

## Utentes satisfeitos com bibliotecas municipais

Escrito por

Quinta, 25 Fevereiro 2010 12:02 -

---

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.

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 Serôdio (BMMSS). Esta avaliação dos utilizadores constitui-se como uma ferramenta essencial para a gestão e optimização do funcionamento das bibliotecas.

Ressalva da análise aos resultados obtidos que a satisfação global dos utilizadores é extremamente elevada, cerca de 99% no caso da biblioteca de Torres Novas 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.

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%).

Ainda em relação à biblioteca de Riachos, o índice de satisfação com o equipamento ronda os 87,4%, o atendimento desce para os 85,1%, e os serviços para os 62,5%.