**Definindo o Futuro dos Serviços de Biblioteca em 2023**

Em 2011, o Suffolk County Council tomou a decisão de terceirizar os seus serviços de biblioteca. Os serviços de biblioteca em Suffolk são atualmente prestados pela Industrial and Provident Society (IPS) Limited das bibliotecas de Suffolk, uma instituição comissionada pela Suffolk County Council para a prestação de serviços de biblioteca em 45 locais, que disponibiliza um serviço de alcance/proximidade por meio de 3 carrinhas que efetuam 500 paragens nas zonas rurais de Suffolk, assim como um serviço de biblioteca ao domicílio para pessoas que não podem sair de casa.

Em julho de 2023, o Conselho Municipal concordou em dar início ao processo de reaquisição competitivo exigido para a prestação dos serviços de biblioteca em Suffolk.

Antes do começo deste processo de aquisição, o Conselho está a efetuar a presente consulta pública.

A consulta consiste numa oportunidade para que você dê a sua opinião sobre o serviço atual e veja como o serviço poderá desenvolver-se no futuro.

O questionário está dividido em duas partes:

A **1ª Parte** pergunta-lhe o que pensa sobre os serviços que são prestados nos edifícios das bibliotecas em Suffolk

A **2ª Parte** procura obter as suas opiniões sobre os serviços de alcance/proximidade (carrinhas/bibliotecas móveis, serviço de Biblioteca ao Domicílio e serviços locais "Pop-up" das Bibliotecas de Suffolk ).

Pode responder a ambas as partes ou a apenas uma parte do questionário. Recomendamos que você leia o nosso documento de suporte/contexto antes de preencher este questionário. Isto pode ser encontrado em [www.suffolk.gov.uk/LibrariesConsultation](http://www.suffolk.gov.uk/LibrariesConsultation). No entanto, visto que está a preencher uma cópia em papel e não tem acesso à internet,

* por favor peça a um funcionário da biblioteca para lhe mostrar uma cópia disto
* ligue para o número 0345 606 6067 para solicitar uma cópia
* peça a alguém para enviar um e-mail para libraries.consultation@suffolk.gov.uk para que uma cópia seja enviada para si.

A sua resposta ajudará a definir os serviços de biblioteca e de alcance/proximidade no futuro. Todas as respostas são anónimas e aglomeradas, pelo que nenhum indivíduo será identificado. As opiniões sobre organizações podem ser atribuídas e as suas respetivas respostas publicadas.

**1 - Em que capacidade está a responder a esta consulta?**

Como indivíduo

Em nome de uma organização ou negócio

Como representante eleito

Se estiver a responder em nome de uma organização/negócio, por favor especifique o nome de tal organização/negócio

Tipo de organização/negócio

Se estiver a responder na capacidade de um representante eleito, por favor especifique

Não é obrigatório que organizações e representantes eleitos respondam às Perguntas 2-4, pelo que poderão transitar diretamente para a Pergunta 5.

**1ª Parte - Serviços em Edifícios Bibliotecários**

Os serviços de biblioteca em Suffolk abrangem 45 edifícios mais 3 bibliotecas Pop-up, que prestam serviços uma vez por semana durante 3 -4 horas em edifícios comunitários em Red Lodge, Rushmere and Shotley. Esta pergunta apenas interroga o seu uso dos edifícios bibliotecários. Será questionado mais tarde relativamente ao seu uso do serviço de biblioteca móvel, portanto se apenas usar uma biblioteca móvel deve responder NÃO aqui.

**2 - Usou algum edifício bibliotecário em Suffolk nos últimos 12 meses?**

Sim

Não

**3 - Se respondeu NÃO, pode-nos dizer o que é que lhe encorajaria a usar edifícios bibliotecários no futuro?**

**4 - Se respondeu SIM, pode-nos informar sobre quais as bibliotecas que normalmente usa?**

Os serviços de biblioteca em Suffolk abrangem 45 edifícios mais 3 bibliotecas Popup em edifícios comunitários em Red Lodge, Rushmere and Shotley. Esta pergunta apenas interroga o seu uso dos edifícios bibliotecários. Será questionado mais tarde sobre o uso do serviço de biblioteca móvel.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aldeburgh |   | Great Cornard |   | Needham Market |   |
| Beccles |   | Hadleigh |   | Newmarket |   |
| Brandon |   | Halesworth |   | Oulton Broad |   |
| Broomhill |   | Haverhill |   | Red Lodge Pop up (Suffolk Libraries Local)  |   |
| Bungay |   | Ipswich County |   | Rushmere Pop up (Suffolk Libraries Local) |   |
| Bury St Edmunds |   | Ixworth |   | Rosehill |   |
| Capel St Mary |   | Kedington |   | Saxmundham |   |
| Chantry |   | Kesgrave |   | Southwold |   |
| Clare |   | Kessingland |   | Stoke |   |
| Debenham |   | Lakenheath |   | Stowmarket |   |
| Elmswell |   | Lavenham |   | Stradbroke |   |
| Eye |   | Leiston |   | Sudbury |   |
| Felixstowe |   | Long Melford |   | Shotley Pop up (Suffolk Libraries Local)  |   |
| Framlingham |   | Lowestoft |   | Thurston |   |
| Gainsborough |   | Morton Hall |   | Wickham Market |  |
| Glemsford |   | Mildenhall |   | Woodbridge |  |

Outra biblioteca, por favor forneça detalhes:

Se estiver a responder na capacidade de indivíduo, seria útil se respondesse depois à Pergunta 20 (fornecendo-nos o seu código postal) de forma a podermos compreender as áreas de captação para as bibliotecas.

As bibliotecas em Suffolk prestam uma vasta gama de serviços gratuitos, envolvendo muito mais do que apenas livros. A próxima pergunta tem a ver com os serviços atuais prestados a partir de/no interior de edifícios bibliotecários.

**5 – Qual a importância que atribui a estes aspetos dos serviços de biblioteca?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Muito importante** | **Importante** | **Não muito importante** | **Nada importante** | **Irrelevante** |
| Acesso livre a livros impressos |   |   |   |   |   |
| Acesso livre a livros de referência |  |  |  |  |  |
| Acesso livre a livros digitais (e-books, e-magazines, e-newspapers) que pode ler no seu computador, tablet ou telemóvel |   |   |   |   |   |
| Acesso livre à internet, Wi-Fi e acesso a equipamento informático num edifício bibliotecário |   |   |   |   |   |
| Serviços de impressão e cópia |  |  |  |  |  |
| Oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de competências (leitura e literacia) |   |   |   |   |   |
| Ajuda com o desenvolvimento de competências digitais no uso do seu computador, tablet ou telemóvel (atendimento livre e workshops) |   |   |   |   |   |
| Atividades regulares para pessoas idosas (artes, grupos sociais, etc.) |   |   |   |   |   |
| Atividades regulares para crianças e os seus pais |   |   |   |   |   |
| Clubes de trabalhos de casa e atividades para crianças (por exemplo, desafios de leitura de verão, clube de Legos) |   |   |   |   |   |
| Atividades que promovem o bem-estar, saúde mental e atividade física |   |   |   |   |   |
| Atividades de arte e cultura |   |   |   |   |   |
| Atividades que endereçam necessidades sociais mais amplas, inclusive a procura de trabalho e bancos alimentares |   |   |   |   |   |
| Resposta a necessidades comunitárias específicas a um local (não existe um conjunto padrão de atividades em todas as bibliotecas)  |   |   |   |   |   |
| Padrão de qualidade informativa proporcionada pelos funcionários |  |  |  |  |  |
| Acesso a apoio financeiro (por exemplo, Bancos ou Building Society) |  |  |  |  |  |

Outro

Por favor tenha em atenção que, se estiver a responder na capacidade de um indivíduo, a sua resposta às Perguntas 22-24 irá ajudar-nos imenso na compreensão das necessidades de determinados grupos, sendo que a Pergunta 20 (código postal) também nos ajudará a compreender em que área você vive, para além de nos dar informação sobre necessidades em diferentes locais do município.

Em antecipação a esta consulta pública, nós falamos com mais de 30 organizações e também com alguns utentes dos serviços (tanto adultos como crianças) sobre serviços futuros. A próxima pergunta pretende obter os seus pontos de vista sobre assuntos pertinentes, tratando-se de uma oportunidade para nos falar sobre outras coisas que são importantes para si.

**6 - Quais das seguintes áreas acha importantes para os serviços de biblioteca desenvolverem?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muito importante | Importante | Não muito importante | Nada importante | Irrelevante |
| Melhor comunicação dos serviços disponíveis |   |   |   |   |   |
| Prestação de outros serviços públicos nos edifícios bibliotecários |   |   |   |   |   |
| Disponibilização de mais serviços on-line (por exemplo, e-books)  |   |   |   |   |   |
| Aplicação de competências digitais e tecnologias |   |   |   |   |   |
| Melhor aproveitamento dos edifícios bibliotecários para atividades |   |   |   |   |   |
| Maior foco sobre necessidades comunitárias locais evidenciadas |   |   |   |   |   |
| Mais serviços para trabalhadores e empresas (por exemplo, saúde on-line e formações em segurança) |   |   |   |   |   |
| Mais serviços para infantários pré-escolares, escolas e colégios |  |  |  |  |  |
| Maior número de locais onde poderá devolver livros no município (caixas de recolha) |  |  |  |  |  |

Outro:

Por favor tenha em atenção que, se estiver a responder na capacidade de um indivíduo, a sua resposta às Perguntas 22-24 irá ajudar-nos imenso na compreensão das necessidades de determinados grupos, sendo que a Pergunta 20 (código postal) também nos ajudará a compreender em que área você vive, para além de nos dar informação sobre necessidades em diferentes locais do município.

**7 - Até que ponto está satisfeito com os atuais serviços de biblioteca em Suffolk?**

Muito Satisfeito / Satisfeito / Nem Satisfeito Nem Insatisfeito / Pouco Satisfeito / Totalmente Insatisfeito /

Eu não sou utilizador atual dos serviços de biblioteca em Suffolk

**8 - Porque diz isto?**

**9 - Há mais alguma coisa que nos gostaria de dizer sobre os serviços de biblioteca?**

**2ª Parte Serviços de Alcance/Proximidade**

**Os nossos atuais serviços de alcance/proximidade estão divididos em três partes:**

**Serviço de Biblioteca Móvel** - Três veículos permitem o empréstimo de livros, marcações e informação às zonas rurais de Suffolk, com um veículo sobressalente em caso de manutenção e reparação de algum dos restantes. Os veículos seguem uma rota mensal com um total de 544 paragens, tendo havido 14.299 visitas em 2022/2023. Os locais de paragem das bibliotecas móveis são considerados caso a caso. Os fatores que influenciam isto incluem:

* O nível de necessidade, nomeadamente o tamanho da povoação ou falta de transportes públicos para que haja acesso a um edifício bibliotecário, ou então a procura por um determinado serviço
* Capacidade de acréscimo a rotas existentes - tendências no uso de paragens possibilitam a correção de horários e a adição de novas paragens
* Disponibilidade de um lugar seguro para efetuar uma paragem

**Serviço de Biblioteca ao Domicílio** – Prestado por voluntários, este serviço está disponível para residentes vulneráveis com dificuldades em aceder a um edifício bibliotecário ou biblioteca móvel. Um voluntário articula com os clientes e seleciona, recolhe e entrega livros em suas casas.

**Bibliotecas Pop-up de Financiamento Comunitário** - Conhecidas na página web da Libraries IPS Limited de Suffolk como "Suffolk Libraries Local" – as Pop-ups apenas estão atualmente disponíveis em Red Lodge, Shotley e Rushmere, e são financiadas externamente ano a ano aceso por meio de angariação/patrocínios comunitários, patrocínios empresarial ou contribuições de promotores. Operam semanalmente durante 3 ou 4 horas a partir de um edifício comunitário, oferecendo navegação gratuita, recolha de livros reservados e sessões regulares para crianças de pré-primária (por exemplo, "Tot Rock") e pessoas idosas (por exemplo, clubes de leitura ou atividades sociais).

**10 - Por favor deixe a sua opinião sobre os serviços de alcance/proximidade:**

Sim, eu quero deixar opinião sobre os serviços de alcance/proximidade

Não, eu não quero deixar opinião sobre os serviços de alcance/proximidade

Não é obrigatório que organizações e representantes eleitos respondam à Pergunta 11, pelo que poderão transitar diretamente para a Pergunta 12.

**11 - Usou os serviços de alcance/proximidade de Suffolk nos últimos 12 meses?**

Estes serviços incluem bibliotecas móveis, o serviço de biblioteca ao domicílio e bibliotecas pop-up?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Sim | Não |
| Carrinhas do serviço de biblioteca móvel |   |   |
| Serviço de biblioteca ao domicílio |   |   |
| Bibliotecas pop-up de financiamento comunitário  |   |   |

Em antecipação a esta consulta pública, nós falamos com mais de 30 organizações e também com alguns utentes dos serviços (adultos e crianças) sobre serviços de de alcance/proximidade futuros. A próxima pergunta pretende obter os seus pontos de vista sobre assuntos pertinentes, tratando-se de uma oportunidade para nos sugerir outras coisas que são importantes para si.

**12 - Até que ponto é importante que os seguintes serviços sejam disponibilizados pelos serviços de alcance/proximidade?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muito importante | Importante | Não muito importante | Nada importante | Irrelevante |
| Empréstimo de livros e serviço de reserva |   |   |   |   |   |
| Ajuda com equipamentos digitais (tablets, serviços de biblioteca on-line, etc.) |   |   |   |   |   |
| Atividades para crianças pessoas idosas |   |   |   |   |   |
| Informação, orientação e encaminhamento para outros serviços |   |   |   |   |   |
| Serviço de biblioteca ao domicílio, onde livros são entregues diretamente a pessoas com problemas de mobilidade |   |   |   |   |   |
| Parceria com outros serviços (por exemplo, escolas, médicos de família, o NHS, bancos e atividades comunitárias) |   |   |   |   |   |

**13 - Que outros serviços acha que poderiam ser disponibilizados a favor de alcance/proximidade?**

**Serviço móvel**

Os serviços de biblioteca móvel poderiam continuar a oferecer paragens curtas de 15 minutos ou menos, oferecer serviços limitados ou então dirigir-se a menos locais mas permanecer durante períodos de tempo mais longos, disponibilizando uma variedade de atividades e serviços.

Atualmente, em algumas aldeias a carrinha móvel efetua paragens em mais de um local durante um período de duas horas (passando, por exemplo, uma hora na primeira paragem e uma hora na segunda paragem, prestando serviços limitados). Porém, se a carrinha parasse em apenas um local da vila, poderiam ser prestados serviços mais amplos durante esse período de duas horas. Menos paragens durante um período mais longo significaria que algumas pessoas poderiam ter que se deslocar mais para aceder aos serviços de biblioteca.

**14 - Preferiria que a biblioteca móvel fizesse paragens curtas numa aldeia e oferecesse serviços limitados, ou que fizesse paragens mais longas e oferecesse serviços mais amplos?**

Paragens curtas com Menos paragens, porém mais longas

menos serviços --------------------------------------------------------------------- e com mais serviços

Menos de 15 minutos 16-30 min. 31-60 min. 1-2 horas Mais de 2 horas

Os quatro veículos usados para o serviço de biblioteca móvel têm agora mais de 13 anos de idade, pelo que deverão ser substituídos. De forma a cumprir com as obrigações de emergência climática do conselho, iremos substituir estes veículos por outros tão energeticamente eficientes quanto possível. Existem vantagens e desvantagens relativamente aos diferentes tamanhos de veículos.

Veículos maiores

• Não podem aceder a algumas comunidades onde existem estradas demasiado estreitas e espaço de manobra insuficiente

• Podem transportar até 3000 livros para consulta

• Elevador para cadeiras de rodas no próprio veículo

• Menos eficientes em termos de gasto de combustível

Veículos mais pequenos

• Capazes de aceder a comunidades com estradas estreitas e requerem menos espaço de manobra

• Oportunidades para visitar novos locais poderão necessitar de ajustes em termos de tempo de paragem

• Podem transportar 2000 livros para consulta

• Elevador para cadeiras de rodas no próprio veículo

• Mais eficientes em termos de gasto de combustível

• Veículos elétricos poderão estar limitados em termos de autonomia e falta de postos de carregamento em áreas rurais

**15 - Prefere veículos de biblioteca móvel mais pequenos (por exemplo 3,5 toneladas) ou veículos maiores (por exemplo 7,5 toneladas)?**

Veículos mais pequenos (mais leves do que os veículos atuais)

Veículos maiores (tamanho atual)

Outro(s)

**Bibliotecas Pop Up**

Estes ficam atualmente situados em Shotley, Rushmere e Red Lodge. Em cada local, o espaço num edifício comunitário é contratado numa base horária e o serviço é financiado pela comunidade local.

**Pergunta 16: Prefere uma biblioteca pop-up de financiamento comunitário ou uma biblioteca pop-up em vez de uma biblioteca móvel na sua área?**

**Interesse numa biblioteca pop-up** Concordo plenamente / Concordo / Nem Concordo nem Discordo/ Discordo/ Discordo plenamente

**Apoiaria uma biblioteca pop-up de financiamento externo (por exemplo, comunitário) em combinação com os serviços existentes**

Concordo plenamente / Concordo / Nem Concordo nem Discordo/ Discordo/ Discordo plenamente

**Apoiaria que uma biblioteca pop-up substituísse paragens móveis (tal pop-up não teria financiamento comunitário)**

Concordo plenamente / Concordo / Nem Concordo nem Discordo/ Discordo/ Discordo plenamente

**17 - Tem alguma preferência sobre a que horas as bibliotecas pop-up estariam disponíveis?**

Manhã / Após o horário escolar / Noite / Fins de semana / Sem preferência

**Serviço de biblioteca ao domicílio**

O serviço de biblioteca ao domicílio, gerido por voluntários locais, está disponível para residentes vulneráveis em Suffolk com dificuldades de acesso a um edifício bibliotecário ou biblioteca móvel. Este serviço não está limitado a pessoas que vivem em zonas rurais longínquas. Um voluntário articula com os clientes individuais e seleciona, recolhe e entrega livros com base nas preferências dos clientes. Isto é oferecido a qualquer pessoa com dificuldades de acesso a outros elementos dos serviços de biblioteca. Poderá ser adequado a clientes que se encontrem socialmente isolados, sem acesso digital ou que careçam de competências para usar livros e recursos on-line.

**18 - Tem alguma ideia sobre como o serviço de biblioteca ao domicílio poderia ser melhorado?**

**19 - Há mais alguma coisa que gostaria que nós considerássemos para a nossa revisão dos serviços de alcance/proximidade?**

**20 - Por favor diga-nos qual o seu código postal. Isto não será usado para lhe identificar de qualquer forma. Apenas será usado para verificar que a consulta abrangeu todas as regiões de Suffolk e para nos permitiu analisar os resultados de acordo com o local.**

**21 - Pode dizer-nos como teve conhecimento desta consulta?**

|  |  |
| --- | --- |
| Facebook  |   |
| Twitter (X) |   |
| Imprensa local  |   |
| Palavra de boca em boca  |   |
| Rádio  |   |
| Carta  |   |
| E-mail |  |
| Boletim paroquial |  |
| Cartaz ou marcador de páginas |  |

Outro(s)

**Por favor tenha em atenção que esta secção é opcional. Não precisa de responder a estas perguntas se não quiser. Porém, ao fazê-lo, estará a dar-nos informação importante sobre si - e isto irá ajudar-nos a compreender quem está a responder à consulta pública e às suas necessidades em específico.**

A inclusão desta informação permite-nos saber quais os grupos de pessoas que estão a responder às nossas consultas e quais os grupos que estão sub-representados. Assim podemos tomar medidas extra para tentarmos chegar a estes grupos sub-representados de forma considerarmos as opiniões de todos os grupos potencialmente afetados pelos nossos planos. Isto também nos ajuda a garantir que todas as pessoas são tratadas de forma razoável e igual em tudo aquilo que fazemos. Sem a sua informação, nem sempre nos é possível identificar tendências e problemas - para consequentemente fazermos alterações ou melhorias apropriadas.

**22 - Se optar por não responder a nenhuma destas perguntas, por favor assinale a opção "Prefiro não Divulgar" para que estejamos atentos à sua escolha.**

(Prefiro não divulgar)

**23 - Você é**:

Do sexo feminino

Do sexo masculino

Prefiro deixar uma auto-descrição (por favor especifique): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prefiro não dizer

**24 - Em que faixa etária se enquadra?**

Inferior a 16 anos de idade

16-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65-74

75+

Prefiro não dizer

**25 - A disposição sobre deficiências na Lei da Igualdade define que uma pessoa é deficiente caso a mesma possua alguma debilitação física ou mental significativa e de longo prazo (ou seja, que tenha durado ou que tenha uma duração prevista de pelo menos 12 meses) e que tal debilitação tenha um efeito adverso sobre a capacidade de a pessoa realizar as suas atividades diárias normais. Você considera que possui alguma deficiência de acordo com os termos estipulados na Lei da Igualdade?**

Sim

Não

**26 - Se respondeu Sim à anterior pergunta, por favor indique o tipo de deficiência que se aplica a si a partir da lista abaixo.**

Existem pessoas com mais do que um tipo de deficiência, portanto, se for este o seu caso, por favor selecione todas as aplicáveis. Caso a sua deficiência não constar nesta lista, por favor assinale "Outro".

Mobilidade

Audição

Visão

Aprendizagem

Saúde mental

Comunicação

Problema de saúde de longa data

Prefiro não dizer

Outro (por favor especifique):

|  |
| --- |
|  |

**27 - A qual destas etnias considera pertencer?**

Asiática ou Asiática Britânica: Indiana

Asiática ou Asiática Britânica: Paquistanesa

Asiática ou Asiática Britânica: Bangali

Qualquer outra etnia Asiática - por favor especifique na caixa seguinte

Negra ou Negra Britânica: Caribenha

Negra ou Negra Britânica: Africana

Qualquer outra etnia Negra - por favor especifique na caixa seguinte

Chinesa

Mista: Branca e Negra Caribenha

Mista: Branca e Negra Africana

Mista: Branca e Asiática

Qualquer outra etnia Mista - por favor especifique na caixa seguinte

Branca: Inglesa

Branca: Irlandesa

Branca: Escocesa

Branca: Galesa:

Branca: Britânica

Cigana ou Cigana Irlandesa

Outra etnia branca - por favor especifique

Prefiro não dizer

Outra (por favor especifique se pretender)

|  |
| --- |
|  |

**28 - A sua religião ou convicção - qual grupo com que se melhor identifica?**

Nenhuma religião

Baha'i

Budismo

Cristianismo

Hinduismo

Jainismo

Judaismo

Islamismo

Sikh

Outra (por favor especifique se pretender)

|  |
| --- |
|  |

**29 - Que a sua orientação sexual?**

Bissexual

Homem homossexual

Mulher homossexual

Heterossexual

Assexual

Prefiro não dizer

Relação do mesmo sexo com um homem

Relação do mesmo sexo com uma mulher

Outro(s)

|  |
| --- |
|  |