

AS BIBLIOTECAS MUNICIPAIS,
SEGUNDO OS SEUS UTILIZADORES EM 2009

biblioteca
municipal **gustavopinto** **lopes** **torresnovas**



CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES NOVAS
DEPARTAMENTO DE CULTURA
FEVEREIRO DE 2010

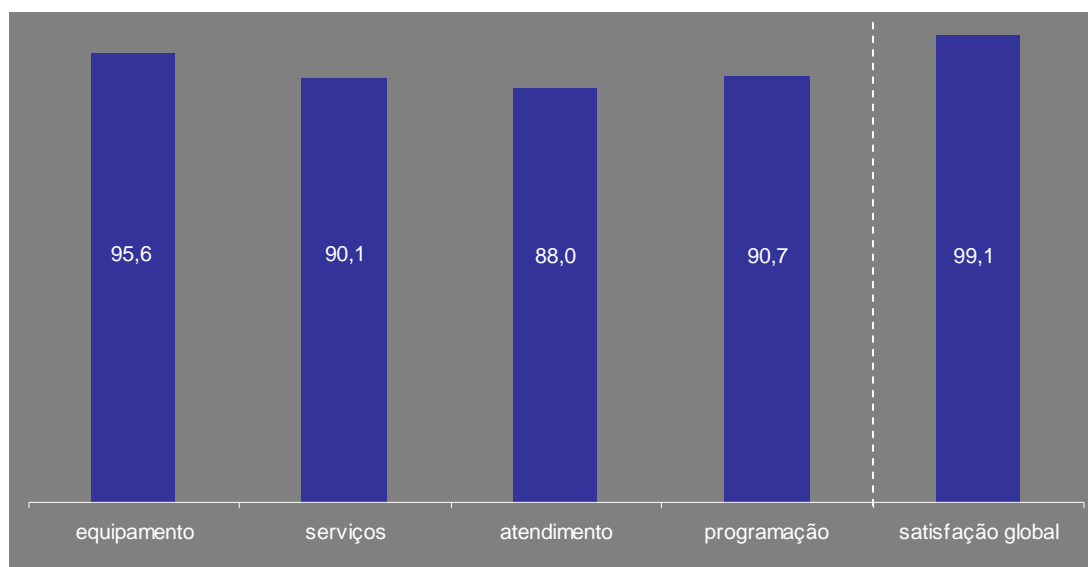
Tendo por objectivo a aferição dos níveis de satisfação dos utilizadores das bibliotecas municipais, foram elaborados inquéritos que visavam diferentes aspectos relativos ao funcionamento destes equipamentos, nomeadamente ao nível das condições físicas, serviços prestados, atendimento e programação (em anexo).

Os inquéritos foram aplicados durante os meses de Setembro, Outubro e Novembro, tendo-se recolhido e validado 123 inquéritos, dos quais cerca de 85% correspondem a inquéritos respondidos na Biblioteca Municipal Gustavo Pinto Lopes (BMGPL) e os restantes na Biblioteca Municipal Manuel Simões Seródio (BMMSS).

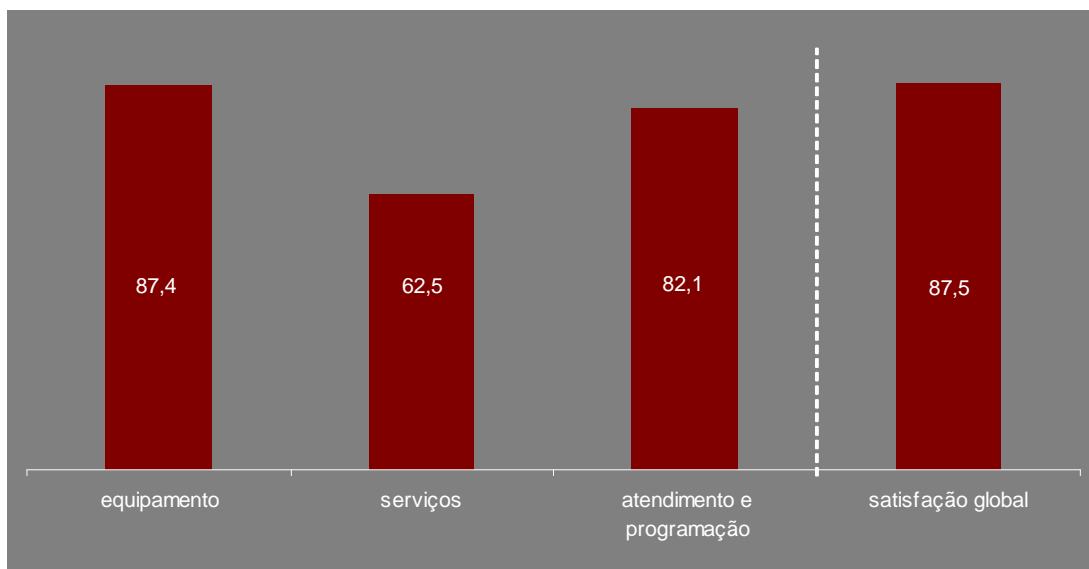
1. NÍVEIS DE SATISFAÇÃO GLOBAL

Ressalva da análise aos resultados obtidos que a satisfação global dos utilizadores das bibliotecas é extremamente elevada, cerca de 99% no caso da BMGPL e 87,5% no que respeita ao equipamento de Riachos. Note-se que o edifício da BMGPL, recentemente inaugurado (Novembro de 2008), é uma infra-estrutura edificada de raiz e oferece um leque mais alargado de serviços do que a BMMSS, também de instalação recente mas de dimensão reduzida, com reflexos ao nível dos resultados obtidos nos serviços e equipamentos disponibilizados.

1. níveis de satisfação na BMGPL

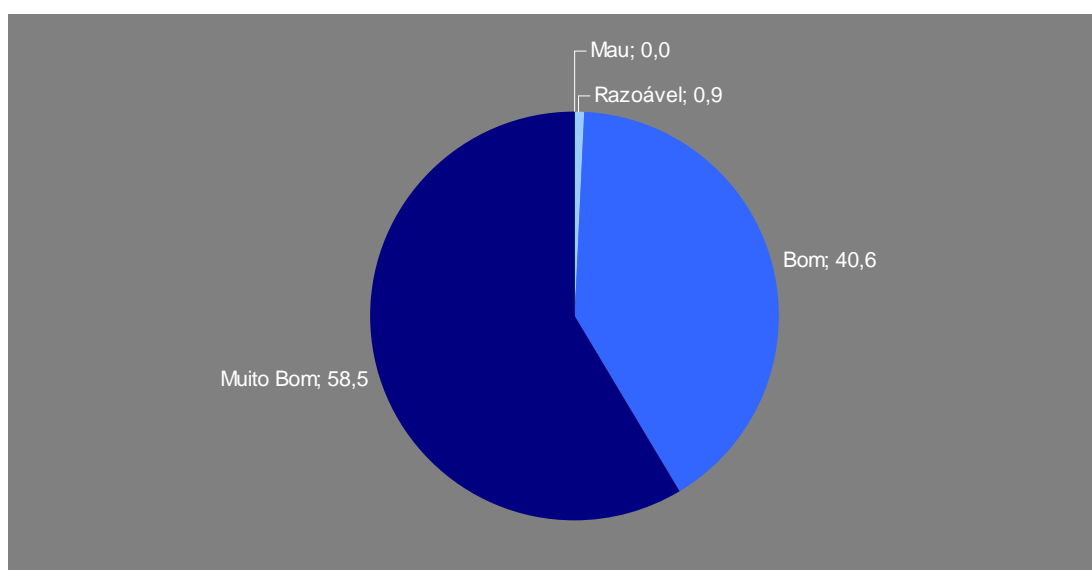


2. níveis de satisfação na BMMSS

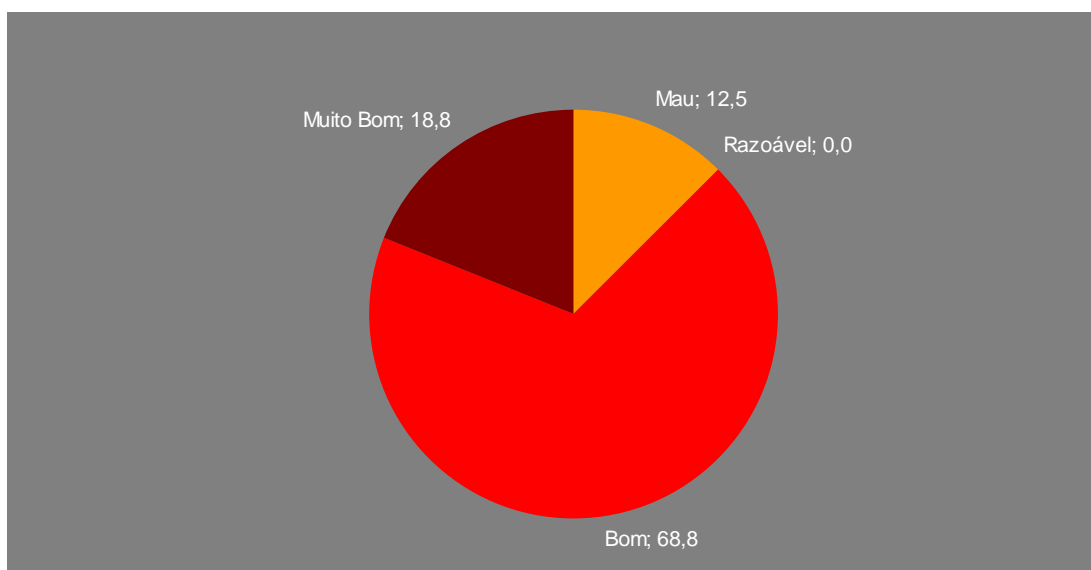


Foram consideradas como aprovações todas as respostas de “Bom” e “Muito Bom”, representantes então do nível de satisfação dos utilizadores. Para além dos valores de satisfação global, destaque-se a apreciação muito positiva que é feita nos aspectos relativos ao equipamento, nas duas bibliotecas, item que inclui as questões relativas aos níveis de conforto, manutenção e limpeza. Os serviços, no caso da BMMSS, e o atendimento na BMGPL, foram os aspectos que recolheram uma menor satisfação dos utilizadores, ainda que ambos com uma apreciação claramente positiva.

3. satisfação global com a BMGPL (%)



4. satisfação global com a BMMSS (%)



Os níveis de satisfação global são, ainda assim, na sua composição, bastante diferentes entre os dois equipamentos: se por um lado, quando questionados com uma apreciação global à BMGPL, 58,5 % dos utilizadores opta por classificar a biblioteca como “muito boa”, no caso da BMMSS apenas 18,8% utiliza esta opção, recolhendo a opção “boa” a grande maioria das respostas (68,8%).

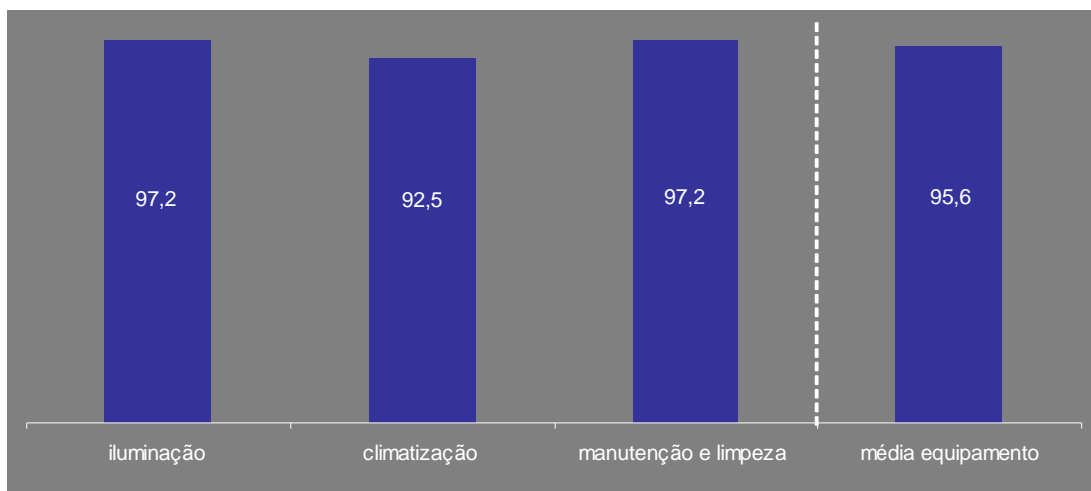
Nos pontos 2 e 3 do presente relatório apresentam-se os resultados obtidos em cada um dos itens questionados, tendo em vista uma melhor percepção das áreas de melhoria a implementar em 2010. Na BMGPL, os serviços de cafetaria e as impressões e fotocópias são os que recolhem uma aprovação menos elevada, repetindo-se a cafetaria e o horário de funcionamento da biblioteca, no que respeita ao atendimento. Na BMMSS, são os equipamentos informáticos e o serviço de internet as principais áreas a promover.

Apresentam-se também os resultados obtidos sem tratamento gráfico, bem como o modelo de inquérito aplicado nas duas bibliotecas.

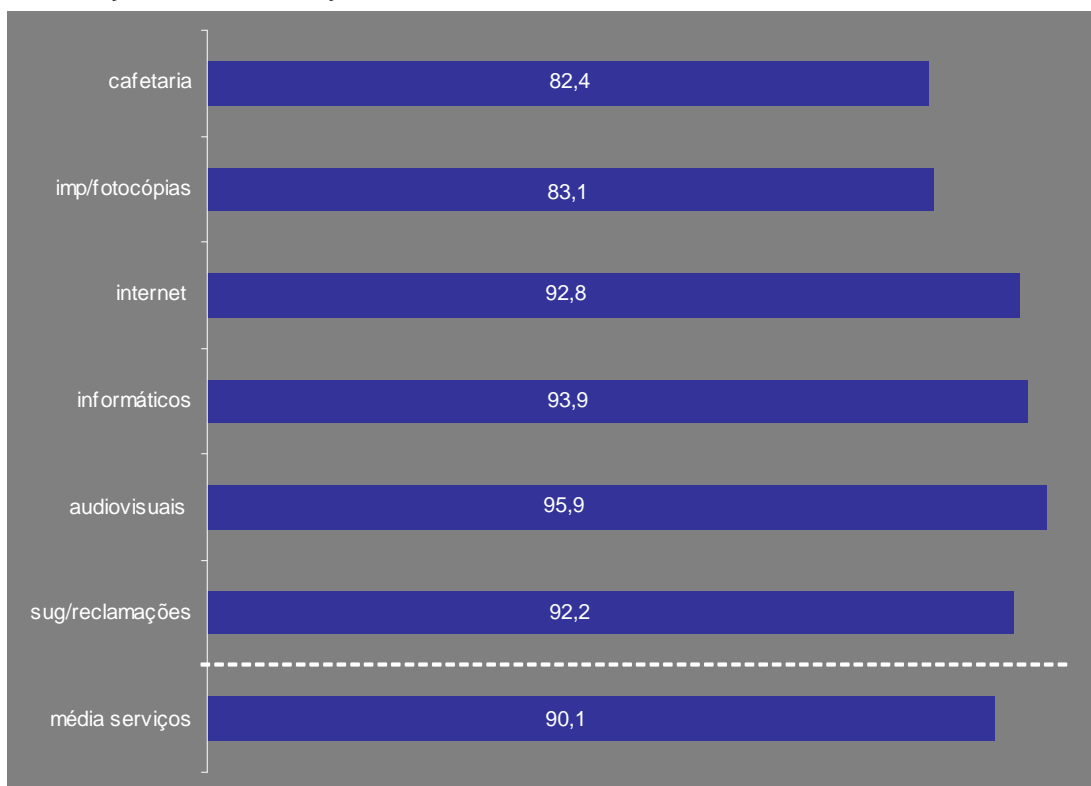
Pretende-se realizar esta avaliação com a periodicidade anual e com análises que possibilitem aferir a evolução dos indicadores apresentados.

2. OUTROS INDICADORES BMGPL

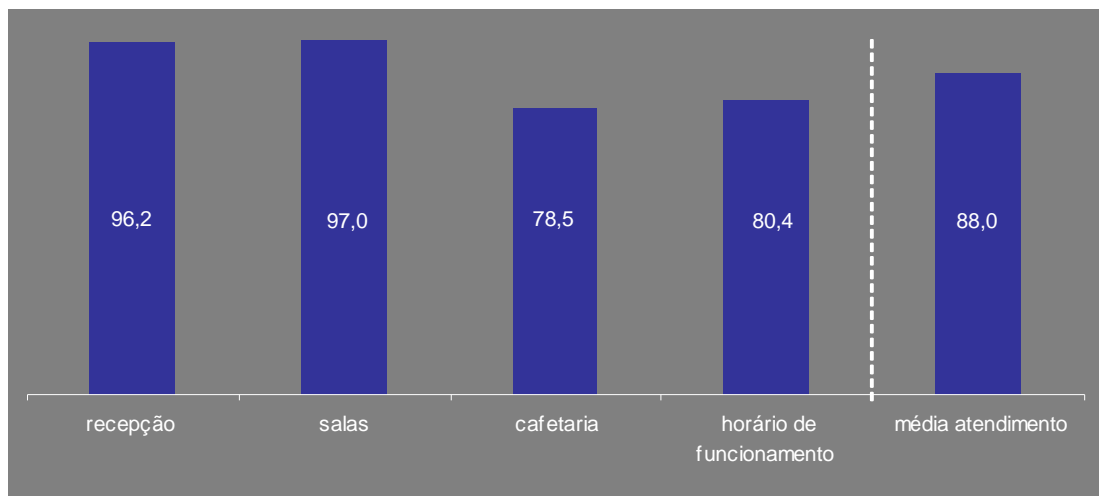
5. satisfação em itens “equipamento”



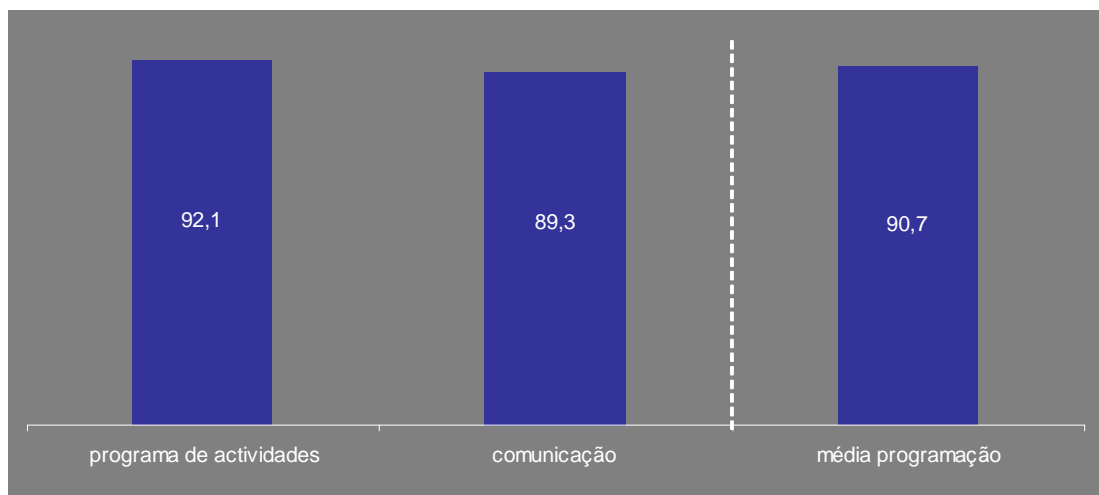
6. satisfação em itens “serviços”



7. satisfação em itens “atendimento”

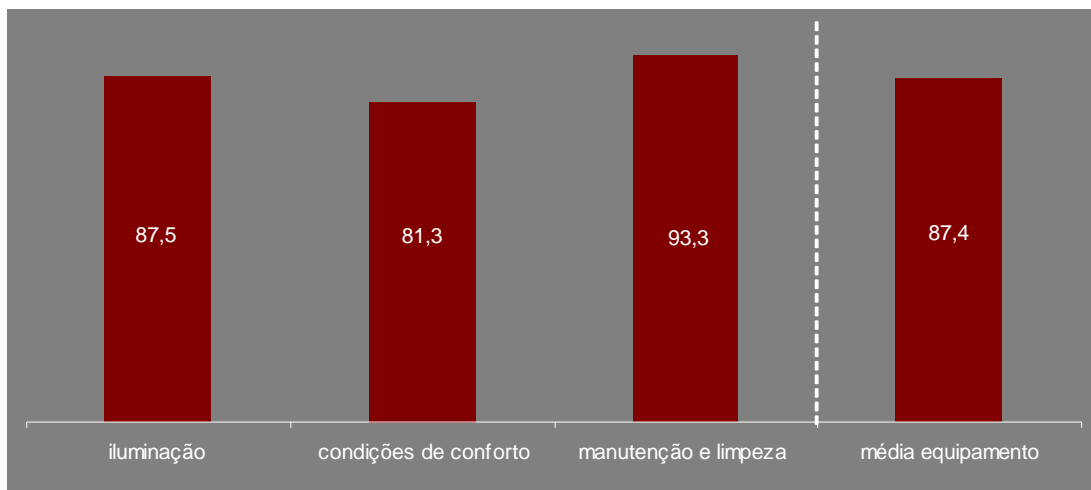


8. satisfação em itens “programação”

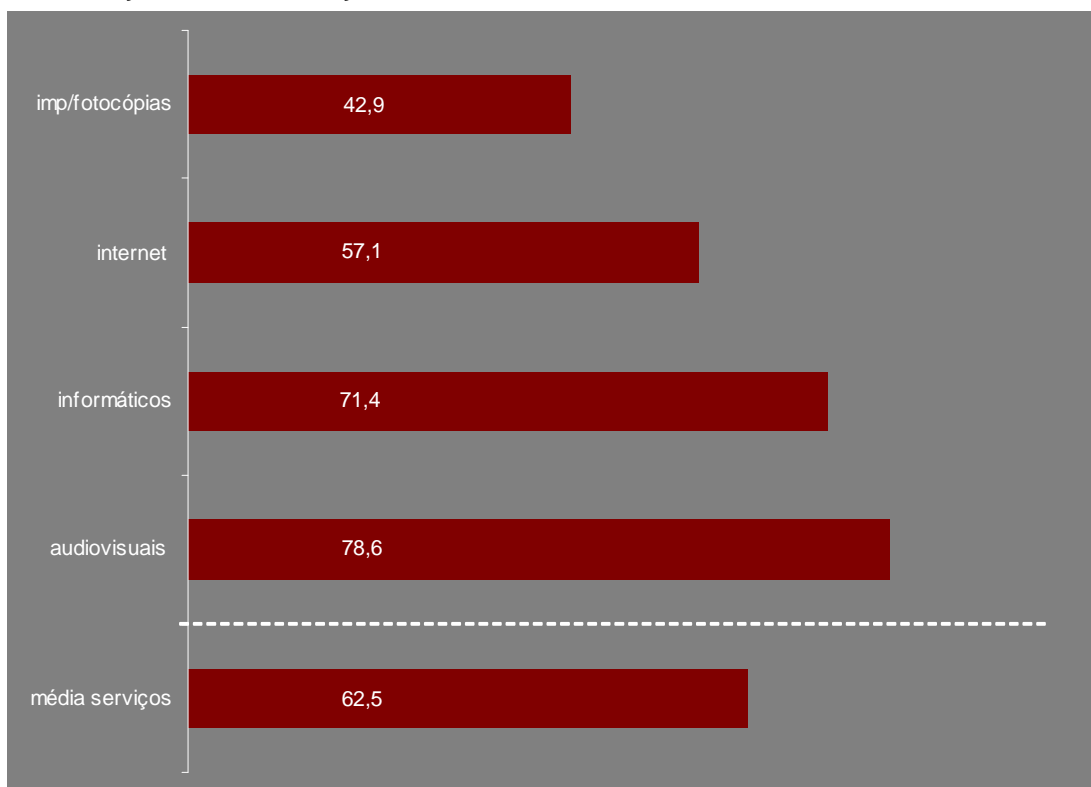


3. OUTROS INDICADORES BMMSS

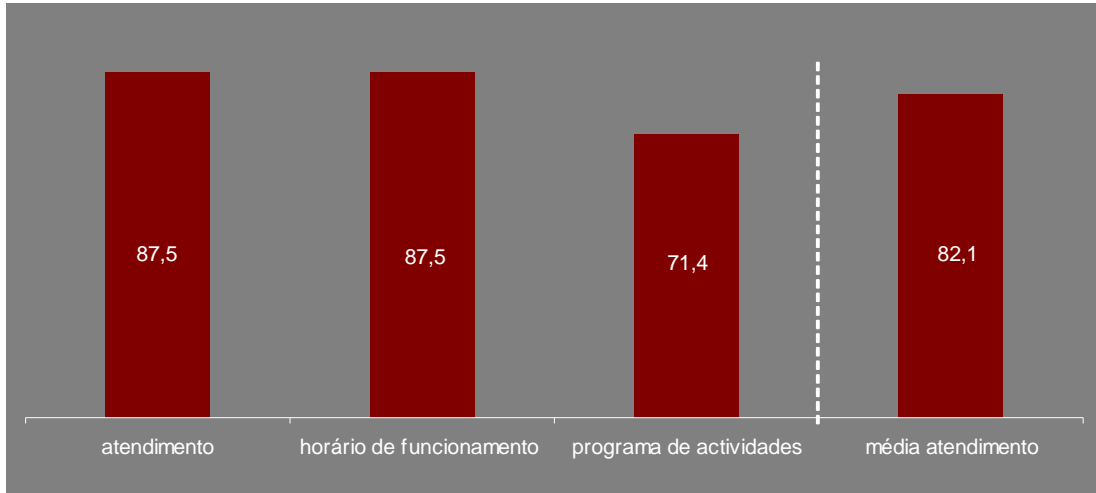
9. satisfação em itens “equipamento”



10. satisfação em itens “serviços”



11. satisfação em itens “atendimento e programação”



BMGPL

questões			%					satisfação (bom e muito bom)	
			mau	razoável	bom	muito bom	total		
equipamento	1	iluminação da biblioteca	0,00	2,80	49,53	47,66	100	97,20	95,6
	2	climatização da biblioteca	0,00	7,48	58,88	33,64	100	92,52	
	3	manutenção e limpeza da biblioteca	0,00	2,83	45,28	51,89	100	97,17	
serviços	5	serviço de sugestões/reclamações	0,00	7,78	62,22	30,00	100	92,22	90,1
	6	equipamento audiovisual	0,00	4,08	55,10	40,82	100	95,92	
	7	equipamento informático disponível	0,00	6,12	52,04	41,84	100	93,88	
	8	internet (postos ou wireless)	1,03	6,19	47,42	45,36	100	92,78	
	9	impressões/digitalizações/fotocópias	2,60	14,29	61,04	22,08	100	83,12	
atendimento	11	serviço de cafetaria	1,10	16,48	53,85	28,57	100	82,42	88,0
	4	atendimento na recepção	0,00	3,77	38,68	57,55	100	96,23	
	10	atendimento nas salas	0,00	3,03	45,45	51,52	100	96,97	
	12	atendimento na cafetaria	0,00	5,61	51,40	27,10	100	78,50	
programação	15	horário de funcionamento	1,96	17,65	49,02	31,37	100	80,39	90,7
	13	programa de actividades	0,00	7,92	51,49	40,59	100	92,08	
global	14	comunicação	0,97	9,71	44,66	44,66	100	89,32	99,1
	16	satisfação global com a biblioteca	0,00	0,94	40,57	58,49	100	99,06	

BMMSS

questões			%					satisfação (bom e muito bom)	
			mau	razoável	bom	muito bom	total		
equipamento	1	iluminação da biblioteca	0,00	12,50	56,25	31,25	100	87,50	87,4
	2	condições de conforto na biblioteca	6,25	12,50	56,25	25,00	100	81,25	
	3	manutenção e limpeza da biblioteca	0,00	6,67	26,67	66,67	100	93,33	
serviços	5	equipamento audiovisual	7,14	14,29	50,00	28,57	100	78,57	62,5
	6	equipamento informático disponível	0,00	28,57	50,00	21,43	100	71,43	
	7	internet	0,00	42,86	28,57	28,57	100	57,14	
	8	impressões/digitalizações/fotocópias	14,29	42,86	42,86	0,00	100	42,86	
atendimento	4	atendimento	0,00	12,50	12,50	75,00	100	87,50	82,1
	10	horário de funcionamento	12,50	0,00	68,75	18,75	100	87,50	
programação	9	programa de actividades	0,00	28,57	57,14	14,29	100	71,43	
global	11	satisfação global com a biblioteca	12,50	0,00	68,75	18,75	100	87,50	87,5

Inquérito

Procurando avaliar os seus serviços e aferir os níveis de satisfação dos seus utilizadores, a Biblioteca Municipal Gustavo Pinto Lopes desenvolve um inquérito anual de avaliação, sobre diferentes aspectos relativos ao seu funcionamento. O inquérito é totalmente anónimo e destina-se exclusivamente ao fim referido.

Idade:		Profissão:	
Sexo:		Habilitações:	
Local de Residência:			

Como avalia os seguintes aspectos:	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
1 Iluminação da biblioteca				
2 Climatização da biblioteca				
3 Manutenção e limpeza da biblioteca				
4 Atendimento na recepção				
5 Serviço de sugestões/reclamações				
6 Equipamento audiovisual (leitores cd e dvd)				
7 Equipamento informático disponível				
8 Internet (postos ou wireless)				
9 Impressões/digitalizações/fotocópias				
10 Atendimento nas salas				
11 Serviço de cafetaria				
12 Atendimento na cafetaria				
13 Programa de actividades desenvolvido				
14 Comunicação (cartazes, folhetos, e-mails)				
15 Horário de funcionamento da biblioteca				
16 Satisfação global com a biblioteca				

Sugestões:	
------------	--

Outras observações:	
---------------------	--

Muito obrigado pela sua colaboração!

Inquérito

Procurando avaliar os seus serviços e aferir os níveis de satisfação dos seus utilizadores, a Biblioteca Municipal Manuel Simões Serôdio desenvolve um inquérito anual de avaliação, sobre diferentes aspectos relativos ao seu funcionamento. O inquérito é totalmente anónimo e destina-se exclusivamente ao fim referido.

Idade:		Profissão:	
Sexo:		Habilitações:	
Local de Residência:			

Como avalia os seguintes aspectos:		Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
1	Iluminação da biblioteca				
2	Condições de conforto na biblioteca				
3	Manutenção e limpeza da biblioteca				
4	Atendimento				
5	Equipamento audiovisual (leitores cd e dvd)				
6	Equipamento informático disponível				
7	Internet				
8	Impressões/digitalizações/fotocópias				
9	Programa de actividades desenvolvido				
10	Horário de funcionamento da biblioteca				
11	Satisfação global com a biblioteca				

Sugestões:	
------------	--

Outras observações:	
---------------------	--

Muito obrigado pela sua colaboração!