

Biblioteca
Municipal
Alexandre
O'Neill

2015

Questionário de Avaliação
de Serviços e Satisfação de
Utilizadores: Relatório

1. INTRODUÇÃO

Com o objetivo de avaliar os serviços e aferir o grau de satisfação dos seus utilizadores, no período compreendido entre **09 de novembro e 31 de dezembro**, foram aplicados questionários aos utilizadores da Biblioteca Municipal Alexandre O'Neill e do Posto de Leitura do Parque Ambiental de Santa Margarida da Coutada.

Foi recolhido um total de **55 questionários**, respondidos presencialmente nas unidades administrativas, anteriormente, mencionadas e também via *online*, através da disponibilização do questionário no sítio do Município de Constância e também no Portal da Rede de Bibliotecas do Concelho de Constância.

2. CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Da totalidade dos questionários recolhidos podemos aferir que 31% dos participantes são do sexo masculino e que 69% são do sexo feminino, tal como se atesta no gráfico seguinte:

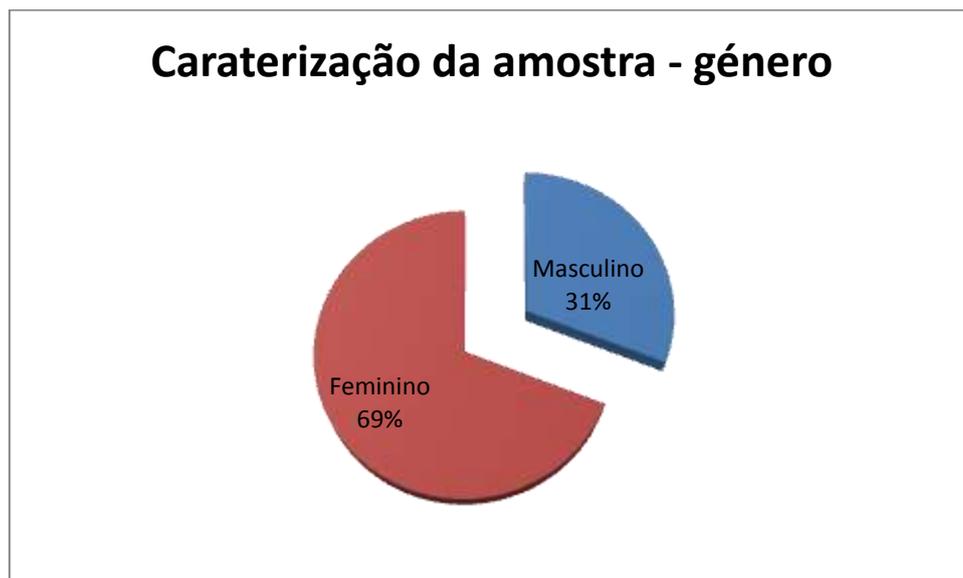


Gráfico 1

Relativamente à faixa etária da maioria dos participantes no questionário de avaliação constatamos que 52,7% se encontra na faixa etária entre os 30 e os 44 anos de idade. Mais informações podem ser recolhidas no gráfico seguinte:

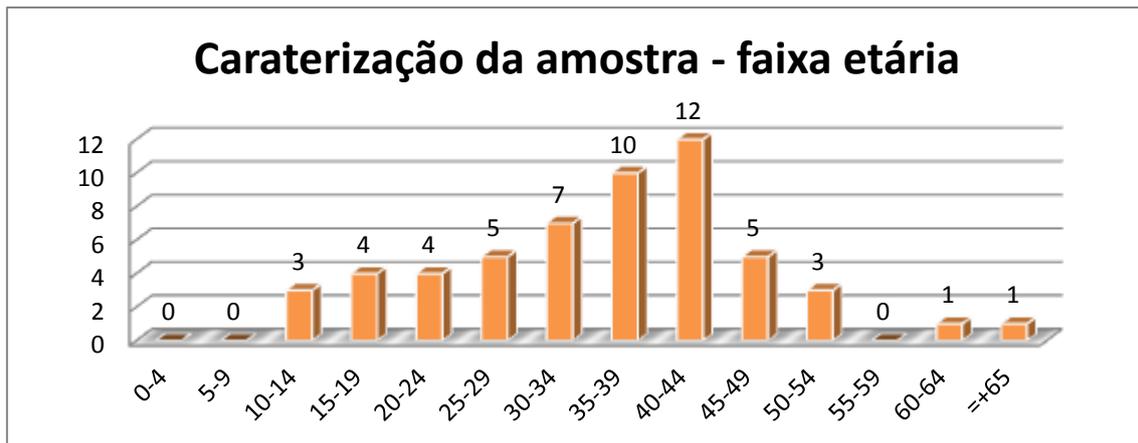


Gráfico 2

No que concerne ao local de residência verifica-se que cerca de 71% dos inquiridos tem a sua área de residência no concelho de Constância, tendo os restantes inquiridos área de residência fora do concelho, com particular para os concelhos limítrofes de Abrantes, Tomar, Entroncamento e Vila Nova da Barquinha. O gráfico seguinte sintetiza esta informação.

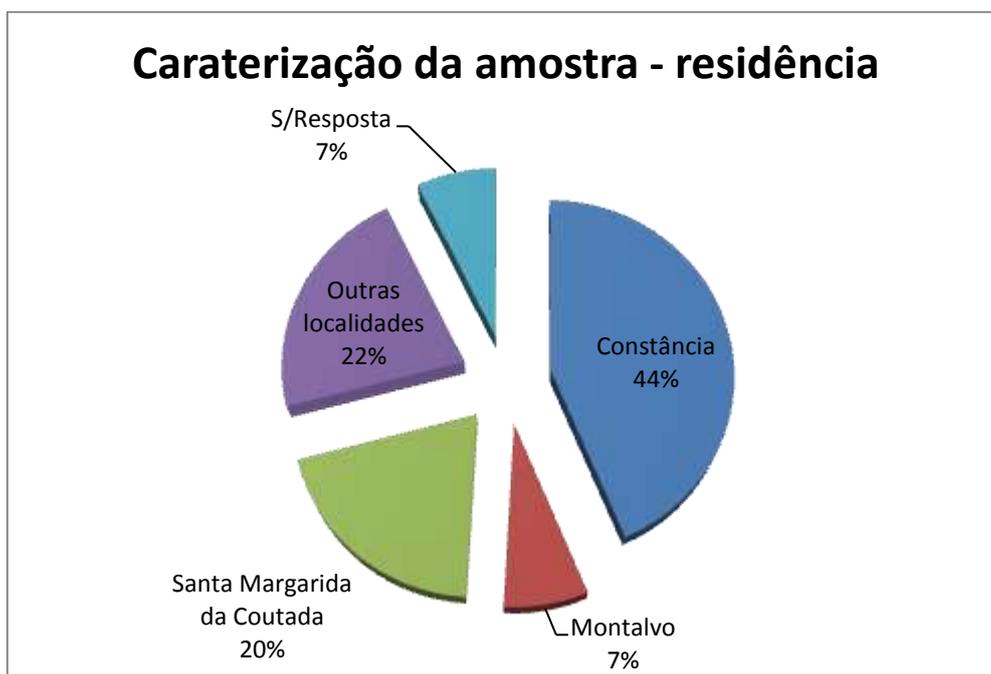


Gráfico 3

Relativamente às habilitações literárias verificamos que as habilitações que apresentam maior índice é ao nível do 3.º Ciclo e ao nível da Licenciatura, o que indica a preponderância de tipologias de utilizadores com especificidades e necessidades informacionais que importará,

futuramente, conhecer em maior detalhe. Tal só será possível através da implementação de estudos sobre os utilizadores ainda mais rigorosos.

O gráfico seguinte sintetiza esta informação.

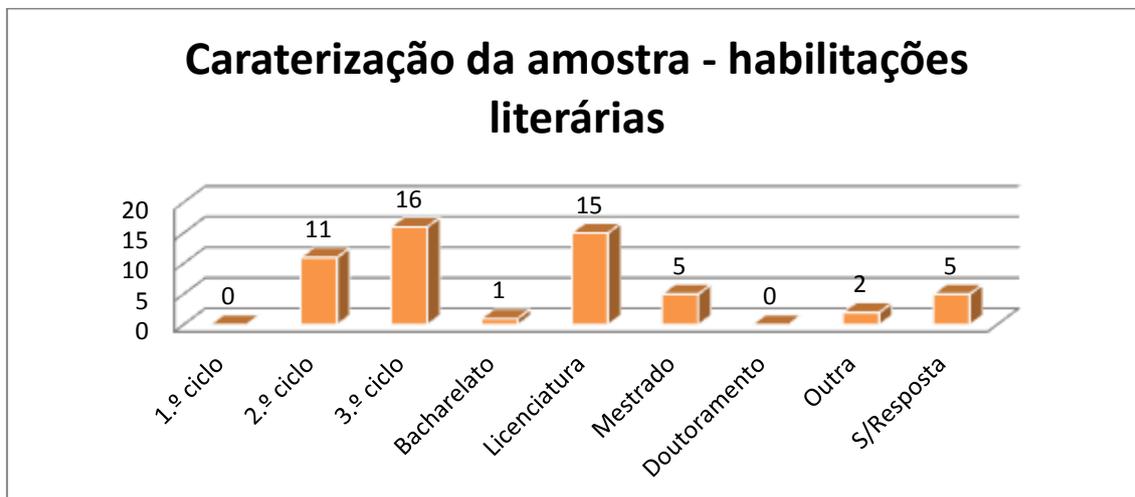


Gráfico 4

Seguidamente procurou aferir-se quais as profissões e/ou ocupações que os inquiridos detêm, tendo-se recolhido os dados que se encontram sintetizados no gráfico seguinte. Destaca-se a preponderância de Funcionários Públicos (40%) e os Estudantes que apenas representam 13% dos participantes no questionário.



Gráfico 5

Posteriormente procurou aferir-se o índice de frequência dos espaços e equipamentos adstritos aos serviços de biblioteca, tendo-se obtido os seguintes dados:

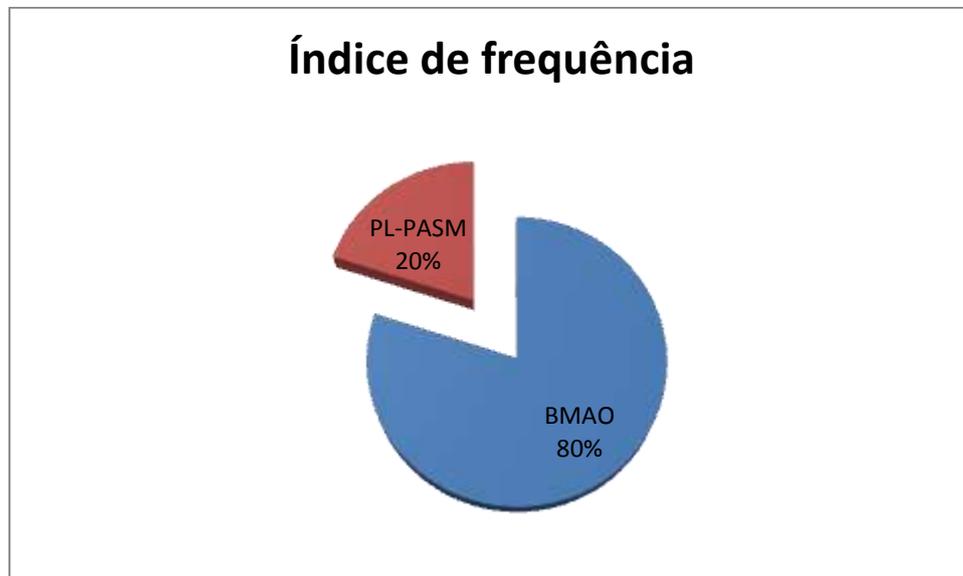


Gráfico 6

Identificado índice de frequência procurou descortinar-se a taxa de frequência (regularidade) de utilização dos espaços e equipamentos, o que se encontra sintetizado no gráfico seguinte:

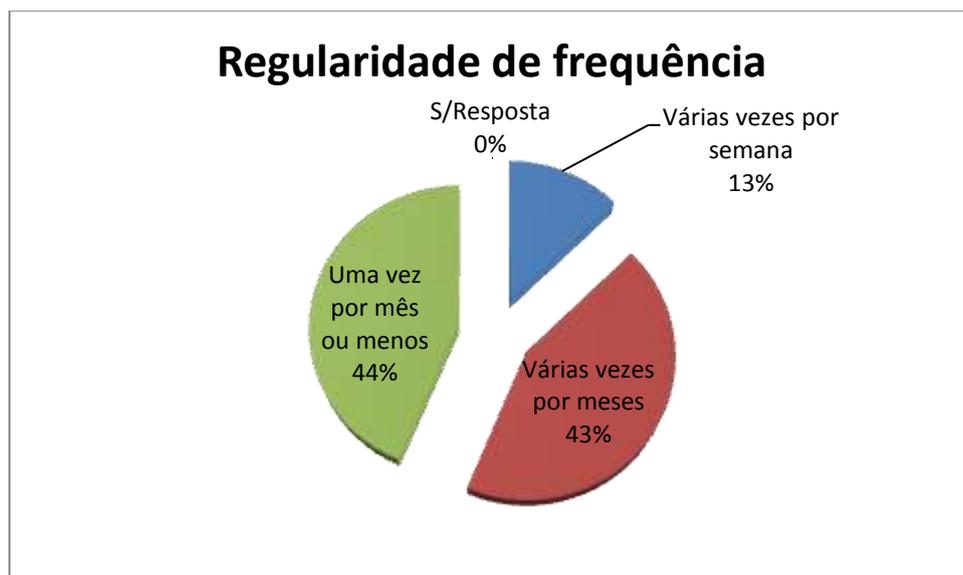


Gráfico 7

3. CONDIÇÕES FÍSICAS

Neste item agregámos a iluminação, climatização e a manutenção e limpeza dos espaços físicos, o que corresponde às 3 primeiras questões do questionário de avaliação.

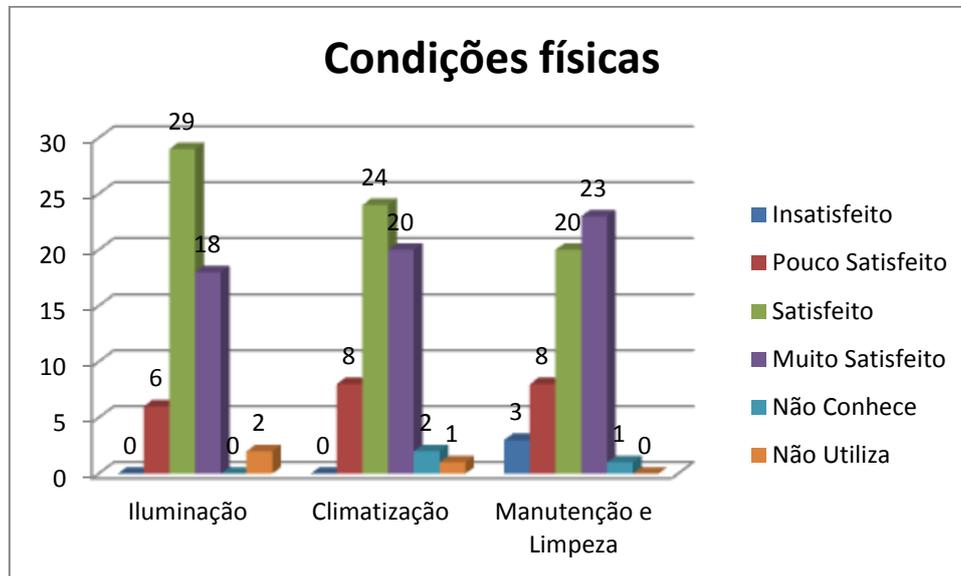


Gráfico 8

Da análise do gráfico anterior concluímos que relativamente à **iluminação** 85,4% das respostas estão valorizadas nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. Relativamente à **climatização** 80% das respostas estão valorizadas nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. No âmbito da **limpeza e manutenção** 78,1% das respostas estão valorizadas nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

De seguida procurou aferir-se qual a perceção dos inquiridos relativamente ao **sossego nas salas da biblioteca** e o **conforto das instalações e mobiliário**, tendo 90,9% dos participantes valorizado as suas repostas nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* no que concerne ao **sossego nas salas da biblioteca**. Relativamente ao **conforto das instalações e mobiliário** 78,1% dos participantes valorizou esta questão nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. Os gráficos seguintes condensam esta informação:

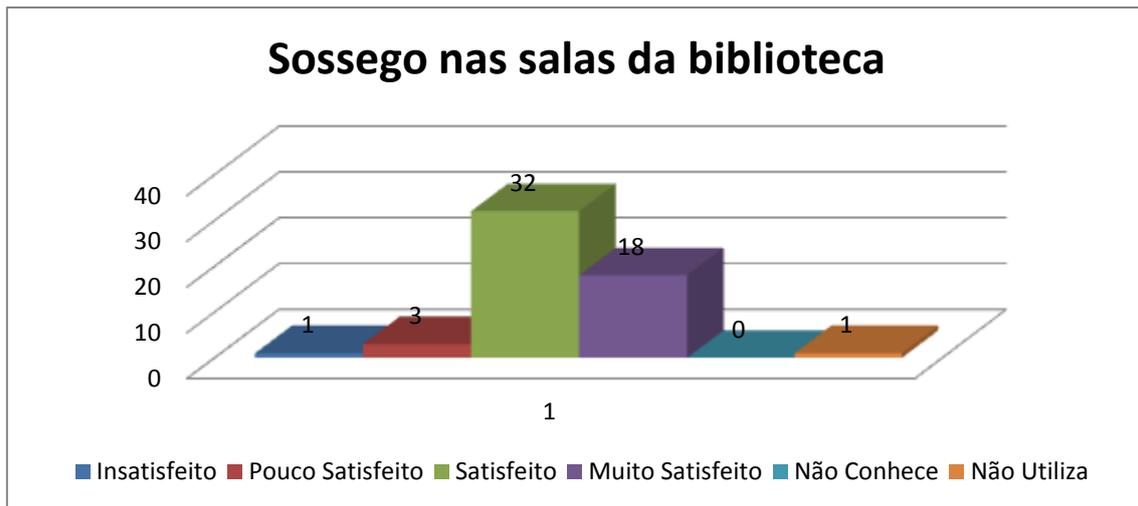


Gráfico 9

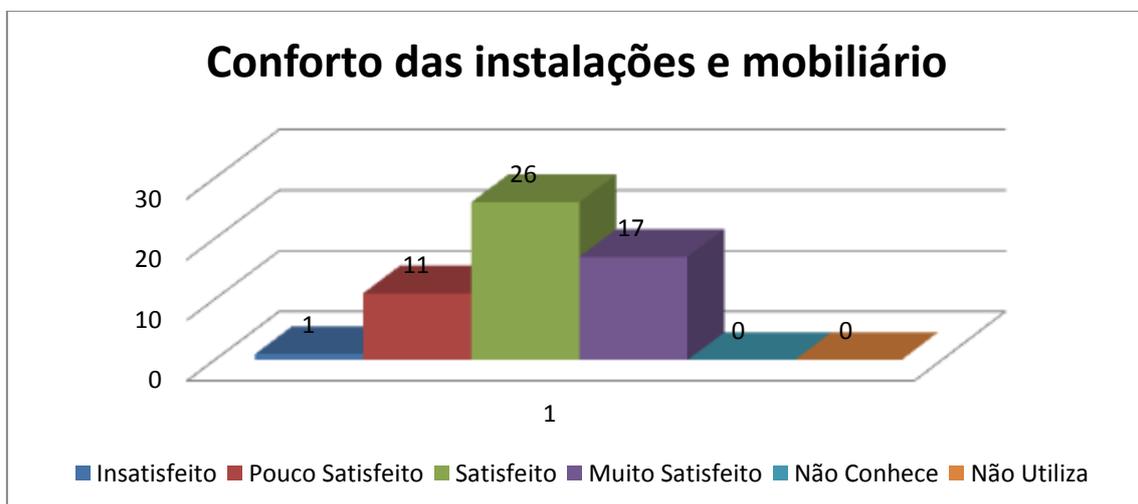


Gráfico 10

4. EQUIPAMENTO AUDIOVISUAL / INFORMÁTICO E POSTOS DE ACESSO À INTERNET

Nesta rubrica englobamos as questões 6 a 8 do questionário de avaliação:

- Equipamento audiovisual;
- Equipamento informático;
- Postos de acesso internet.

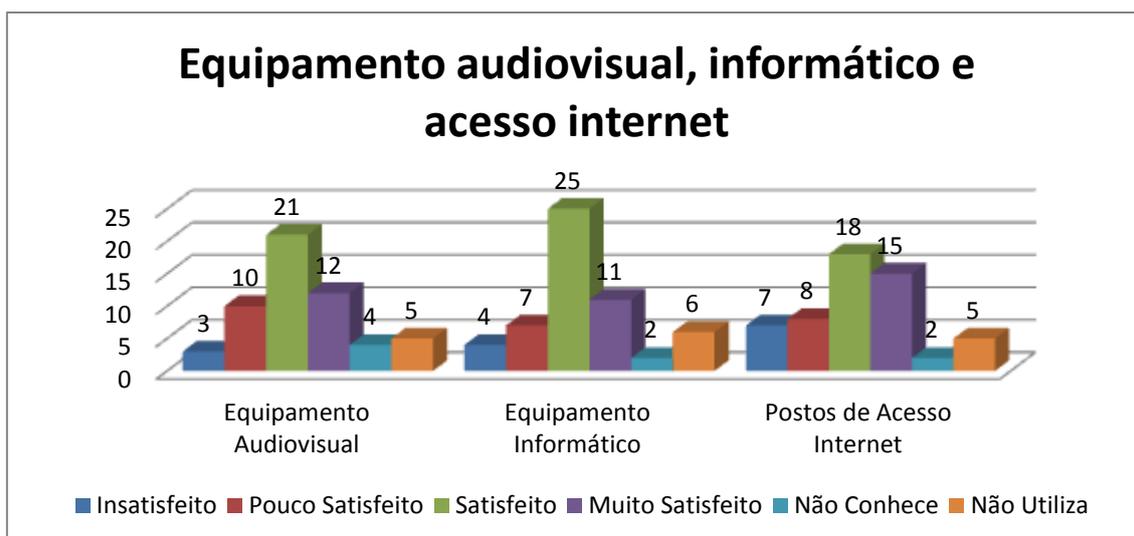


Gráfico 11

Da análise dos dados recolhidos verificamos relativamente ao **equipamento audiovisual** que 60% dos inquiridos valoriza esta rubrica nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. Quanto á rubrica **equipamento informático** 65,4% dos inquiridos valoriza-a no parâmetro *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. Relativamente aos **postos de acesso internet** 60% considera esta matéria nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* enquanto 27,3% valoriza esta questão nos parâmetros *Insatisfeito* e *Pouco Satisfeito*.

5. ATENDIMENTO NA RECEÇÃO/REFERÊNCIA E NAS SALAS DE LEITURA E ESPAÇO INTERNET

Com o objetivo de aferir o grau de satisfação relativamente ao serviço de atendimento na recepção/referência e nas várias salas de leitura e Espaço Internet dedicou-se três questões a esta matéria (questões 09 a 11).

O gráfico seguinte demonstra os resultados obtidos, destacando-se que a maioria das respostas se posicionam nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

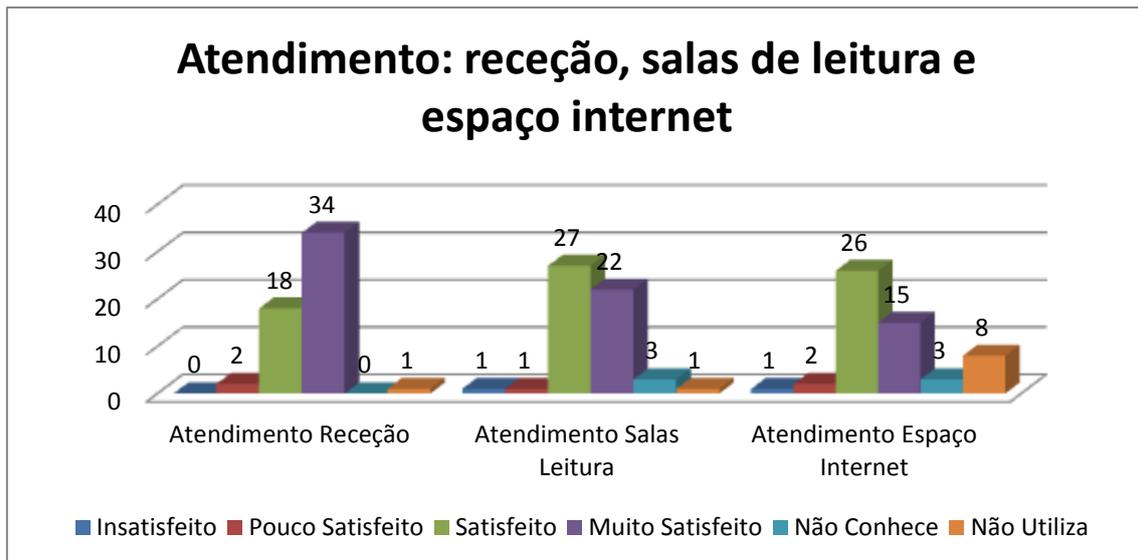


Gráfico 12

6. SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO, PESQUISAS, RESERVAS E RENOVAÇÕES ONLINE, FOTOCÓPIAS / IMPRESSÃO E SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Seguidamente analisam-se os índices de satisfação dos utilizadores da BMAO quanto aos serviços de empréstimo domiciliário de documentos, serviço de pesquisas, reservas e renovações *online*, serviço de fotocópias/impressão e serviço de sugestões/reclamações e, tendo sido possível aferir os seguintes resultados:

- Serviços de Empréstimo Domiciliário de Documentos: 81,8% valoriza este serviço nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*;

Serviço de Pesquisas, Reservas e Renovações *Online*: 69% valoriza este serviço nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*;

- Serviço de Fotocópias/Impressão: 67,3% valoriza este serviço nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*;

- Serviço de sugestões/reclamações: 61,8% valoriza este serviço nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

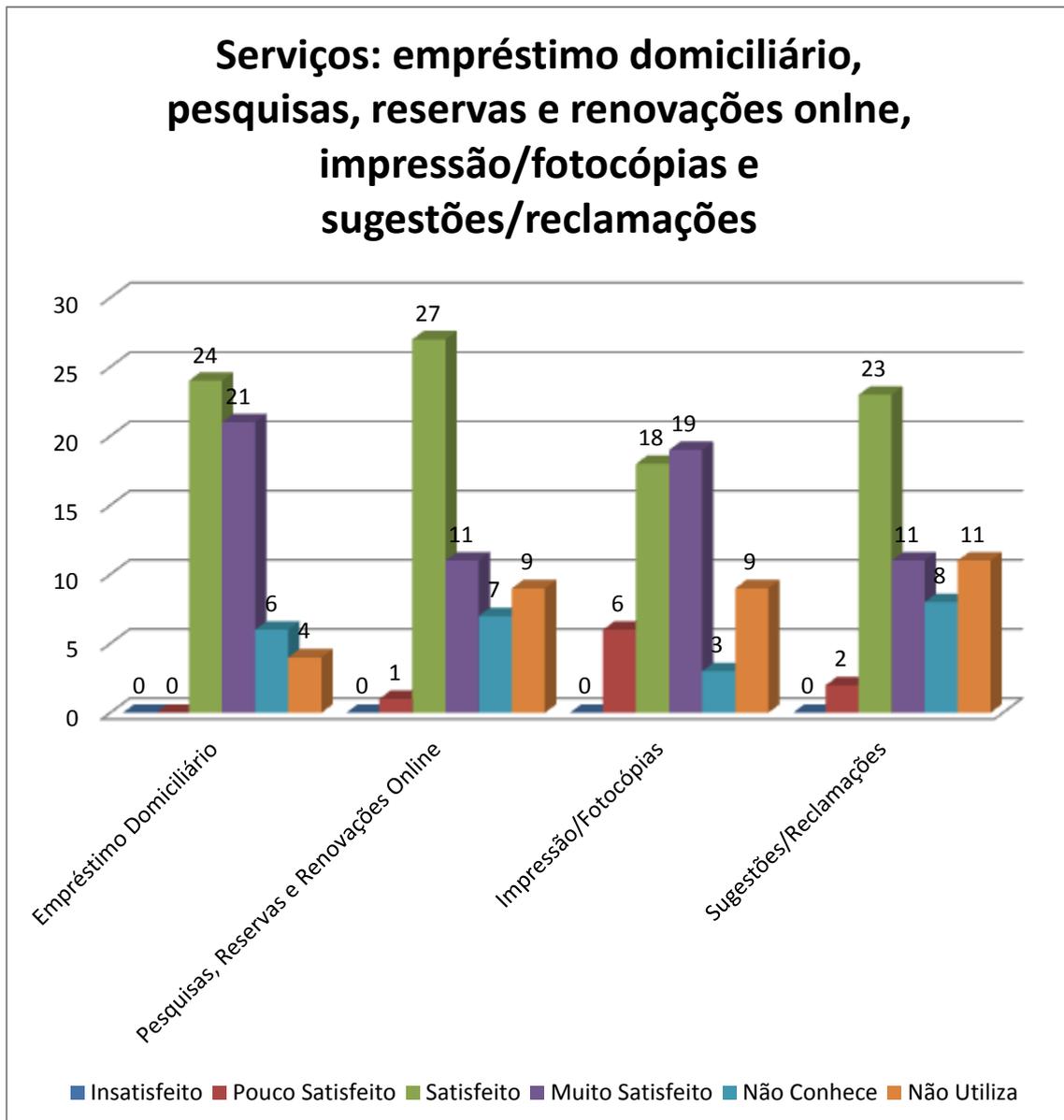


Gráfico 13

7. QUALIDADE E QUANTIDADE DA COLEÇÃO

Neste âmbito tentou aferir-se qual a opinião dos inquiridos relativamente à coleção disponibilizada, tendo por base as várias tipologias documentais.

- Monografias: 69% avalia a qualidade e quantidade da coleção nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*;
- Periódicos: 70,9% avalia a qualidade e quantidade da coleção nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*;
- Audiovisuais: 58,1% avalia a qualidade e quantidade da coleção nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

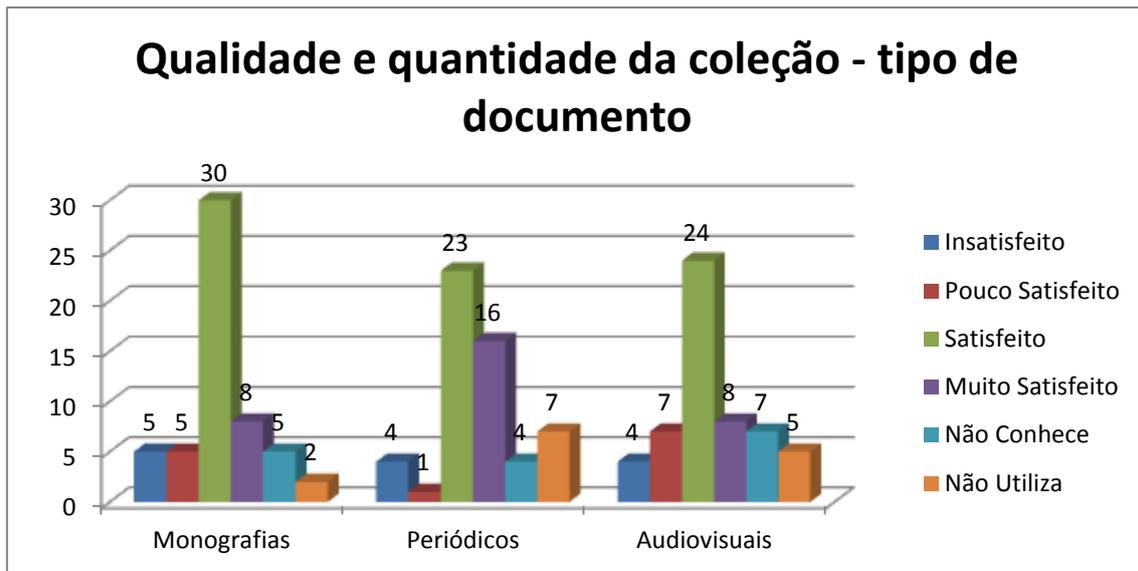


GRÁFICO 14

Seguidamente questionou-se os inquiridos relativamente à qualidade e quantidade de novas aquisições e novidades literárias (estratégia de desenvolvimento da coleção). O gráfico seguinte sintetiza a opinião expressa:

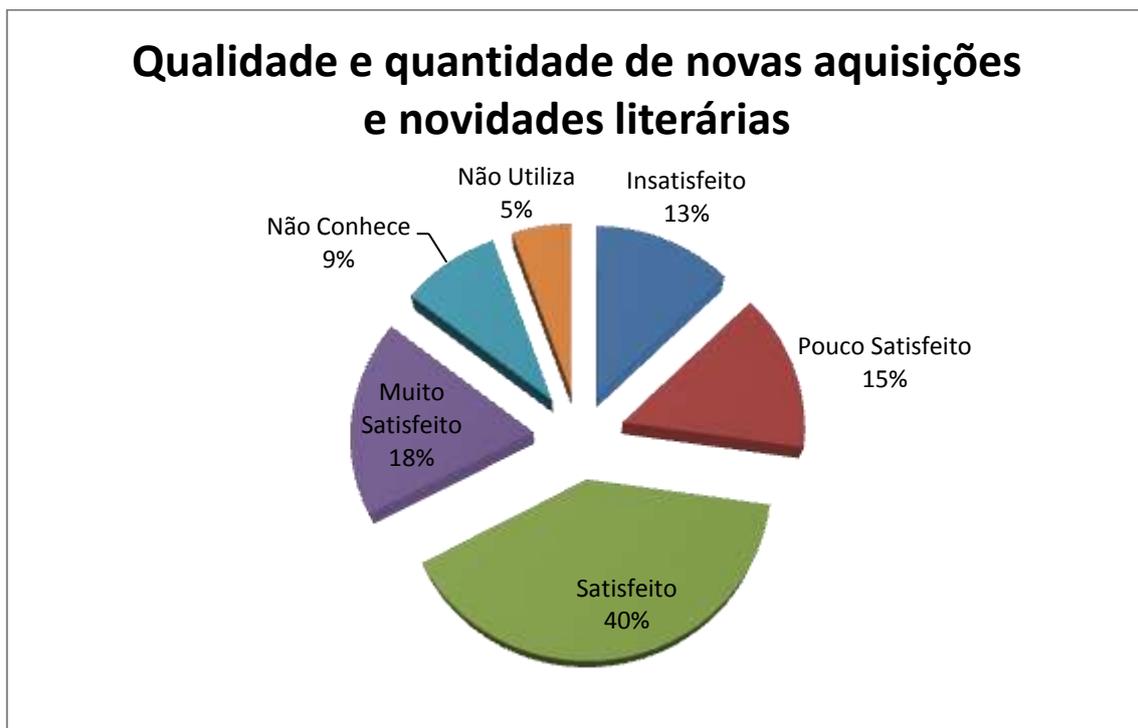


GRÁFICO 15

Por fim, analisa-se a opinião expressa relativamente à qualidade do catálogo bibliográfico disponibilizado *online*, tendo 51% dos inquiridos avaliado este item no parâmetro *Satisfeito*.

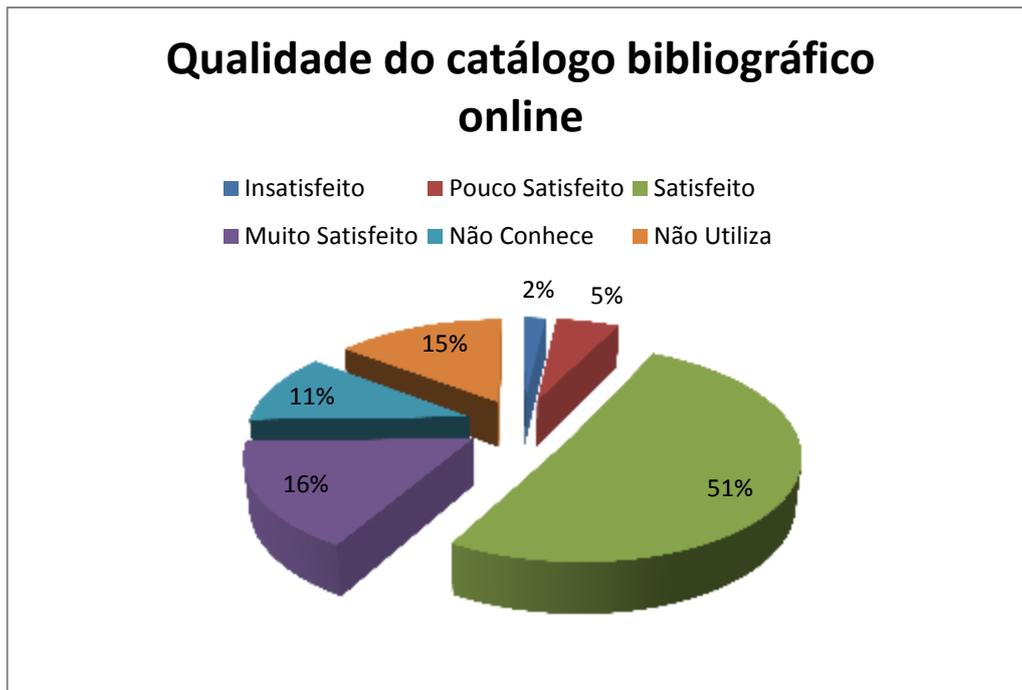


GRÁFICO 16

8. PROGRAMA DE ATIVIDADES E COMUNICAÇÃO

Cerca de 72,7% dos participantes valoriza o programa de atividades de animação cultural desenvolvido nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* e 80% avaliam a respetiva comunicação no parâmetro *Satisfeito* e *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

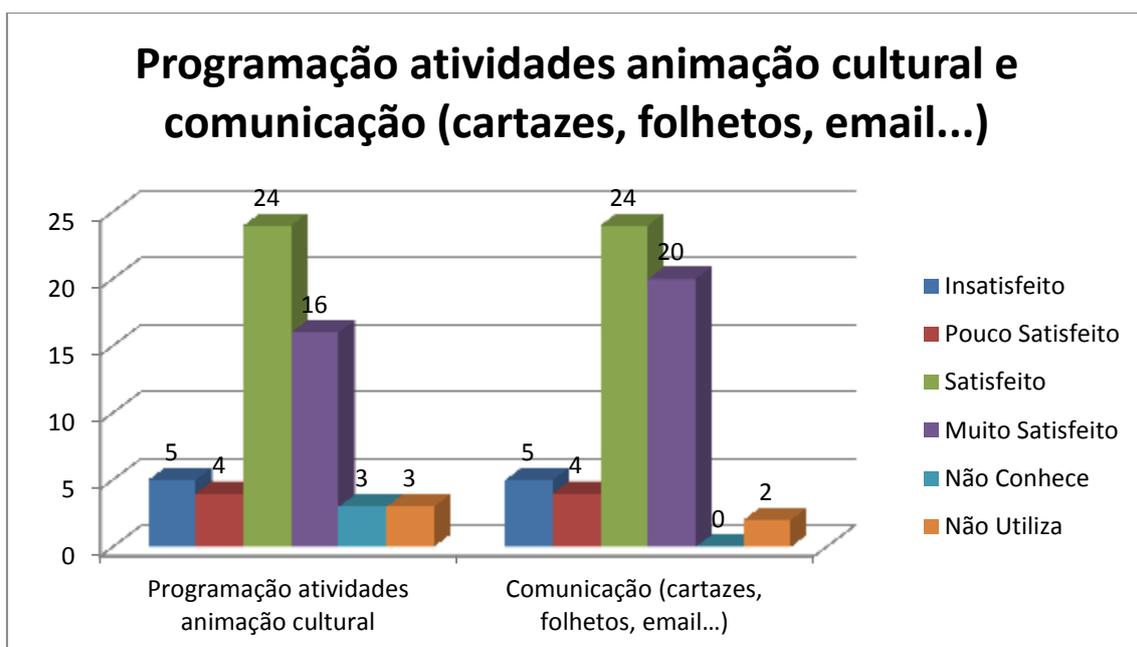


Gráfico 17

9. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Relativamente ao horário de funcionamento 94% considera esta questão nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

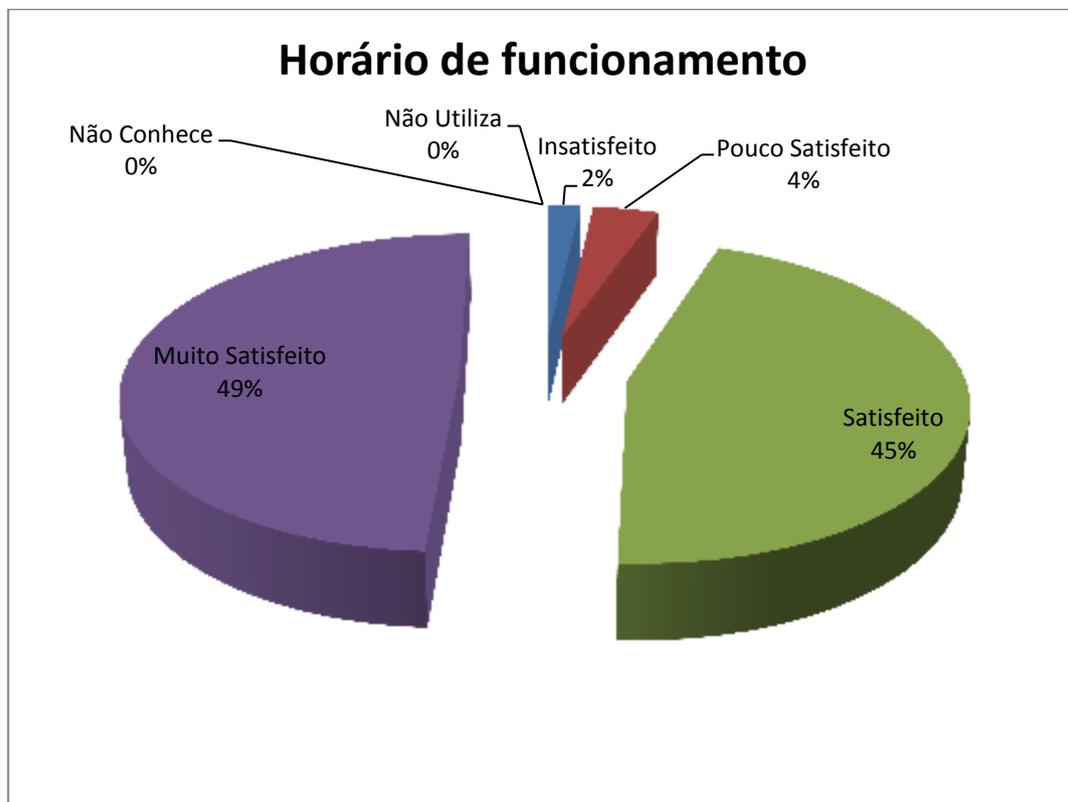


Gráfico 18

10. SATISFAÇÃO GLOBAL COM A BIBLIOTECA

Relativamente a este item 89% os participantes consideram a satisfação global com biblioteca nos parâmetros *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*, contudo 11% valorizam este item no parâmetro *Pouco Satisfeito*.

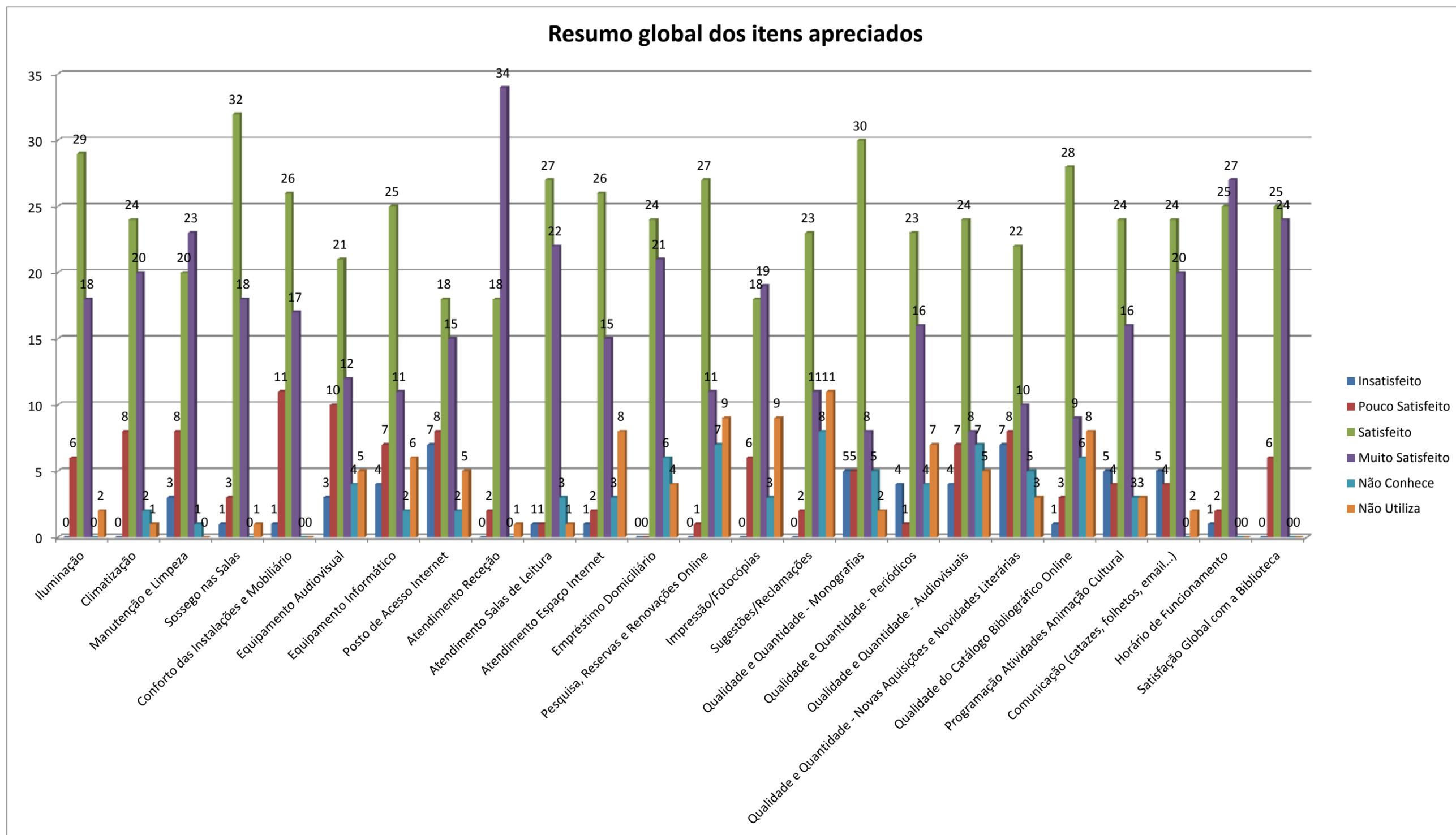


Gráfico 19

11. RESUMO DA APRECIÇÃO

No gráfico seguinte apresenta-se, de forma resumida, a apreciação que os participantes fizeram de cada item.

As classificações atribuídas tiveram a seguinte ordem decrescente: *Satisfeito*; *Muito Satisfeito*; *Pouco Satisfeito* e por fim, *Insatisfeito*.



ANEXO 1 – SUGESTÕES

Nos questionários recolhidos foi possível obter um total de 8 sugestões por parte dos participantes, que se opta por transcrever na íntegra.

- Novas aquisições.
- Maior e melhor renovação de livros e mobiliário mais moderno e confortável.
- Adquiram mais novidades atuais relativamente a livros, filmes e cds., não compram CDS há anos. Mais revistas semanais e mensais. Comparando com outras bibliotecas esta não tem revistas interessantes e muito poucas. Por vezes a escolha das novidades de livros não é a mais acertada na generalidade. Sistema Wireless. Deve ser dos poucos locais que ainda não contém o que é lamentável. Livros na sala superior estão muito condensados e apertados nas estantes, é difícil tira-los para escolher. Inexistência de acessibilidades com elevador que é absurdo nos tempos atuais, será legal?
- Mais aquisições de novidades, tanto de livros como de filmes e também de música.
- Compra de mais livros com mais frequência. Falta de espaço nas salas, livros amontoados e muito juntos o que dificulta tirá-los da estantes. Elevador parado o que dificulta o acesso. Banheiros no acesso superior nojentos.
- Acesso WiFi no espaço da Biblioteca.
- Podiam adquirir mais novidades literárias, autores novos.
- Sugiro que este tipo de inquéritos para o próximo ano tenha um tamanho de letra maior e uma outra apresentação. Só preenchi porque a funcionária pediu.

ANEXO 2 – OBSERVAÇÕES

Nos questionários recolhidos foi possível obter um total de 5 observações por parte dos participantes, que se opta por transcrever na íntegra.

- Documentos desactualizados.
- Aquisição de livros de ficção científica e de fantasia.
- Mais limpeza nas mesas e estantes pois verifica-se que não é limpo como é o caso na sala (mesas) onde estão os jornais e no banheiro também cheira sempre mal. Menos ruído quando existem pessoas nas salas a trabalhar e melhor controle no que os adolescentes podem aceder na internet.
- Mais cuidado na apresentação dos espaços e limpeza de pó nos livros e paredes. Nota-se que o espaço não tem manutenção.
- Na globalidade encontro-me muito satisfeita com a Biblioteca.