



**BIBLIOTECAS
DE LISBOA**

Inquérito de Avaliação da qualidade dos serviços e satisfação dos utilizadores

NOTAS EXPLICATIVAS SOBRE OS DADOS DISPONÍVEIS

- Ano 2014: o inquérito foi realizado em Dezembro de 2014, em todas as bibliotecas da Rede BLX sob gestão da Câmara Municipal de Lisboa e que se encontravam, à data, em funcionamento: B. de Belém, B. Camões, B. dos Coruchéus, B. Itinerante, B. Orlando Ribeiro, B. Palácio Galveias, B. Penha de França, B. Por Timor e B. Museu República e Resistência;
- Ano 2015: o inquérito foi realizado em Dezembro de 2015, em todas as bibliotecas da Rede BLX sob gestão da Câmara Municipal de Lisboa e que se encontravam, à data, em funcionamento: B. de Belém, B. Camões, B. dos Coruchéus, B. Itinerante, B. Orlando Ribeiro, B. Penha de França, B. Por Timor, B. Museu República e Resistência e Hemeroteca Municipal;
- Os questionários foram aplicados presencialmente, durante um dia útil, a todos os visitantes/utilizadores que nesse dia entraram na biblioteca;
- As questões 1 a 16 destinam-se a caracterizar as pessoas que responderam ao questionário;
- As questões elencadas foram agrupadas em nove (9) categorias e os respectivos resultados são apresentados no seu valor médio por categoria.

Apresentação dos resultados em média		Categorias
P1.1	O acesso à biblioteca é fácil, estando adequado a pessoas com necessidades especiais de mobilidade.	Espaços e Mobiliário
P1.2	O mobiliário e equipamentos da biblioteca são confortáveis.	
P1.3	O mobiliário e equipamentos da biblioteca são adequados às pessoas com necessidades especiais de mobilidade.	
P1.4	Os técnicos desta biblioteca sabem orientar os utilizadores nas suas pesquisas de informação.	Competências e empatia da equipa técnica
P1.5	Os técnicos desta biblioteca são capazes de orientar trabalhos escolares/académicos.	
P1.6	Quando um utilizador tem uma dúvida, os técnicos desta biblioteca demonstram um sincero interesse em esclarecê-lo.	
P1.7	Confio no conhecimento e nas competências dos técnicos desta biblioteca.	
P1.8	Os técnicos desta biblioteca são gentis e educados.	
P1.9	Os técnicos desta biblioteca dão-me atenção individualizada.	

P1.10	Os técnicos sabem esclarecer-me sobre as regras de funcionamento das bibliotecas da rede BLX.	
P1.11	O número de técnicos em atendimento ao público é suficiente para assegurar o serviço nesta biblioteca.	Nº Técnicos
P1.12	O horário desta biblioteca é adequado às minhas necessidades.	Horário
P1.13	O espaço para estudo e consulta individual é adequado.	Espaço de trabalho individual
P1.14	O espaço para estudo e consulta individual é suficiente.	
P1.15	O espaço para estudo e trabalho em grupo é adequado.	Espaço de trabalho em grupo
P1.16	O espaço para estudo e trabalho em grupo é suficiente.	
P1.17	Estou satisfeito com os documentos disponíveis nesta biblioteca (livros, jornais e revistas, CD,DVD).	Colecção, pesquisa e empréstimo
P1.18	Os documentos (livros, jornais e revistas, CD, DVD) são facilmente encontrados nas estantes.	
P1.19	É fácil fazer pesquisas no catálogo da biblioteca.	
P1.20	É fácil requisitar e levar livros emprestados desta biblioteca.	
P1.21	Quando esta biblioteca não tem um documento de que necessito, este é-me disponibilizado num período de tempo máximo de 3 dias.	Computadores e internet
P1.22	O tempo de espera para aceder aos computadores com acesso à internet é aceitável.	
P1.23	Acende-se facilmente à Internet a partir dos computadores desta biblioteca.	
P1.24	Os programas a que os utilizadores têm acesso nos computadores são os indicados para satisfazer as suas necessidades.	
P1.25	O serviço de fotocópias é fácil e eficiente.	Fotocópias e impressões
P1.26	O serviço de impressões é fácil e adequado.	
P1.27	As fotocópias e as impressões têm um custo aceitável.	