

Biblioteca Central Inquérito 2009

Tendo sido solicitado aos leitores da Biblioteca Central que preenchessem um pequeno inquérito durante os meses de Junho e Julho de 2009, apresentamos aqui o resultado das respostas obtidas, num total de 268.

O que pretende a Direcção da Biblioteca Central com a aplicação periódica de tais inquéritos é ir acompanhando o grau de satisfação dos leitores com a qualidade dos serviços que lhes são prestados num espaço que continua a oferecer-lhes recursos indispensáveis a vários níveis visando, como serviço, melhorar continuamente a sua prestação.

Assim, incidiu este inquérito em tópicos muito precisos: o atendimento aos leitores, o acesso à bibliografia e o ambiente que se vive no interior dos 6 pisos da biblioteca, a pesquisa no catálogo Aleph e a utilização dos recursos proporcionados pela Biblioteca Central.

Analisadas as respostas, o resultado foi o seguinte:

		1	2	3	4	5
①	Satisfação com o atendimento no Balcão da Biblioteca Central	5	2	13	45	203
②	Facilidade com que encontra a informação procurada na catálogo ALEPH	4	10	48	121	85
③	Facilidade com que encontra as obras procuradas dentro da Biblioteca	6	17	49	111	85
④	Satisfação com os recursos proporcionados pela BC (livros, revistas, recursos electrónicos, etc.)	5	5	41	111	106
⑤	Satisfação com o ambiente existente nos diversos espaços da Biblioteca	7	15	35	84	127

Partindo do princípio de que uma leitura imediata dos gráficos elaborados com base na informação procurada nas respostas é, obviamente, elucidativa, não pretendemos tecer grandes considerações sobre as opiniões manifestadas.

Congratulamo-nos, como é natural, com os níveis de satisfação dos nossos leitores – e cumpre-nos aqui destacar o reconhecimento da enorme qualidade do atendimento que lhes é prestado - , embora tenhamos consciência de que poderemos sempre fazer mais e melhor.

Verificamos que as mais recentes apostas na sinalização desenvolvida e aplicada nos principais pisos da Biblioteca Central deram os seus frutos, uma vez que os índices de satisfação no que ao acesso à bibliografia distribuída pelos 6 pisos diz respeito, melhoraram em relação ao inquérito anterior. É nossa intenção continuar a investir nesta área.

Quando ao ambiente que se vive dentro da Biblioteca, ambiente esse em que gostaríamos de poder ter maior intervenção para que a taxa de satisfação atinja a classificação máxima que desejaríamos, teremos sempre que considerar dificuldades insuperáveis mormente pelas características do projecto que esteve subjacente à sua construção – um “open space” em que 6 pisos se encontram ligados por uma escada em caracol, a inexistência de recursos que permitam controlar a temperatura interior e minimizar o impacto dos ruídos que o uso continuado dos espaços produz, a falta de mais gabinetes fechados onde seja possível trabalhar em grupo, são, nas actuais circunstâncias problemas insolúveis que, todavia, continuaremos a tentar resolver pontualmente.

As respostas relacionadas com a qualidade do catálogo Aleph e o acesso que através da pesquisa nele feita se tem à informação pretendida, mostram-nos que os leitores reconhecem que tem sido desenvolvido, sobretudo nos últimos anos, trabalho importante no que a tal concerne, estando nós, porém, conscientes de que muito haverá, ainda, a melhorar. A disponibilização do guia de pesquisa do catálogo Aleph teve, muito recentemente, como intuito munir quem a ele recorre de uma “ferramenta” útil e eficaz.

Cientes de que grande parte dos recursos electrónicos que são disponibilizados através da nossa página web podia reverter em maiores benefícios para os investigadores que deles necessitam, ficamos, contudo, agradados pelo facto de um número muito significativo de leitores mostrar a sua elevada satisfação com os recursos que, na generalidade, lhes são oferecidos. Deve-se isto, cremos, ao facto de cada vez mais a Direcção da Biblioteca Central organizar acções de divulgação e exploração destes imprescindíveis instrumentos de trabalho. É neste rumo que pretendemos continuar a investir, até porque entendemos ser de absoluta relevância a sua optimização e rentabilização.

Um agradecimento especial é devido ao Técnico Miguel Simões que, como elemento do SRLE, se encarregou de tratar as respostas ao inquérito e de elaborar os gráficos que as mesmas possibilitaram elaborar.

Assim sendo, aqui fica sinteticamente e em traços gerais, apresentado o resultado de uma acção desenvolvida com o propósito de auscultar a opinião dos nossos leitores cuja constante disponibilidade é para nós gratificante, leitores aos quais queremos continuar a servir cada vez mais empenhados em atingir o máximo padrão de qualidade.

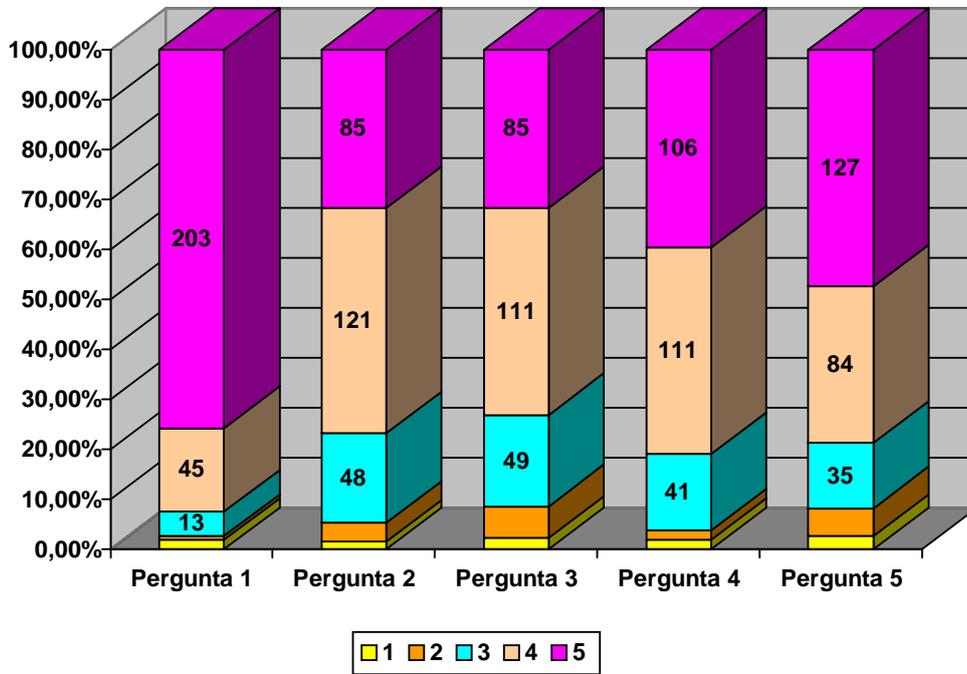
Apresentamos, seguidamente, o tratamento gráfico dos dados obtidos através das respostas dos leitores às questões que lhes foram postas.

Porto, Biblioteca Central da FLUP, Setembro 2009

Isabel Pereira Leite

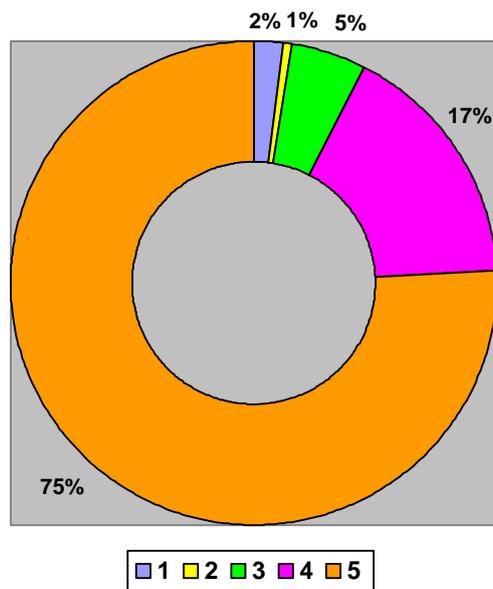
Gráficos

Resultados globais

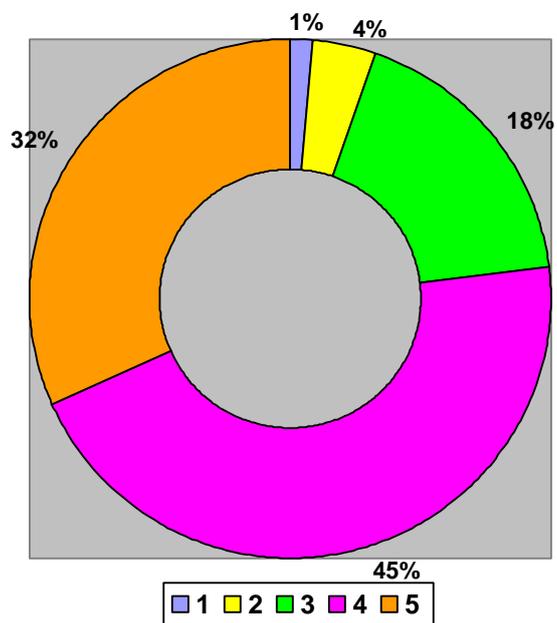


Resultados por pergunta

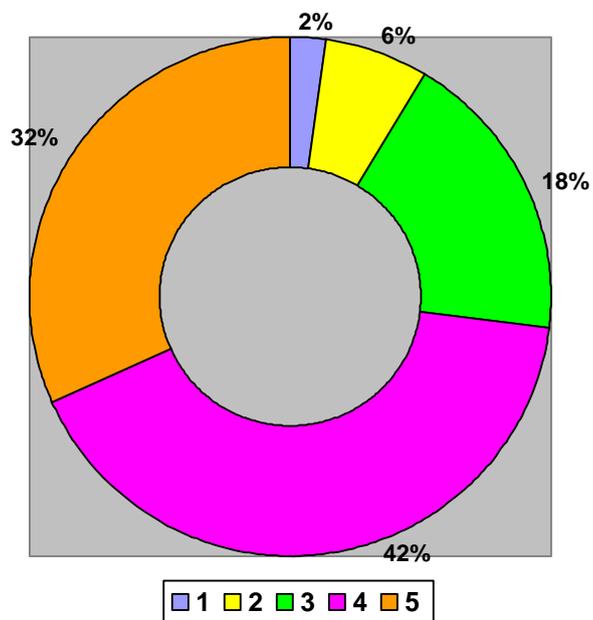
1) Satisfação com o atendimento no Balcão da Biblioteca Central



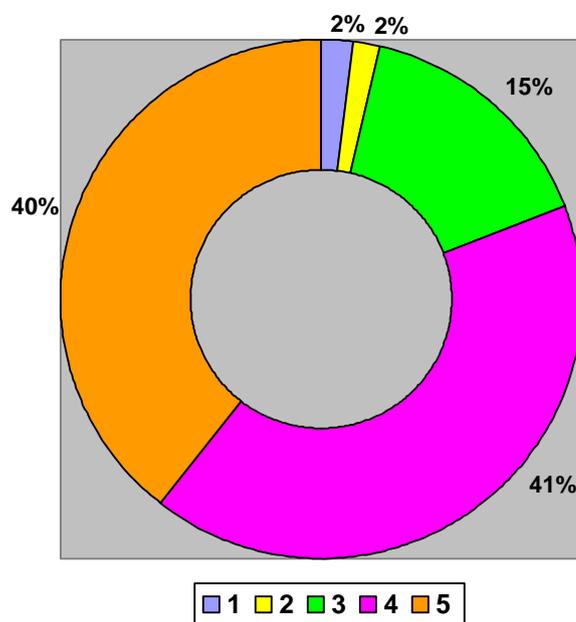
2) Facilidade com que encontra a informação procurada na catálogo ALEPH



3) Facilidade com que encontra as obras procuradas dentro da Biblioteca



4) Satisfação com os recursos proporcionados pela BC (livros, revistas, recursos electrónicos, etc.)



Satisfação com o ambiente existente nos diversos espaços da Biblioteca

