

PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Biblioteca Inspiração Nordestina



Novembro/2021

**Superintendência de Marketing e Comunicação
Ambiente de Marketing**

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

Ficha Técnica

PRESIDÊNCIA

Presidente Interino acumulando a Diretoria de Negócios:
Anderson Aorivan da Cunha Possa

SUPERINTENDÊNCIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Superintendente: Michelly Chaves Nunes Ribeiro

AMBIENTE DE MARKETING

Gerente de Ambiente: Andréa Cavalcanti Correia Lima

Gerente Executivo: Célia Cristina Silva Melo

Gerente de Prod. e Serv.: Thiago Menezes

Suporte Operacional: Juan Viana Caetano

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Gerente de Central: Fabiano Pinto Gadelha

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

SERVIÇO PÚBLICO - BIBLIOTECA INSPIRAÇÃO NORDESTINA

O Banco do Nordeste realizou pesquisa de satisfação com os cidadãos para avaliar o serviço prestado nas unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina.

Contextualização

Como instituição de desenvolvimento e acreditando que a cultura é fator de desenvolvimento regional, o Banco do Nordeste disponibiliza 3 (três) unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina, estruturas dotadas de acervo bibliográfico e áudio-gráfico, disponibilizadas nos Centro Cultural Banco do Nordeste em:

- 1) Fortaleza/CE;
- 2) Cariri/CE; e
- 3) Sousa/PB.

Justifica-se esta pesquisa para auscultar os cidadãos usuários da Biblioteca Inspiração Nordestina.

METODOLOGIA

A presente pesquisa possui metodologia quantitativa, com amostra não probabilística, uma vez que as respostas foram espontâneas. Desta feita, os cidadãos que fizeram uso dos serviços de uma das unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina foram convidados para responder uma pesquisa de satisfação.

No período entre 13 de setembro e 12 de outubro de 2021, os usuários da biblioteca eram convidados a responderem uma pesquisa por meio de *Quick Response Code*¹ (QR Code) que poderiam acessar por meio dos seus aparelhos de celular um questionário, via *Microsoft Forms*, com 6 (seis) perguntas objetivas a respeito da satisfação, qualidade, entendimento no atendimento, compreensão dos prazos, visualização de regras da biblioteca e compreensão de regras de uso do acervo. Os usuários tinham a sua disposição

¹ Código de resposta rápida (Tradução Nossa).

a internet disponível via Wi-Fi nas 3 (três) unidades das bibliotecas do Centro Cultural Banco do Nordeste.

Outra forma de os usuários da biblioteca participarem da pesquisa seria responder o questionário físico, que, posteriormente, seria registrado no *Microsoft Forms* por algum colaborador da biblioteca.

Ao final do período de coleta de dados, obteve-se um total de 113 (cento e treze) respostas, das quais 58 (cinquenta e oito), aproximadamente 51,3%, advieram do Centro Cultural Banco do Nordeste Cariri; 29 (vinte e nove), aproximadamente 25,7%, chegaram do Centro Cultural Banco do Nordeste Fortaleza; e 26 (vinte e seis), 23%, vieram do Centro Cultural Banco do Nordeste Sousa.

As perguntas desta pesquisa se referem à satisfação com o serviço da biblioteca; à qualidade do atendimento recebido na biblioteca; à facilidade de entendimento nas informações repassadas; à visualização e ao atendimento das regras de bom convívio e uso da biblioteca; à facilidade de entendimento dos prazos para devolução dos empréstimos; e à facilidade no entendimento das regras de utilização do acervo. As questões eram respondidas com a atribuição de estrela(s) pelos usuários das bibliotecas, em que 1 estrela foi considerada como muito insatisfeito; 2 estrelas, insatisfeito; 3 estrelas, regular; 4 estrelas, satisfeito; e 5 estrelas, muito satisfeito. Na análise, considerou-se as respostas como positivas (4 e 5 estrelas - satisfeito e muito satisfeito), ou negativo (1 e 2 estrelas - muito insatisfeito e insatisfeito).

Ademais, esclarece-se que houve aplicação do mesmo questionário via e-mail, em março de 2021. Contudo, o número de respostas foi pequeno (31), de tal forma que havia o indicativo refazer a presente pesquisa ainda no ano de 2021.

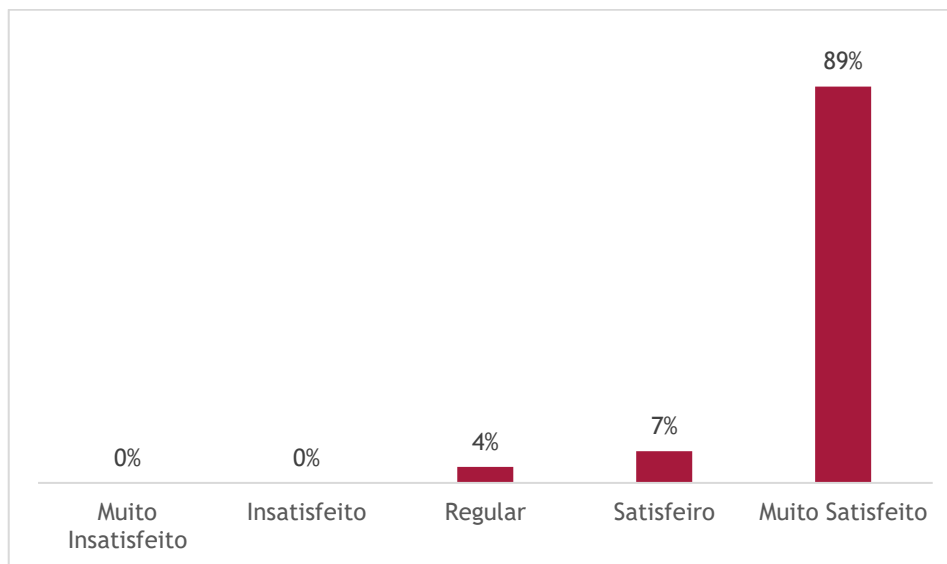
Para analisar os dados coletados utilizou-se os métodos descritivo e comparativo.

O coeficiente de resposta binária desta pesquisa, calculado pelo número de respondentes, 113 (cento e treze), em razão do número total de atendimentos da biblioteca, 689 (seiscentos e oitenta e nove), é de 0,16 - o que indica que o efeito do preditor possui influência relativamente baixa, posto que ocorreu uma taxa de resposta à pesquisa de satisfação de 16,4%, retorno razoável se considerarmos que a metodologia foi de resposta espontânea por meio de QR Code. O coeficiente no Cariri foi de 0,18; em Fortaleza, de 0,16; e em Sousa, de 0,13 - o que indica certa paridade do efeito preditor nas três bibliotecas.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

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

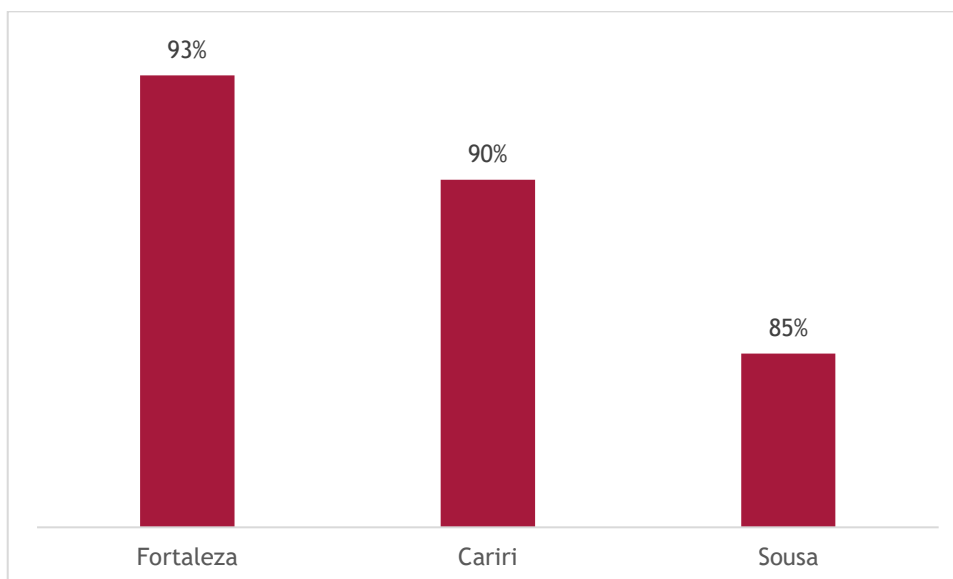
Gráfico 1: Serviço das bibliotecas



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

No geral, os serviços prestados nas bibliotecas foram muito bem avaliados, de tal formar que houve satisfação positiva de 96%, sendo que 89% dos usuários indicaram estar muitos satisfeitos e 7% satisfeitos.

Gráfico 1.1: Satisfação positiva do serviço por biblioteca



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

Equipe de Marketing

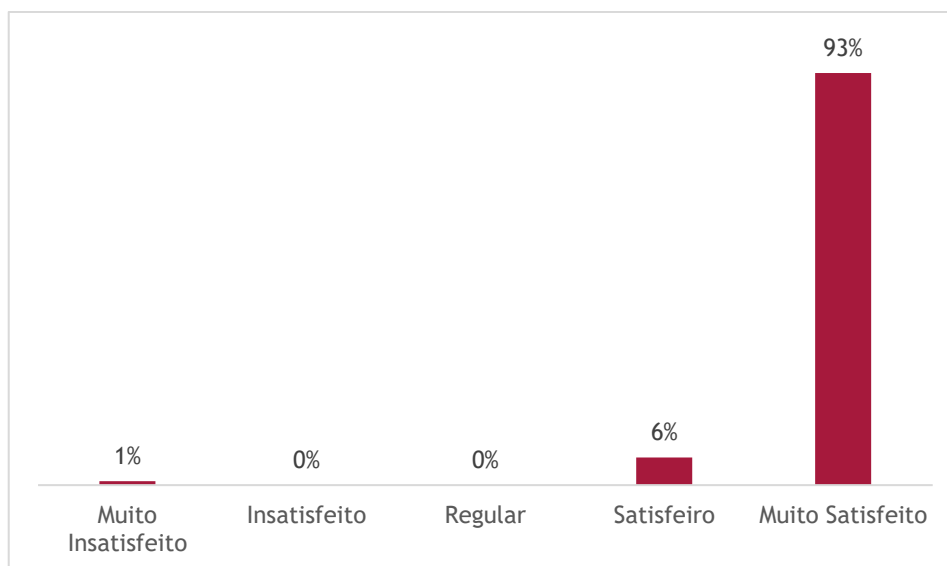
Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

A biblioteca que teve serviço mais bem avaliado foi a localizada no Centro Cultural Banco do Nordeste Fortaleza com 93% de avaliação positiva, seguida do CCBNB Cariri com 90% e do CCBNB Sousa com 85%. A diferença entre a melhor avaliação e a mais baixa foi de 8p.p., todavia a avaliação mais baixa do serviço ainda se mantém num excelente nível de satisfação positiva.

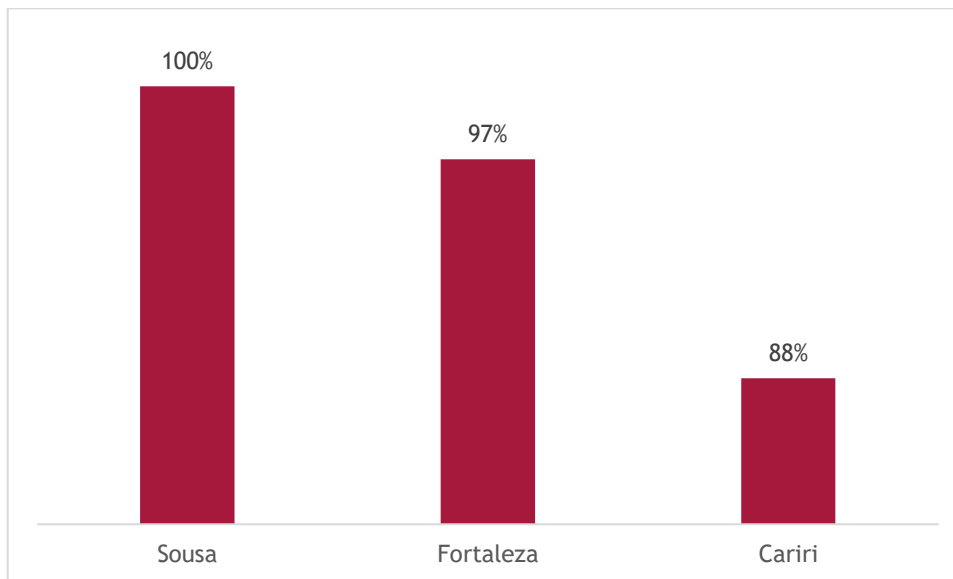
Gráfico 2: Qualidade do atendimento das bibliotecas



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

A qualidade do atendimento nas bibliotecas foi avaliada de forma positiva por 99% dos usuários respondentes, dos quais 93% indicaram estar muito satisfeitos e 6% satisfeitos.

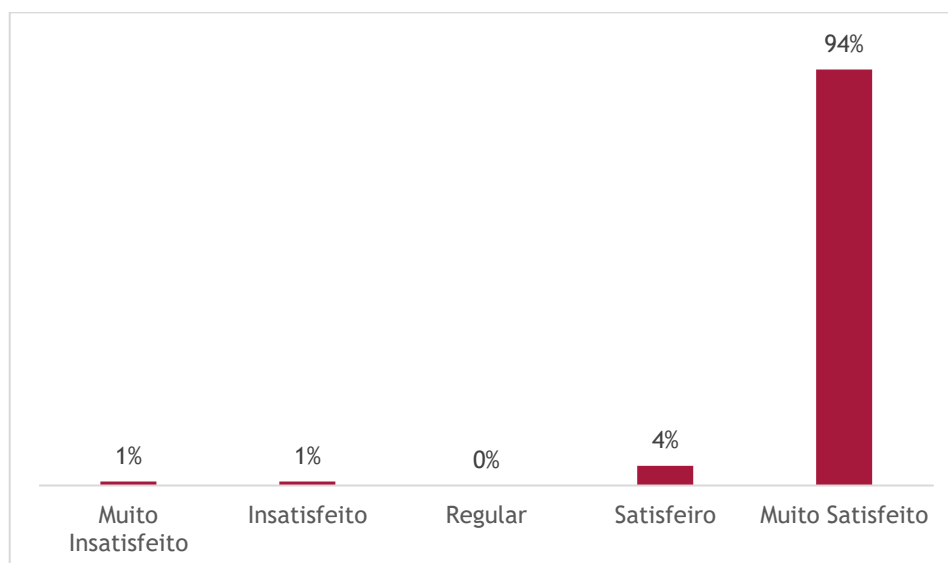
Gráfico 2.1: Satisfação positiva da qualidade do atendimento por biblioteca



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

No que concerne à qualidade do atendimento por biblioteca, a do CCBNB Sousa foi avaliada de forma positiva por todos os 26 (vinte e seis) respondentes (100%); a do CCBNB Fortaleza por 97% dos respondentes; enquanto a do CCBNB Cariri por 88%. A qualidade do atendimento teve variação de 12p.p. entre a maior e a menor avaliação, o que indica variação considerável na percepção dos clientes sobre o atendimento. Contudo, varia-se de atendimento avaliado como ótimo para um atendimento avaliado como excelente/exemplar entre as bibliotecas.

Gráfico 3: Inteligibilidade das informações das bibliotecas



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

Equipe de Marketing

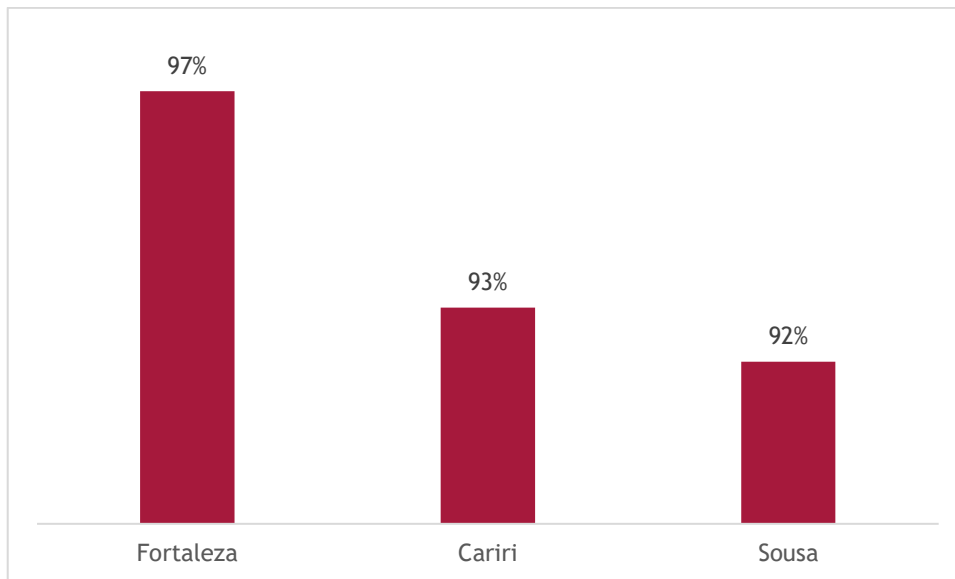
Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

98% dos usuários respondentes avaliaram de forma positiva a compreensão das informações prestadas pelas bibliotecas, de tal sorte que 94% assinalaram estar muito satisfeitos, e 4%, satisfeitos.

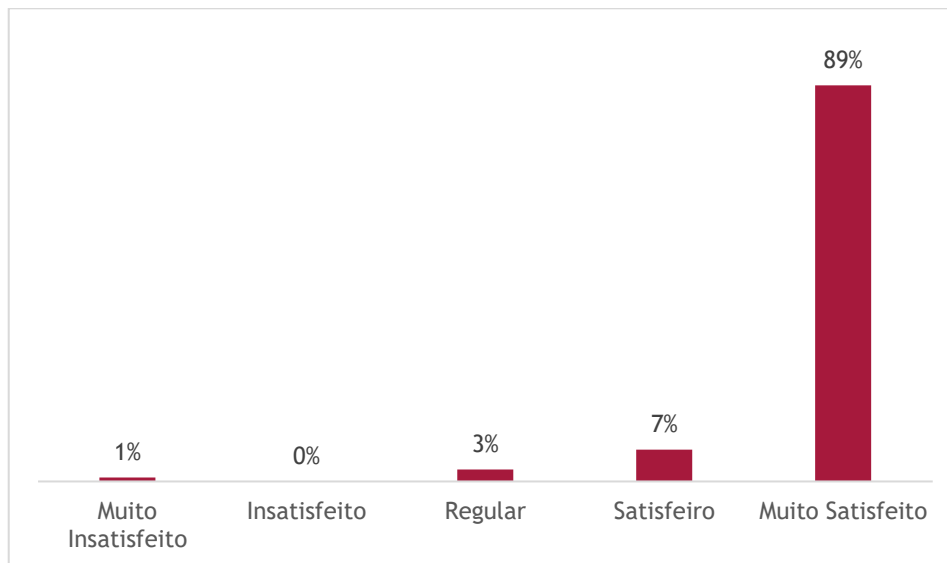
Gráfico 3.1: Satisfação positiva na inteligibilidade das informações por biblioteca



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

A inteligibilidade das informações foi avaliada de forma positiva por 97% dos usuários respondentes da biblioteca do CCBNB Fortaleza; 93%, do CCBNB Cariri; e 92%, do CCBNB Sousa. A variação entre a maior e a menor avaliação foi de 5p.p., relativamente sem importância se considerarmos a probabilidade de erro da pesquisa.

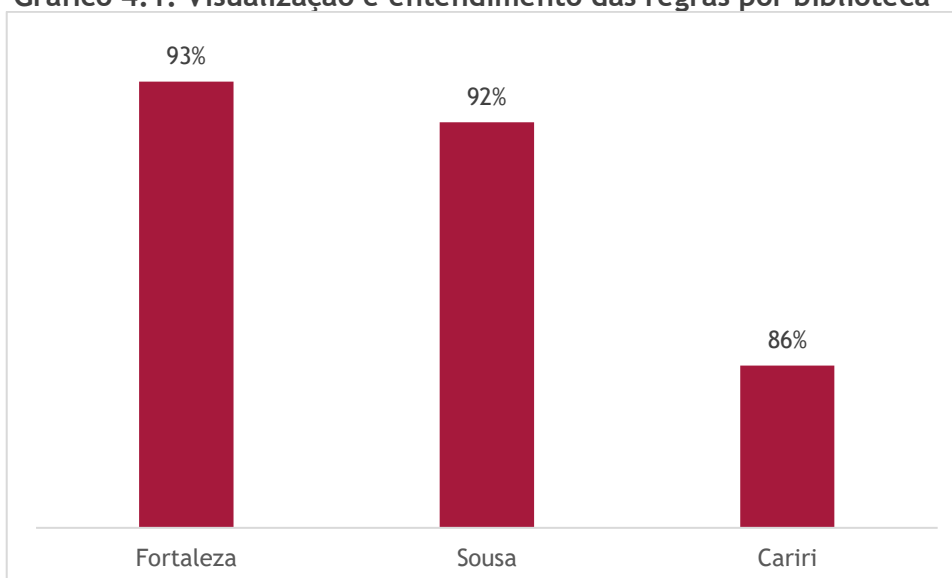
Gráfico 4: Visualização e entendimento das regras de bom convívio



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

No que diz respeito à visualização e entendimento das regras da biblioteca, 96% dos usuários respondentes avaliaram positivamente, de tal maneira que 89% indicaram estar muito satisfeitos, e 7% satisfeitos.

Gráfico 4.1: Visualização e entendimento das regras por biblioteca

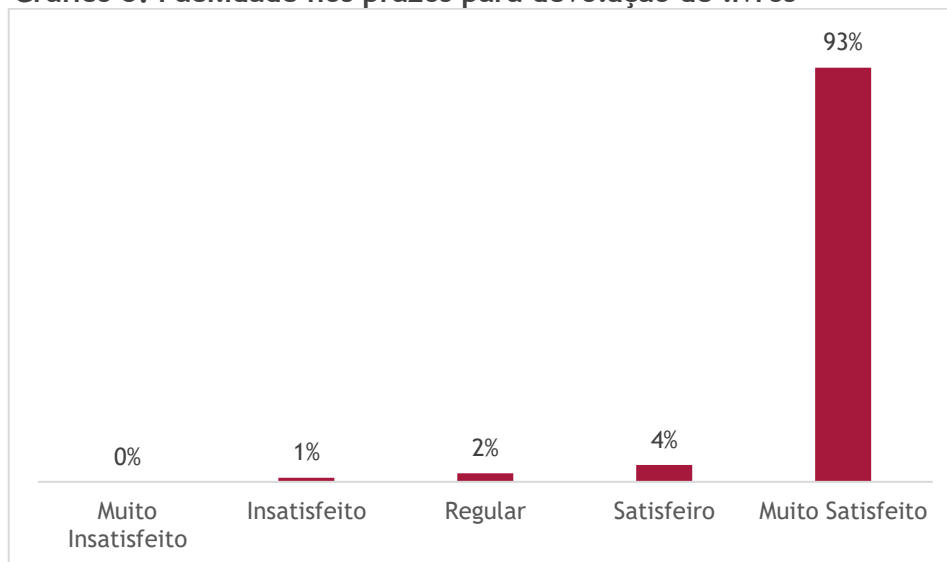


Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

No que concerne à avaliação positiva da facilidade de visualizar e compreender as regras de boa convivência, a biblioteca do CCBNB Fortaleza foi a mais bem avaliada com 93%; a do CCBNB Sousa ficou com a segunda melhor avaliação com 92% de satisfação

positiva; e a do CCBNB Cariri, com 86%. A diferença entre a maior e a menor avaliação positiva se consubstanciou em 7p.p., de tal forma que ambas as marcas percentuais ainda implicam ótimas avaliações.

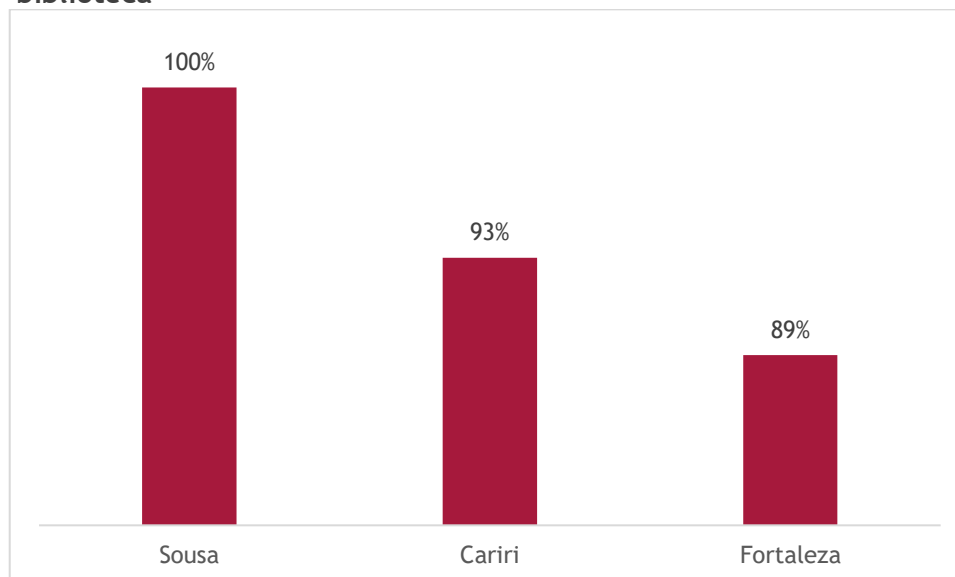
Gráfico 5: Facilidade nos prazos para devolução de livros



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

O fácil entendimento dos prazos de devolução de livros nas bibliotecas foi avaliado positivamente por 97% dos usuários respondentes, dos quais 93% apontaram estar muito satisfeitos, e 4% satisfeitos.

Gráfico 5.1: Facilidade nos prazos para devolução de livros por biblioteca



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

Equipe de Marketing

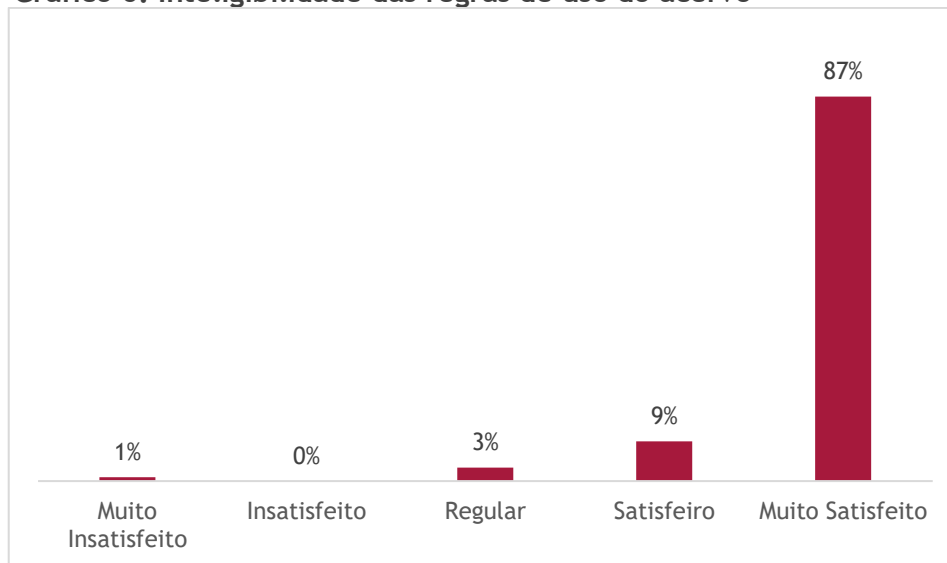
Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

Sobre a avaliação positiva referente à facilidade de compreensão dos prazos de devolução, a biblioteca do CCBNB Sousa foi a mais bem avaliada com 100% dos respondentes (26 usuários); a do CCBNB Cariri ficou com a segunda melhor avaliação com 93%; e a do CCBNB Fortaleza foi avaliada positivamente por 89% dos usuários respondentes.

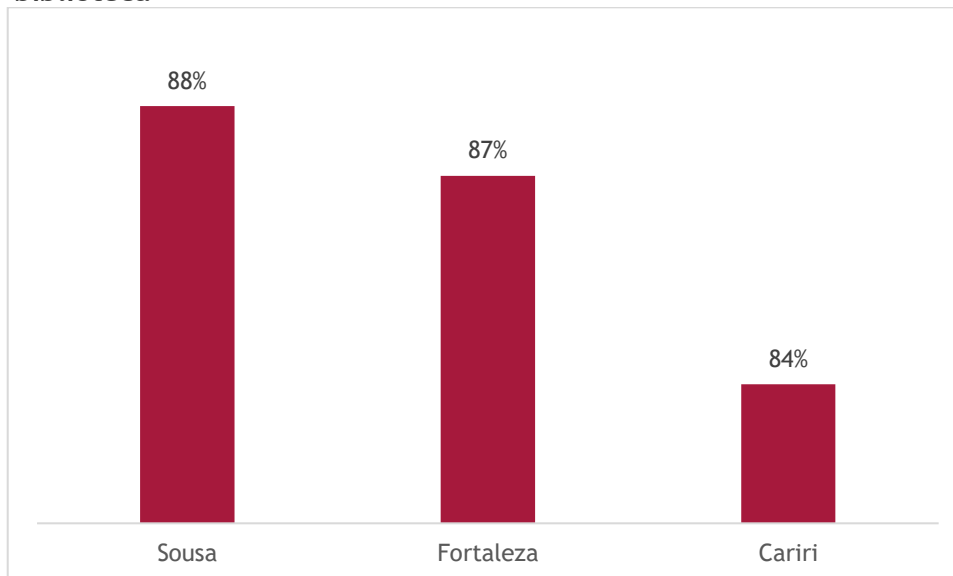
Gráfico 6: Inteligibilidade das regras de uso do acervo



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

A respeito da compreensão das regras de uso do acervo, 96% dos usuários a avaliaram positivamente, de tal maneira que 87% indicaram estar muito satisfeito, e 9% satisfeito.

Gráfico 6.1: Inteligibilidade das regras de uso do acervo por biblioteca



Fonte: Ambiente de Marketing. Out./2021.

Sobre a avaliação positiva a respeito da compreensão das regras de uso do acervo, a biblioteca do CCBNB Sousa foi a mais bem avaliada com 88%, seguida pela do CCBNB Fortaleza com 87% e pela do CCBNB Cariri com 84%. A variação entre a maior e a menor avaliação positiva foi de 4p.p., de tal forma que sob o ponto de vista do erro amostral é desprezível.

CONCLUSÃO

Considerando que o efeito preditor de 0,16, logo não distante de zero, aponta-se pela viabilidade e pertinência da metodologia aplicada por meio de QR Code nas bibliotecas, especialmente ao se considerar os custos e índices de retorno comparativamente a outras formas de aplicação de pesquisa de satisfação (telefone e e-mail, por exemplo).

Os usuários respondentes da pesquisa de satisfação das bibliotecas no Centro Cultural Banco do Nordeste apontaram estar satisfeitos (96%) com o serviço prestado; indicaram excelência (99%) na qualidade de atendimento; expressaram (94%) que o atendimento foi de fácil compreensão; esclareceram (96%) que as regras de uso da biblioteca foram de fácil entendimento e visualização; informaram (97%) que os prazos para devolução de material do acervo locado era compreensível; e expressaram (87%) que as regras do uso do acervo eram de fácil entendimento.

Conclui-se, por fim, que a excelência foi a marca principal, da avaliação pelos usuários respondentes da pesquisa de satisfação, a respeito do serviço público da Biblioteca Inspiração Nordestina.

Anexo I

Pesquisa de avaliação da biblioteca do CCBNB

Olá! Queremos saber sua avaliação sobre nossa biblioteca. Não se preocupe, suas respostas não serão identificadas, pois serão tratadas apenas numa base de dados sem nenhuma identificação pessoal. A finalidade desta pesquisa é avaliarmos e melhorarmos nosso atendimento. Obrigado(a) pela sua participação!

1. Você está satisfeito com o serviço da biblioteca?

☆☆☆☆☆

2. Como avalia a qualidade do atendimento recebido na biblioteca?

☆☆☆☆☆

3. As informações repassadas foram de fácil entendimento?

☆☆☆☆☆

4. As regras básicas de bom convívio no uso da biblioteca são de fácil visualização e entendimento?

☆☆☆☆☆

5. Se você realizou empréstimo, foram apresentados de forma fácil os prazos de devolução?

☆☆☆☆☆

6. As regras de uso do acervo da biblioteca (leitura, empréstimos etc.) são fáceis de entender?

☆☆☆☆☆