

## Avaliação do Serviço Prestado pela Biblioteca Municipal Ferreira de Castro - 2011

A Biblioteca Municipal Ferreira de Castro procede anualmente à avaliação dos serviços prestados.

A opinião dos nossos utilizadores constitui assim o mais inestimável dos contributos. É com ela que contamos para melhorar porque, na verdade, é nessa perspectiva que queremos continuar o nosso percurso.

O completo anonimato no preenchimento e no tratamento dos dados fica desde já garantido.

### I. INSTALAÇÕES

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
1	As instalações são cómodas e agradáveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A temperatura ambiente é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	As instalações estão sempre visivelmente limpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A segurança e a vigilância na Biblioteca são adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### II. SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
5	Os funcionários do serviço de empréstimo prestam a informação necessária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Os funcionários do balcão central estão sempre prontos a ajudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Os funcionários do balcão central informam e orientam adequadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### III. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
8	Os funcionários do serviço de referência prestam a informação necessária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Os funcionários das salas de leitura estão sempre prontos a ajudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Os funcionários das salas de leitura informam e orientam adequadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### IV. TIC – INFORMÁTICA E AUDIOVISUAIS

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
11	Os serviços disponibilizados nas TIC (internet, office, impressão/digitalização de documentos) são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Os equipamentos disponibilizados nas TIC encontram-se em bom estado de funcionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	O número de postos informáticos é suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Existe facilidade no acesso à internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### V. SERVIÇOS ON-LINE

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
15	O sítio <a href="http://www.bm-ferreiradecastro.com">www.bm-ferreiradecastro.com</a> contém toda a informação necessária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	O sítio <a href="http://www.bm-ferreiradecastro.com">www.bm-ferreiradecastro.com</a> está organizado de forma adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	O sítio <a href="http://www.bm-ferreiradecastro.com">www.bm-ferreiradecastro.com</a> é intuitivo na sua utilização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### VI. CATÁLOGO

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
18	O catálogo está organizado de forma adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	É fácil a consulta de documentos no catálogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A renovação de documentos, através do catálogo, é indispensável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	A consulta da ficha de utilizador é de extrema importância	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	A funcionalidade de reserva de documentos através do catálogo é muito útil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### VII. CAFETERIA

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações

		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
23	O atendimento da cafeteria é eficaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Os funcionários da cafeteria estão sempre prontos a ajudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Os serviços prestados na cafeteria são os mais adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## VIII GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

- 26 Já alguma vez apresentou uma reclamação/sugestão? Sim Não
- 
- (se a resposta é *Não*, passar ao grupo de questões nº **IX**)

Assinale com um X em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
27	A reclamação/sugestão mereceu a melhor atenção por parte dos funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	O prazo de resposta à reclamação/sugestão foi célere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IX. UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

### FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Todos os dias              | <input type="checkbox"/> De 1 a 2 vezes por mês  |
| <input type="checkbox"/> De 1 a 2 vezes por semana  | <input type="checkbox"/> Mais de 3 vezes por mês |
| <input type="checkbox"/> Mais de 3 vezes por semana | <input type="checkbox"/> Raramente               |

### SERVIÇOS QUE HABITUALMENTE UTILIZA

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Empréstimo domiciliário | <input type="checkbox"/> Actividades e Eventos | <input type="checkbox"/> Consulta ao sítio <a href="http://bm-ferreiradecastro.com">bm-ferreiradecastro.com</a> |
| <input type="checkbox"/> Consulta local          | <input type="checkbox"/> Consulta ao catálogo  | <input type="checkbox"/> Apoio às bibliotecas escolares   |
| <input type="checkbox"/> TIC (internet e pc)     | <input type="checkbox"/> Audiovisuais          | <input type="checkbox"/> Empréstimo interbibliotecas  |
| <input type="checkbox"/> Cafeteria               | <input type="checkbox"/> Revistas e jornais    | <input type="checkbox"/> Bibliomóvel  |

### MODALIDADE DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- Acesso directo presencialmente
- Acesso remoto através da internet
- Ambas

### CARTÃO DE LEITOR

- Possui cartão de leitor? Sim Não
- 

Se não possui, indique qual o motivo \_\_\_\_\_

## X. CARACTERIZAÇÃO DO UTILIZADOR

### SEXO

- Feminino                       Masculino

### CONCELHO ONDE RESIDE

- Oliveira de Azeméis                       Outro Concelho \_\_\_\_\_

### IDADE

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 15 anos   | <input type="checkbox"/> Entre 35 e 44 anos | <input type="checkbox"/> Entre 55 e 64 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 15 e 24 anos | <input type="checkbox"/> Entre 45 e 54 anos | <input type="checkbox"/> Mais de 64 anos    |
| <input type="checkbox"/> Entre 25 e 34 anos |   |   |

### HABILITAÇÕES

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não sabe ler nem escrever              | <input type="checkbox"/> 2º Ciclo do Ensino básico | <input type="checkbox"/> Ensino Superior |
| <input type="checkbox"/> Sabe ler e escrever sem grau de ensino | <input type="checkbox"/> 3º Ciclo do Ensino básico | <input type="checkbox"/> Outra           |
| <input type="checkbox"/> 1º Ciclo do Ensino básico              | <input type="checkbox"/> Ensino Secundário         | _____                                    |

### ACTIVIDADE PRINCIPAL

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Estudante  | <input type="checkbox"/> Trabalhador por conta de outrem (actividade privada) |
| <input type="checkbox"/> Trabalhador por conta própria                        | <input type="checkbox"/> Desempregado   |
| <input type="checkbox"/> Trabalhador por conta de outrem (actividade pública) | <input type="checkbox"/> Reformado  |

**OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO.**