

Avaliação do Serviço Prestado pela Biblioteca Municipal Ferreira de Castro - 2010

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 www.bm-ferreiradecastro.com contém toda a informação necessária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	O sítio www.bm-ferreiradecastro.com está organizado de forma adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	O sítio www.bm-ferreiradecastro.com 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. CAFETARIA

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 bm-ferreiradecastro.com |
| <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 | |

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.