2.3 Número, atualização e adequação dos equipamentos tecnológicos da BE.

Bom

2.4 Adequação da coleção às necessidades pessoais de documentação e ao trabalho pedagógico com os alunos.

Razoável

2.5 Atualidade dos fundos documentais.

Razoável

2.6 Diversidade da coleção em áreas temáticas e em suportes, incluindo recursos organizados em linha.

Razoável

2.7 Disponibilização de informação relacionada com interesses pessoais/ divulgação de iniciativas.

Bom

2.8 Disponibilização de informação relacionada com o trabalho escolar/ currículo.

Bom

2.9 Disponibilização de recursos e de ferramentas Web para acesso, produção e difusão de informação.

Fraco

3. Como classifica os serviços prestados pela BE?

3.1 Capacidade de liderança do professor bibliotecário, trabalho com os departamentos, docentes e alunos e desempenho ao nível de gestão da BE.

Bom

3.2 Capacidade de contribuir para melhorar a qualidade do trabalho escolar e o nível de competências dos alunos.

Bom

3.3 Trabalho da equipa na criação de instrumentos de apoio ao trabalho escolar e aos utilizadores.

Bom

3.4 Interação da BE com a escola. Definição de programas formativos e de trabalho com departamentos e docentes.

Muito Bom

3.5 Criação de condições de acesso e acompanhamento aos utilizadores na pesquisa e uso da informação.

Bom

3.6 Criação de condições para o uso das TIC e para a exploração e uso qualificado da Internet e disseminação de ferramentas Web

Razoável

3.7 Criação de condições para a promoção da leitura e da literacia.

Razoável

3.8 Trabalho articulado com os docentes e apoio ao desenvolvimento curricular.

Bom

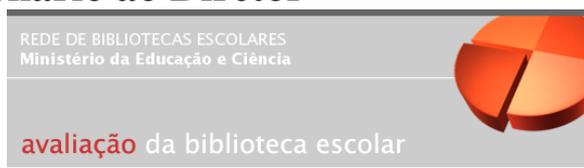
3.9 Articulação de atividades e partilha de recursos entre as escolas/ bibliotecas no agrupamento.

Bom

4. Faça um balanço global do impacto da BE na vida da escola e no apoio ao seu trabalho enquanto docente.

Bom

## Anexo 4 – Questionário ao Diretor



### Exemplar: CK1. Lista de verificação para o diretor(a) da escola/ agrupamento (fase 3)

O exemplar foi marcado como "fechado" em 2012/Mai/30 15:00:49.

> Não considerar o exemplar para o apuramento de resultados

< Voltar

As bibliotecas escolares do Agrupamento de Escolas de Valbom estão a proceder à recolha de informação junto dos seus utilizadores e outros intervenientes (alunos, professores, órgãos de gestão e pais e encarregados de educação), no âmbito da sua autoavaliação. É neste contexto que vimos solicitar o preenchimento deste questionário que ajudará a objectivar a forma como se está a concretizar o trabalho realizado pela e com as BEs, qual o impacto que as actividades realizadas vão tendo no processo de ensino-aprendizagem, bem como o grau de eficiência e de satisfação dos seus serviços. Agradecemos a sua colaboração. A sua participação é muito importante.

Esta lista de verificação tem por objetivo identificar a situação da escola/ agrupamento, com o propósito de melhorar o valor e integração da BE na escola e o seu impacto nas aprendizagens dos alunos.

1. De que forma é a biblioteca escolar (BE) apoiada para se promover a sua integração na escola?

Assinale as situações que correspondem à sua escola/ agrupamento.

1.1 A BE está reconhecida de forma explícita nos documentos normativos – regulamento interno, projeto educativo, plano anual e plurianual de atividade – da escola/ agrupamento, sendo encarada como um recurso pedagógico fundamental.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.2 A BE está envolvida nas grandes finalidades e nas prioridades pedagógicas e educativas identificadas para a escola/ agrupamento.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.3 A BE e o seu trabalho são acompanhados com regularidade, por exemplo, através da realização de encontros regulares com o professor bibliotecário, da observação de atividades, outros.

**Implementado com sucesso**

1.4 O professor bibliotecário e a sua equipa têm apoio e condições para participarem em reuniões que permitem aprofundar a ligação da BE à escola, por exemplo, reuniões de Conselho Pedagógico, departamentos, conselhos de turmas, docentes, outros.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.5 A BE tem condições – recursos materiais; verbas anuais – para cumprir os requisitos necessários de funcionamento de acordo com as orientações da RBE, designadamente para a renovação dos equipamentos e a atualização da coleção.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.6 A BE tem os recursos humanos necessários – docentes e não docentes – em número, disponibilidade e em competências para o seu bom funcionamento.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.7 A BE tem condições de trabalho e recursos para facultar serviços de biblioteca a todo o agrupamento.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.8 O processo de avaliação da BE é apoiado, sendo facilitadas as condições necessárias à sua realização.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

1.9 A autoavaliação da escola/ agrupamento inclui referências concretas à BE, pelo seu contributo para a qualidade do ensino e da aprendizagem.

**Em implementação**

2. De que forma é a BE apoiada para desenvolver as competências e o sucesso dos alunos?

Assinale as situações que correspondem à sua escola/ agrupamento.

2.1 A BE é apoiada para que exista uma maior articulação pedagógica e curricular com os departamentos, demais estruturas de coordenação educativa e supervisão pedagógica e docentes.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

2.2 A BE é apoiada para que exista uma maior integração dos seus recursos e possibilidades de trabalho no processo de planificação e no desenvolvimento das atividades formativas e curriculares.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

2.3 A BE é apoiada na implementação de procedimentos comuns na escola/ agrupamento para o desenvolvimento de competências de informação, por exemplo, na utilização de um modelo de pesquisa.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

2.4 A BE é apoiada na identificação de necessidades de formação para o desenvolvimento das competências tecnológicas e de literacias de informação dos alunos.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

2.5 A BE é apoiada na identificação de necessidades de formação para o desenvolvimento das competências tecnológicas e de literacias de informação dos docentes.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

2.6 A BE é apoiada nas suas iniciativas para promover as competências de leitura – mobilização dos docentes, criação e candidatura a projetos, aquisição/disponibilização atempada de novos documentos, outros.

**Implementado com sucesso**

2.7 A BE é envolvida nas decisões relacionadas com a política de gestão da informação dentro da escola/ agrupamento e a sua ligação ao PTE e a outros projetos.

**Implementado, mas a requerer ações para melhoria**

## Anexo 5 – Indicadores de desempenho

**Tabela 7** Indicadores de desempenho

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
<b>Dados gerais da Biblioteca Escolar</b>			
Número de postos de serviço	4		
Ao público	1		
Serviços técnicos	1		
Professores de apoio ao serviço	1		
Assistente operacional	1		
Total	4		
Número de utilizadores leitores efetivos	389		
Estudantes	557		
Docentes	80		
Funcionários	20		
Total utilizadores atuais	657		
Número de Utilizadores potenciais	100	(EE) $(100/657) \times 100$	15% Utilizadores potenciais
Total (atuais + potenciais)	757		

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
<b>Dados Gerais da Biblioteca Escolar</b>			
Índice de uso da biblioteca	51,4%	Índice de uso da biblioteca = (Número de utilizadores atuais / Número de utilizadores potenciais) X 100	$(389/757) \times 100 = 51,4\%$
Número de horas diárias de abertura	8h	Número de horas diárias x Número dias aulas todo ano letivo	$8 \times 190 \text{ dias} = 1520\text{h}$
Número total de serviços  Empréstimo domiciliário Serviço de referência Serviço de difusão da informação Disponibilização do catálogo da Biblioteca através da Internet Acesso a diversos recursos eletrónicos através dos terminais de pesquisa disponíveis	23	SERVIÇOS da BE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Apoio à Aprendizagem/currículo;</li> <li>▪ Divulgação novidades</li> <li>▪ Sinalética colorida</li> <li>▪ Leitura Jornais e revistas</li> <li>▪ Empréstimo domiciliário;</li> <li>▪ Empréstimo sala de aula;</li> <li>▪ Leitura presencial;</li> <li>▪ Serviço de impressão,</li> <li>▪ Tratamento documental;</li> <li>▪ Literacia da informação.</li> <li>▪ Formação ao Utilizador</li> <li>▪ Livre acesso à documentação</li> <li>▪ Empréstimo inter-bibliotecas AGEV</li> <li>▪ Disponibilização do catálogo da Biblioteca através da Internet (fase de integração dos diferentes catálogos)</li> <li>▪ Serviços Computadores Internet</li> <li>▪ Serviços Leitores de Vídeo e DVD e respetivos televisores</li> <li>▪ Serviços Exposições, conferências e palestras</li> </ul>

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços Divulgação de atividades e de recursos - Biblioblogue <a href="http://arcaletras.blogspot.com">http://arcaletras.blogspot.com</a></li> <li>▪ Serviços Divulgação de actividades e de recursos -Boletim BEML</li> <li>▪ Serviços Divulgação de atividades e de recursos - Correio eletrónico; - Expositores de divulgação. <a href="http://www.aevalbom.com">http://www.aevalbom.com</a></li> </ul>
<b>Perceção, em geral, do utilizador</b>			
		Criação de um questionário para obter o grau de satisfação do utilizador (anexo 1 e parte II deste trabalho)	Ver questionário aos alunos e professores (anexo, tratamento estatístico dos dados recolhidos) <b>QA, QD.</b>
<b>Recursos Financeiros</b>			
<u>Receitas</u>	€ 400	% lucro do Bufete/bar	
Orçamento da instituição	€ 600	Livros 250€; Não livro 250€; material para tratamento documental 50€; atividades de animação 50€.	
Financiamento externo	€ 800	Livros do PNL	Livros PNL
Receitas próprias	€ 100	% Lucros da Feira do Livro	Atividades de Animação
Total	€1.900		

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
Despesa de investimento (receita)		Despesa por utilizador = Receita total / Número de utilizadores	$(1900/657) = 2,9 \text{ € / utilizador}$ $(1900/757) = 2,5\text{€/utilizador potenciais}$
<u>Despesas</u>			
Despesa com a coleção	€ 1200		Livros, Cd's, Dvd's
Tratamento Documental	€ 80		Etiquetas de cotas, película protetora
Atividades de animação	€ 100		Visita de escritor, panfletos, flyers
Plastificadora A3 Stapples	€ 150		panfletos, flyers, marcadores livros,
Total	€ 1530		
Despesa de investimento		Despesa por utilizador = Despesa total / Número de utilizadores	$(1530/657) = 2,3 \text{ € / utilizador}$ $(1530/757) = 2,0 \text{ €/utilizador potenciais €}$
<b>Recursos Humanos</b>			
Bibliotecário Especializado em CD	1	35h	
Licenciado	1	Técnica superior	
Técnico de Profissional de BD	0		
Assistente Operacional	1	35h	
Total	3		
		Utilizador por Pessoal = Número de utilizadores atuais / Número de funcionários	$(389/3) = 130 \text{ Alunos/funcionário}$

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
<b>Recursos Materiais / equipamentos</b>			
Área da biblioteca em m <sup>2</sup>	122m <sup>2</sup>		
Número de lugares	47	Capacidade de ocupação = Número de lugares ocupados / Número de lugares disponíveis X 100	$(39/47) \times 100 = 83\%$ (4ª feira entre as 12h e 13h30) semanalmente
Superfície destinada aos utilizadores	74m <sup>2</sup>	Superfície útil por utilizador = Superfície destinada ao utilizador / Número lugares disponíveis	$74 \text{ m}^2 / 47 \text{ lugares} = 1,57 \text{ m}^2 / \text{lugar}$
Número de postos informáticos	9	Taxa de utilização dos postos informáticos = Número de utilizadores / Número de postos informáticos X 100	$(9/9) \times 100 = 100\%$ Diariamente entre 12h e as 13h30m
Número de ligações à internet	9	Capacidade ligações à internet = Número de ligações à internet / Número de postos informáticos X 100	$(9/9) \times 100 = 100\%$
Impressora de apoio ao trabalho da BE e aos alunos	1	Serviço bastante utilizado pelos BE (animação diária, etc.) e trabalhos pesquisa dos alunos para currículo.	$1/657 = 0,015$ manifestamente insuficiente
Número de metros lineares de estantes em livre acesso	20,40m	8 Estantes simples 8 = 6,80 m 8 Estantes duplas 8 = 13,60 m	8 Estantes simples 8 X 0,85 cm = 6,80 m 8 Estantes duplas 16 X 0,85 cm = 13,60 m
Número de documentos para empréstimo	3566		
<b>Fundo Documental</b>			
Número de documentos	4358		

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
		Índice de uso da coleção = (Número de documentos utilizados / Número de documentos da coleção) X 100	$(786/4358) \times 100 = 18\%$
<b>Empréstimo</b>			
Número total de empréstimos	2607	Taxa de empréstimos de documentos = (Número total de empréstimos / Número Total de documentos) X 100	$(2607/4358) \times 100 = 60\%$
<b>Disponibilidade dos recursos humanos</b>			
		Criação de um questionário para obter o grau de satisfação do utilizador (anexo 1 e parte II deste trabalho)	
<b>Pesquisa de informação</b>			
		Taxa de sucesso da pesquisa no catálogo de títulos = (Número de títulos encontrados pelos utilizadores / Número títulos pesquisados que estão efetivamente registados no catálogo) X 100	Não foi possível calcular uma vez que o catálogo coletivo do agrupamento está em fase de agregação.
		Taxa de sucesso da pesquisa no catálogo por assuntos = (Número de títulos coincidentes com os assuntos	Não foi possível calcular uma vez que o catálogo coletivo do agrupamento está em

Serviço, atividade ou aspeto medido	Valor	Indicadores de desempenho / fórmula de cálculo	Cálculos
		do utilizador e encontrados pelo utilizador / Número de títulos coincidentes com os assuntos do utilizador que se encontram efetivamente indexados no catálogo) X 100	fase de agregação.
<b>Formação de utilizadores</b>			
Número de ações de formação	13 <sup>13</sup>	Percentagem de ações de formação = (Número de ações de formação/Número de utilizadores) X 100  Número médio de alunos por formação= Número alunos “formados” / Número ações formação	$(13/557) \times 100 = 2,3\%$  $1872/13 = 144$ alunos / formação (aproximadamente 7 Turmas / formação)

<sup>13</sup> Visitas guiadas à BE e Guia de utilizador da BE (5º anos); Bibliquiz (5ºano), Bibliopaper, Internet Segura (5º anos), Como elaborar um trabalho escolar (2º+3º Ciclo); Como tirar apontamentos (6º anos) Como fazer um trabalho de pesquisa (3º ciclo), Festa da Leitura, Dia da Poesia, Olimpíadas do Conhecimento (7º, 8º e 9º ano); Feiras do Livro (2º+3º Ciclo); Animação Diária, Divulgação do Blogue da BE, Boletim informativo BE (por período),

## Anexo 6 – Respondentes/alunos

### Indica o que mudarias na tua Biblioteca, se pudesses:

- 1- Adquirir livros novos e melhor o equipamento básico informático.
- 2- Poder ouvir música com fones.
- 3- Ter sempre internet nos computadores, para que se possa utilizar sempre que precisamos!
- 4- Ter sempre os computadores arranjados. E os livros organizados.
- 5- A decoração
- 6- 0
- 7- 0
- 8- 0
- 9- 0
- 10- Nada, porque está tudo muito bem assim como está.
- 11- Poder-mos utilizar os computadores nos nossos intervalos
- 12- Acho que não mudaria nada.
- 13- Mais computadores, mais mesas para podermos trabalhar, mais professores bibliotecários para ajudar os alunos, mais filmes, mais jogos didáticos.
- 14- 0
- 15- Uma coisa que queria mudar seria os livros: há poucos livros de desporto e eu gosto muito de livros de desporto.
- 16- Mais filmes e mais jogos
- 17- 0
- 18- Na minha biblioteca não existe uma espécie de livros chamados mangá e eu gostaria de os ter cá para poder ler.
- 19- Os horários
- 20- 0
- 21- O espaço onde assistimos televisão deveria ser um pouco maior e com melhor equipamento.
- 22- 0
- 23- Teria mais computadores pois às vezes estão todos ocupados e não consigo utilizar o computador de maneira a completar os meus trabalhos
- 24- Não mudaria nada, visto que consigo dar resposta às necessidades dos alunos em geral.
- 25- Não mudaria nada, pois acho que a nossa BE satisfaz as necessidades dos alunos, embora esteja fechada algumas horas do dia.
- 26- Mudaria os horário de abertura da biblioteca, pois por vezes por falta de funcionários não se encontra aberta.
- 27- 0
- 28- Não tenho nada a mudar na Biblioteca da minha escola!
- 29- 0
- 30- 0
- 31- 0
- 32- 0
- 33- -Fazia com que a internet desse melhor
- 34- 0
- 35- 0
- 36- 0
- 37- Nada
- 38- 0
- 39- Podermos estar no computador quando quiséssemos!
- 40- Nada