

## Anexo A - Inquérito

### QUESTIONÁRIO – BIBLIOTECAS ITINERANTES

O meu nome é Anabela Casimiro dos Anjos e estou neste momento a desenvolver um trabalho de investigação no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e Documentação da Universidade do Algarve. Neste estudo pretendo fazer um diagnóstico interno das Bibliotecas Móveis em Portugal, de modo a compreender os processos e os significados atribuídos pelos diferentes atores implicados.

\* = Obrigatório

#### 1. – Identificação do bibliobus (Caraterizar o equipamento)

**Nome do Bibliobus**

**Data em que o bibliobus começou a circular**

**Concelho por onde circula o bibliobus**

**O veículo foi adquirido através de algum programa de apoio? Qual?\***

**Indique o responsável (cargo) pelo bibliobus\***

### Características do veículo

Marca	
Dimensões	
Peso	
Capacidade	
Número de lugares sentados	
Número de estantes	
Número de mesas	
Número de TVS	
Número de leitores de DVDS	

### Qual a situação dos seguintes itens no vosso bibliobus?

Indique	Sim	Não
Ar condicionado		
Isolamento técnico		
Iluminação		
Acesso para deficientes		

### Horários de funcionamento

Horários de verão

Horários de inverno

### Itinerários praticados pelo bibliobus

Itinerário 1

Itinerário 2

Itinerário 3

Itinerário 4

Itinerário 5

**Indique o tempo de paragem em cada itinerário**

**Os locais de paragem estão sinalizados?**

Sim	Não

**Nos locais das paragens existem tomadas de ligação à eletricidade? \***

Sim	Não

**2. – Público-alvo (Aferir para quem o bibliobus está vocacionado e contabilizar os utilizadores)**

**Assinale o público-alvo\***

População em Geral	
População dos jardins-de-infância	
População estudante do 1º ciclo	
População estudante do 2º ciclo	
População estudante do 3º ciclo	
População estudante do Secundário	
Terceira idade	

**Indique o número de utilizadores inscritos**

**A maioria dos utilizadores inscritos, pertencem a que sexo?**

Masculino	Feminino	Não sabe

**Qual o número de utilizadores diários?**

### 3. – Pessoal (Conhecer a formação académica dos técnicos)

**Pessoal afeto ao bibliobus\***

Técnico superior	
Assistente técnico	
Motorista	
Outro	

### 4. – Coleção (Caracterizar o fundo documental)

**O bibliobus possui fundo próprio? \***

Sim	Não

**Periodicidade de renovação do fundo\***

Semestral	
Anual	
Bianual	
Outra	

**Indique o número total de documentos que constituem a coleção**

**Indique o número de documentos adquiridos anualmente**

**O fundo documental do bibliobus está todo inserido no catálogo?**

<b>Sim</b>	<b>Não</b>

**Indique quem faz o tratamento técnico documental deste fundo**

Técnicos do bibliobus	
Técnicos da biblioteca municipal	

**5. – Equipamentos disponíveis ao público (Verificar os serviços disponibilizados)**

**Indique o número de computadores disponíveis para o público\***

**Indique o número de computadores disponíveis para os técnicos\***

**Assinale outros equipamentos disponíveis\***

Fotocopiadora	
Impressora	
Scanner	

**Assinale os serviços prestados no bibliobus\***

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Consulta presencial		
Empréstimo domiciliário		
Empréstimo interbibliotecas		
Reserva de documentos		
Consulta do catálogo		
Visionamento de DVDS		
Audição de CDS		
Acesso à internet		

**Assinale as atividades realizadas no bibliobus\***

<b>Atividades</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Atividades de promoção da leitura		
Encontro com escritores		
Exposições		
Poesia		
Teatro		
Espectáculos musicais		
Cinema		
Outras atividades		

**Qual a periodicidade com que se realizam atividades\***

Quinzenal	
Mensal	
Trimestral	
Semestral	
Outra	

**6. – Diagnóstico estratégico – ambiente interno (Classificar os pontos fortes e os pontos fracos do ambiente interno)**

**Acervo\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Política de aquisições de material bibliográfico		
Quantidade, qualidade e multidisciplinaridade da coleção		
Organização da coleção		
Conservação e preservação das coleção		
Oferta diversificada de recursos informacionais		

**Meios Tecnológicos e as Bases de Dados\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Meios tecnológicos		
Renovação do parque tecnológico		
Rede informática local		
Adequação do sistema de gestão integrada		
Acessibilidade		

**Serviços\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Capacidade de criar novos produtos e serviços		
Projetos		
Serviço de referência, de leitura e de empréstimo		

**Instalações\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Espaços		
Condições físicas e ambientais		
Manutenção das instalações		
Sistema de segurança		
Horário de funcionamento		
Garagem para guardar o veículo durante à noite		

**Recursos humanos\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Qualidade dos recursos humanos		
Cooperação, trabalho em equipa e em rede		
Dimensionamento dos recursos humanos		

**Gestão / Administração\***

<b>Ambiente interno</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
Comunicação		
Instrumentos de planeamento		
Manuais diversos		
Gestão estratégica		
Administração participativa		
Perceção do valor estratégico do serviço		
Estatística		
Avaliação da eficácia e da eficiência do serviço		

## 7. – Diagnóstico estratégico – ambiente externo (Classificar as oportunidades e as ameaças do ambiente externo)

### Parcerias\*

Ambiente externo	Oportunidades	Ameaças
Colaboração em projetos e programas		
Participação em parcerias		
Partilha de recursos no âmbito da rede concelhia de bibliotecas (BES)		
Sinergias com serviços congéneres		
Doações e permutas com outras instituições		

### Formação\*

Ambiente externo	Oportunidades	Ameaças
Ações de formação		

### Orçamentos\*

Ambiente externo	Oportunidades	Ameaças
Políticas de contenção orçamental		
Oscilações do mercado de fornecedores		
Interdependências fragilizantes		

### Utilizadores\*

Ambiente externo	Oportunidades	Ameaças
Estudo de utilizadores		
Frequência do espaço		
Taxa de empréstimos		
Programas de formação de utilizadores		

**Qualidade\***

<b>Ambiente externo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Exigência na qualidade do serviço prestado		

**Marketing / Divulgação e Promoção do Serviço\***

<b>Ambiente externo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Nos jornais locais		
Existência de um plano de marketing		
Visibilidade do serviço		
Sinalização do serviço		

**8. – Abordagem à gestão da qualidade (Avaliação da qualidade do serviço)**

**Ao nível da gestão quais as medidas tomadas que contribuíram para melhorar a qualidade do serviço?**

**Utilização de documentos reguladores\***

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Manual de procedimentos		
Regulamento de funcionamento		
Guia do utilizador		
Outros		

**Avaliação\***

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Das ações de formação		
Dos serviços		
Aplicação de inquéritos de satisfação dos utilizadores		
Aplicação de inquéritos de satisfação dos funcionários		

**Análise estratégica\***

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Diagnóstico interno		
Diagnóstico externo		
Necessidade de promover mudanças		
Sensibilização dos colaboradores para a questão da qualidade		
Gestão centrada em objetivos		
Realização de reuniões periódicas		

**Assinale o que considera motivações de melhoria do serviço\***

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Crescente satisfação e fidelização dos utilizadores		
Aumentar o número de acessos aos recursos digitais (página Web, catálogo, etc.)		
Maximizar a aplicação das funcionalidades integradas dos sistemas de gestão de informação		
Aumentar os índices de produtividade		
Melhorar a qualidade da informação disponibilizada		
Estimular a necessidade de pesquisa		
Padronizar os procedimentos administrativos		
Melhorar os procedimentos de acesso às coleções		
Aumentar a eficácia e a qualidade do trabalho técnico		
Facilitar a acessibilidade aos portadores de necessidades especiais		

**Globalmente, como classifica a qualidade do serviço\***

<b>1</b> <b>Mau</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> <b>Muito Bom</b>
				X

## 9. – Opções futuras

**Concorda com a criação de uma Rede Nacional de Bibliotecas Móveis? \***

Sim	Não

**Porquê? \***

**Indique 3 medidas que poderiam impulsionar a rede\***

**Considera pertinente a criação de uma Associação de Bibliotecários Móveis, dada a especificidade do serviço? \***

Sim	Não

**Porquê? \***

**Indique 3 medidas que poderiam impulsionar a criação de uma Associação de Bibliotecários Móveis\***

**Obrigada pelo tempo dispensado.**