

PESQUISA DE SERVIÇO PÚBLICO: Biblioteca Sousa-PB 2024

Dezembro/2024

Superintendência de Marketing e Comunicação
Ambiente de Marketing

Ficha Técnica

PRESIDÊNCIA

Presidente:

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SUPERINTENDÊNCIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Superintendente: Maria Evineide Silva Castro Dias

AMBIENTE DE MARKETING

Gerente de Ambiente: Rodrigo Bourbon Nava de Oliveira

Gerente Executivo e.e.: Thiago Menezes de Oliveira

Ger. de Prod. e Serviços: Hermes Correia Lima Filho

Ger. de Prod. e Serviços: Rafael Cavalcante Dantas

Ger. de Prod. e Serviços: Luiza Márcia Matos Studart Gurgel

Bolsista de Nível Superior: Leonardo Candido da Silva Pinto

SERVIÇO PÚBLICO: BIBLIOTECA INSPIRAÇÃO NORDESTINA

OBJETIVO GERAL

Avaliar o serviço prestado na Biblioteca Inspiração Nordestina do Centro Cultural Banco do Nordeste de Sousa-PB.

CONTEXTUALIZAÇÃO

O Banco do Nordeste, enquanto instituição de desenvolvimento, reconhece o papel destacado da cultura no fortalecimento da coesão social, na geração de renda, no aumento do capital social e humano da Região Nordeste. Sua atuação e ações na área cultural tem por base a democratização do acesso, materializada pelas estratégias do Banco do Nordeste Cultural, pela programação promovida nos Centros Culturais Banco do Nordeste e, neste relatório, na unidade da biblioteca de Sousa-PB, objeto deste estudo.

A estrutura desse espaço está dotada de acervo bibliográfico, salas de estudo e leitura, além de áudio-gráfico, que apresenta a cultura da nordestina. O acesso é aberto para todos os cidadãos, buscando de prestar serviços de excelência a seus usuários.

Nesse propósito, considerando a oferta de serviço público prestados no espaço da biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste, o Ambiente de Marketing encaminha pesquisa de satisfação com os usuários, em 2024, sobre os serviços ofertados.

METODOLOGIA

A presente pesquisa coletou os dados por meio de respostas espontâneas, de tal forma que a amostra não é probabilística. Explicando: os cidadãos que fizeram uso dos serviços de uma das unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina foram convidados para responder a presente pesquisa de satisfação por meio físico, através de acesso ao formulário impresso (disponível e visível no balcão de atendimento).

Proporcionalmente, considerando a frequência média de 4.900 usuários por mês, estabeleceu-se um mínimo de representativo de 142 usuários para esta pesquisa, que ocorreu no período entre 08 de novembro a 11 de dezembro de 2024.

Nesse período, os usuários da biblioteca de Sousa-PB eram convidados a responderem uma pesquisa por meio de formulário impresso, que dispunha de 12 perguntas de múltipla escolha, das quais 11 eram necessárias e 1 era condicional. As perguntas de conteúdo versavam sobre satisfação, qualidade, compreensão no atendimento, entendimento dos prazos, visualização de regras da biblioteca e compreensão de regras de uso do acervo.

As questões eram respondidas com a escolha de uma opção pelos usuários das bibliotecas, a fim de mostrar seu nível de satisfação, inclusive utilizando os métodos Csat¹ e CES². Na análise, considerou-se as respostas como positivas (satisfeito e muito satisfeito), ou negativo (muito insatisfeito e insatisfeito, além da opção (indiferente).

Destaca-se que, para acessar o formulário, os usuários tinham a sua disposição o questionário físico na biblioteca que deveria ser marcado de caneta. Posteriormente, o Ambiente de Marketing registrou as respostas no *Microsoft Forms*.

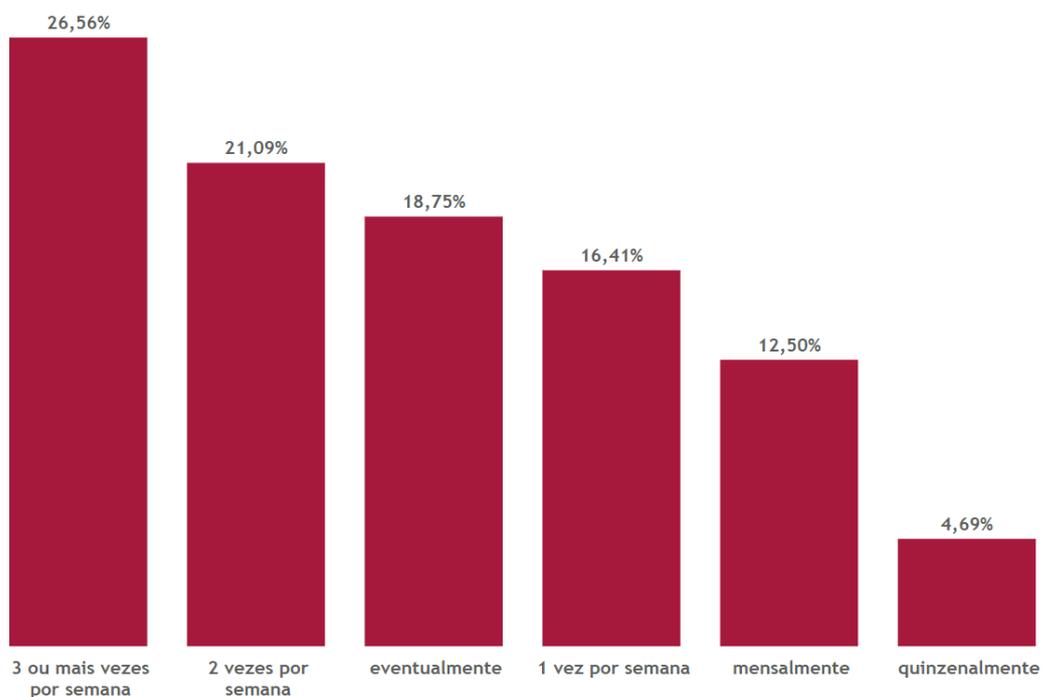
Ao final do período do levantamento dos dados, obteve-se um total de 150 respondentes, que corresponde a 30,61% da média de 4.900 usuários mensais, daquele espaço.

Para analisar os dados coletados, utilizou-se os métodos descritivo, comparativo e interpretativo.

RESULTADOS

Segue-se com a apresentação e discussão dos dados coletados:

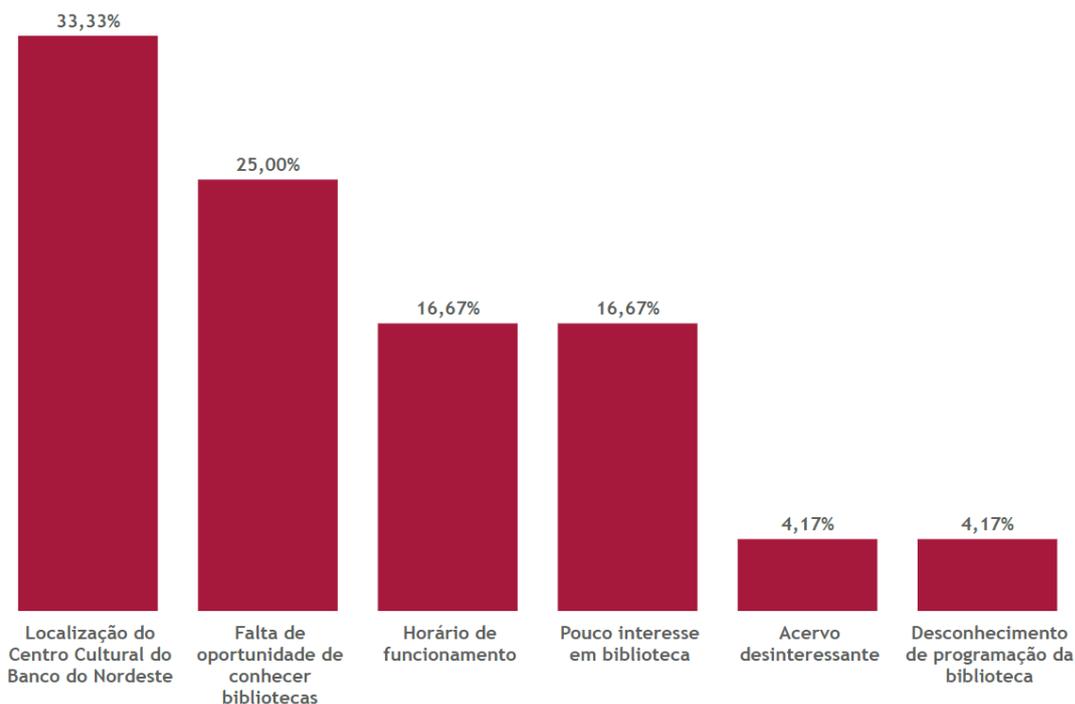
Gráfico 1 - Frequência nas visitas



Fonte: Ambiente de Marketing, dez/2024

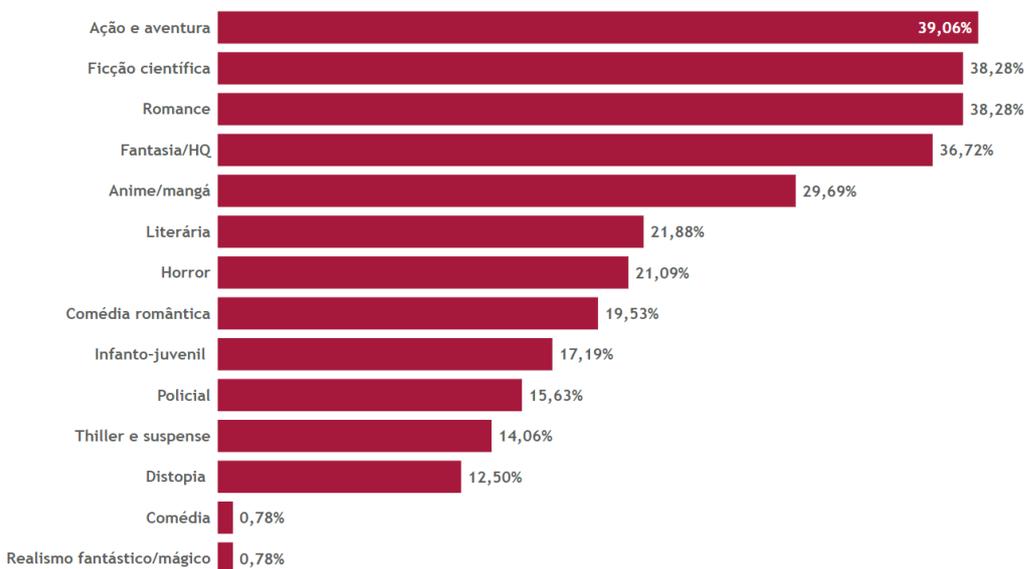
¹ O método Csat avalia a satisfação de serviço ou produto numa escala com 5 (cinco) opções: “muito insatisfeito”; “insatisfeito”; “indiferente”; “satisfeito”; e “muito satisfeito”. O cálculo Csat somou as respostas 4 e 5 (satisfeitos e muito satisfeitos) para utilizar como numerador e considera como denominador o total de respostas, de forma que se obtenha o percentual de satisfação.
² CES indica o grau de empenho (dispêndio de força) do usuário para a execução de um serviço, medindo a experiência do cliente pelo esforço que ele fez na sua jornada, ou seja, quanto menor o esforço, maior a satisfação. Utilizou-se o intervalo de 5 (cinco) opções para avaliar a energia gasta na jornada, quais sejam: “muito difícil”, “difícil”, “nem fácil nem difícil”, “fácil” e “muito fácil”. Calcula-se a diferença entre a soma do percentual de “fácil” e “muito fácil” e subtrai-se “muito difícil” e “difícil”.

Gráfico 2 - Motivo da baixa frequência



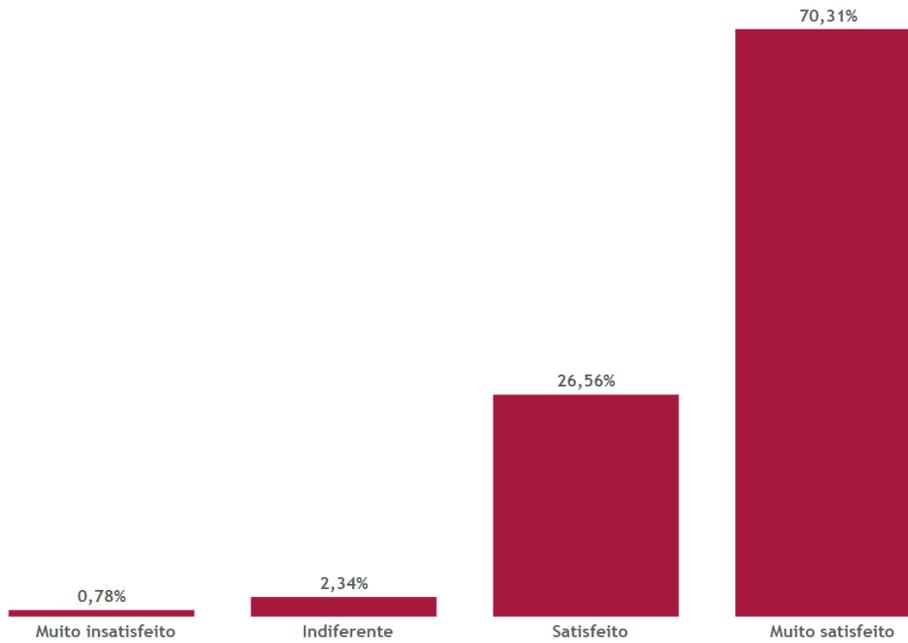
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 3 - Gênero de preferência



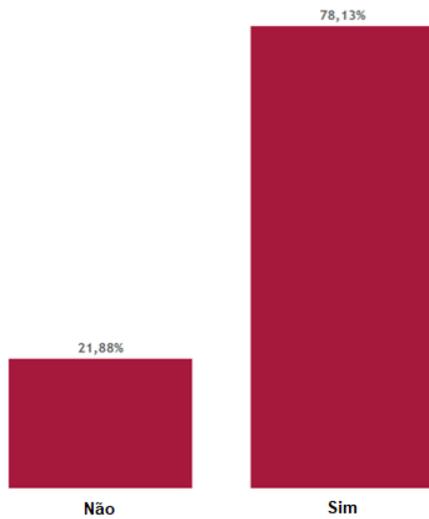
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 4 - Satisfação com a acessibilidade da biblioteca



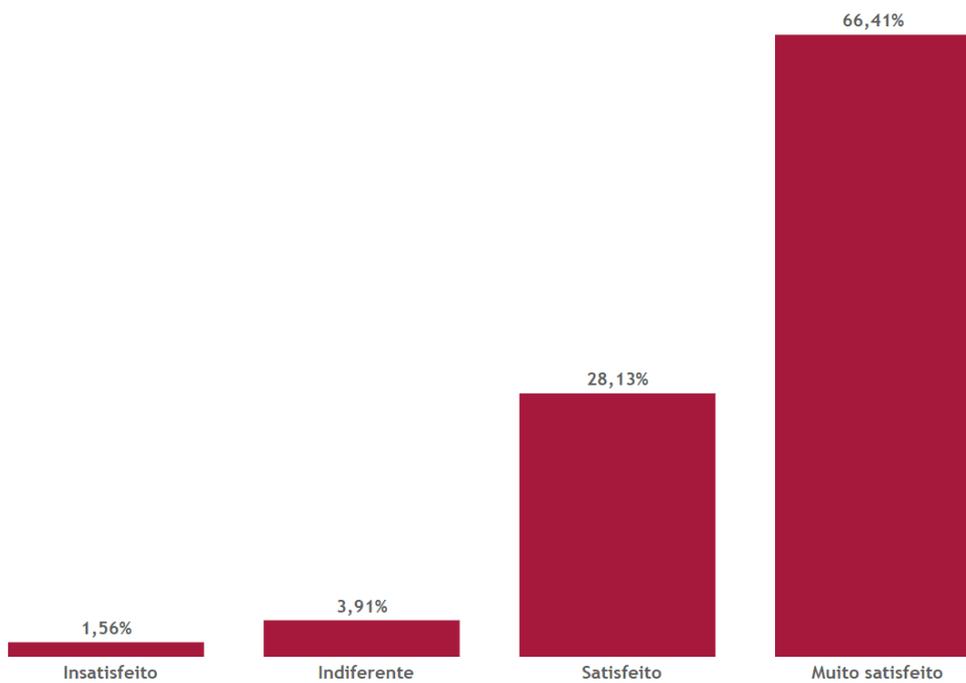
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 5 - Satisfação com a clareza das informações no atendimento



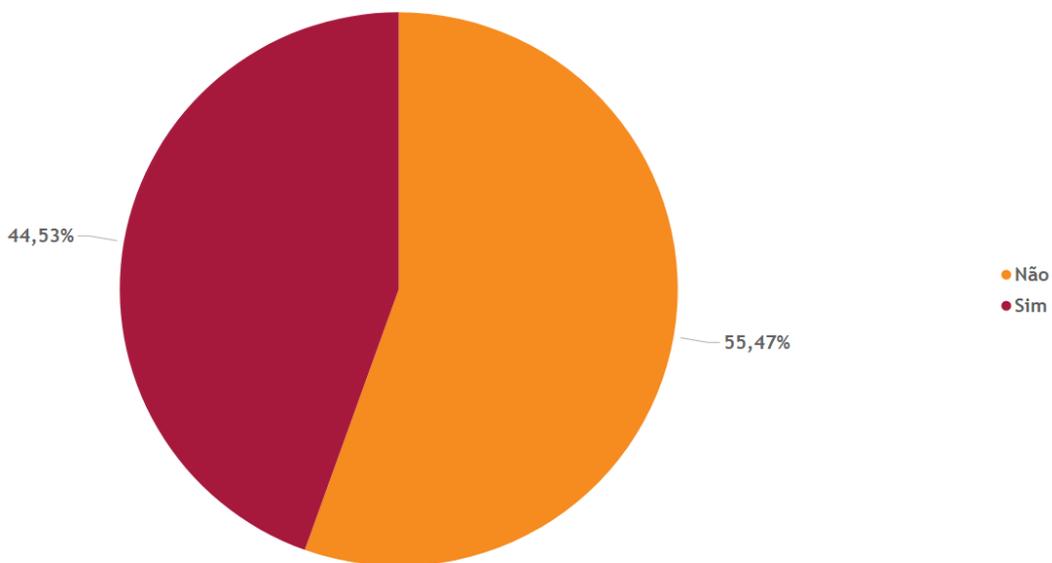
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 6 - Satisfação com a divulgação das regras de uso dos espaços da biblioteca



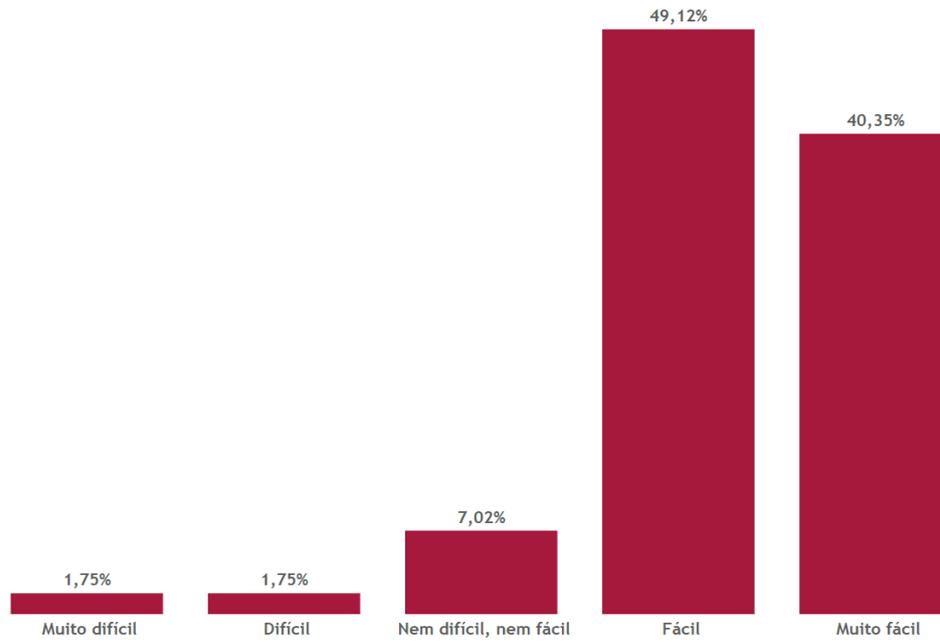
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 7 - Realização de empréstimo de material



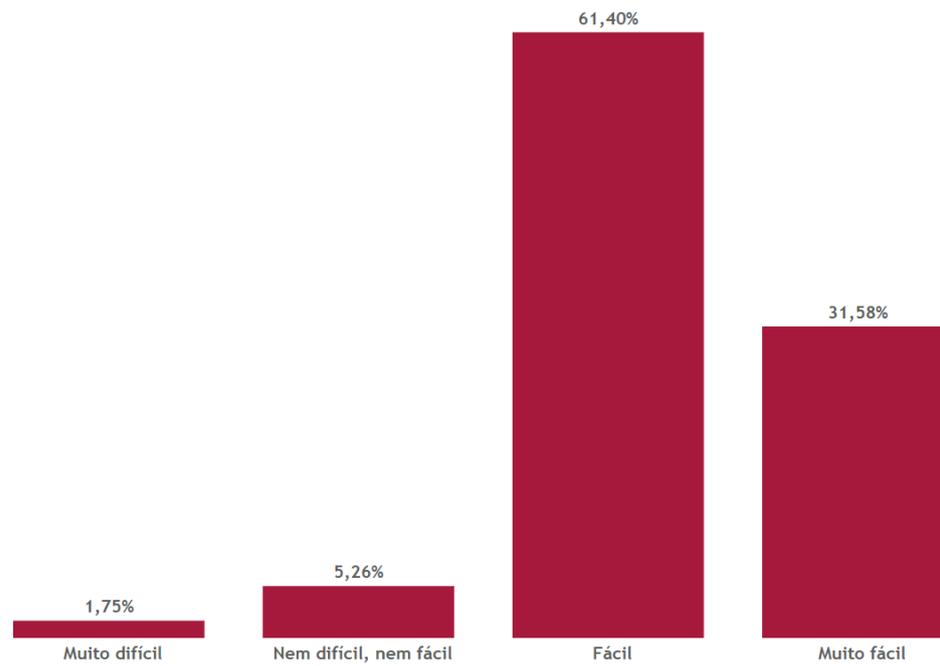
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 8 - Facilidade para realizar empréstimos



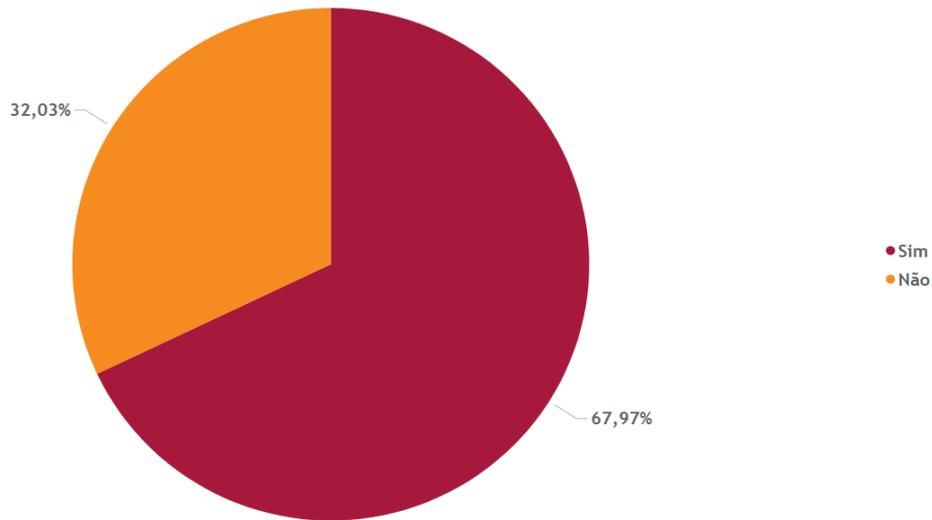
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 9 - Facilidade de identificar o prazo de devolução



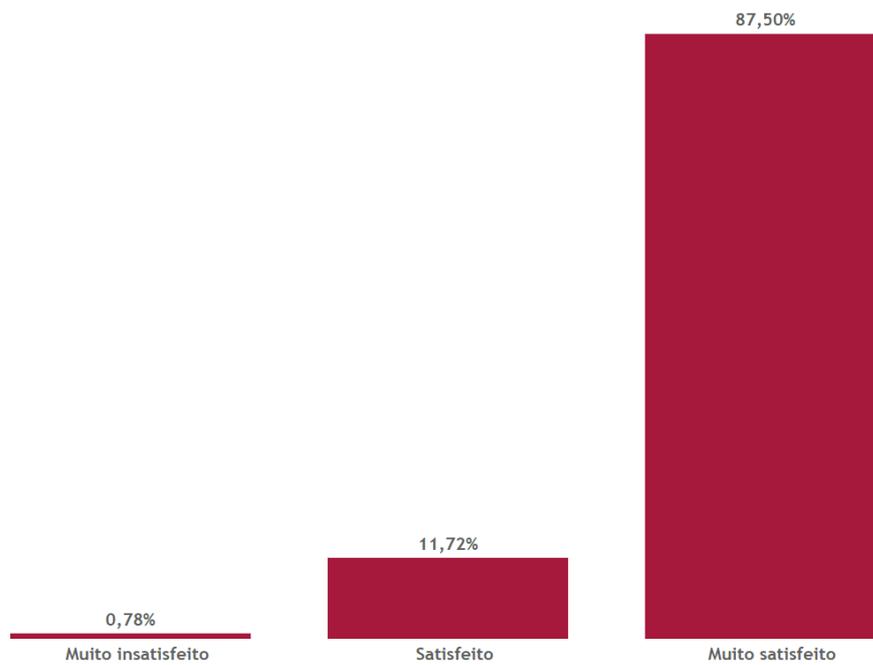
Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 10 - Facilidade de identificar o local de sugestões, elogios e reclamações



Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

Gráfico 11 - Satisfação com a biblioteca do Centro Cultural do Banco do Nordeste



Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

CONCLUSÃO

Dos usuários respondentes da pesquisa de satisfação da Biblioteca de Fortaleza, 64,06% utilizam o equipamento com frequência semanal.

Os gêneros preferenciais da biblioteca são ação e aventura (39,06%), seguidos por ficção científica (38,28%) e romance (38,28%).

O Csat com a acessibilidade da biblioteca de Fortaleza teve indicador de 96,87%.

A maioria dos respondentes (78,13%) compreendeu claramente o repasse das informações no atendimento.

Sobre a exposição das regras para uso do acervo, obteve-se Csat de 94,54%.

Mais da metade dos usuários respondentes (55,47%) afirmou realizar empréstimo de material.

Com relação a facilidade de realizar empréstimo, apresentou-se CES de 94,45%.

A respeito da facilidade de identificar a data de devolução de material, indicouse CES de 85,97%.

Quanto à facilidade de identificar o prazo de devolução, obteve-se um CES de 91,23%.

A maioria dos respondentes (67,97%) achou fácil a identificação do local de sugestões, elogios ou reclamações.

O Csat da biblioteca do CCBNB Fortaleza foi de 99,22%.