Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL

Maria João T. M. Barreiro

Lisboa
2024

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Relatório realizado por: Maria João Barreiro

Relatório aprovado por: Alexandra Tavares de Moura, Diretora de Serviços de Gestão Académica e Formação em 10 de julho de 2024

Assinado por: **ALEXANDRA NUNES ESTEVES TAVARES DE MOURA**
Num. de Identificação: 08073818
Certificado por: **Diário da República**
Atributos certificados: **Diretora de Serviço - Escola Superior de Enfermagem de Lisboa**

CHAVE MÓVEL

Índice

INTRODUÇÃO 4
METODOLOGIA 5
TOTAL DE INQUIRIDOS/AS 7
1 DADOS PESSOAIS 7
1.1 Idade 7
1.2 Género 7
1.3 Clientes 8
1.3.1 Ciclo de Estudos 9
1.3.2. Ano Curricular Licenciatura 9
1.3.2. Ano Curricular Mestrado 10
2 CONTACTO COM O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA 11
2.1. No presente ano letivo, quantas vezes recorreu aos nossos serviços? 11
2.2 No presente ano letivo, qual o modo preferencial de contato com este serviço? 12
2.3 Indique o(s) motivo(s) que a/o levaram a contactar o CDB 13
2.3.1. Dos recursos informacionais online indique os que utiliza 14
3. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS 16
3.1 Classifique o processo de empréstimo, de acordo com os seguintes critérios: 16
3.2 Classifique o processo de renovação, de acordo com os seguintes critérios: 18
3.3 Classifique o processo de reserva, de acordo com os seguintes critérios: 20
3.4 Classifique o processo de atribuição de credenciais e criação do cartão de leitor, de acordo com os seguintes critérios: 22
3.5 Classifique o processo de atribuição de identificadores, de acordo com os seguintes critérios: 23
3.6 Classifique o apoio à pesquisa, de acordo com os seguintes critérios: 25
3.7 Classifique o apoio à referenciação bibliográfica, de acordo com os seguintes critérios: 27
3.8 Classifique o processo de acesso a formação, de acordo com os seguintes critérios: 28
3.9 Classifique a resposta ao pedido de documentos, de acordo com os seguintes critérios: 30
3.10 Classifique a resposta ao pedido de informações, de acordo com os seguintes critérios: 32
4 SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS ONLINE 35
4.1 Classifique o processo de renovação online, de acordo com o seguinte critério: 35
4.2 Classifique o processo de reserva online, de acordo com o seguinte critério: 36
4.3 Classifique o processo de consulta de empréstimos online, de acordo com o seguinte critério: 37

4.4 Classifique o processo de criação do cartão virtual de leitor online, de acordo com o seguinte critério: 39
4.5 Classifique o processo de proposta de aquisição online, de acordo com os seguintes critérios: 40
4.6 Classifique o processo de proposta de doação online, de acordo com os seguintes critérios: 42
4.7 Classifique o processo de pesquisa bibliográfica online, de acordo com os seguintes critérios: 44
5. CONTEÚDOS DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA NO PORTAL 46
5.1 Classifique os conteúdos disponíveis, de acordo com os seguintes critérios: 46
6. AVALIAÇÃO DAS/OS FUNCIONÁRIAS/OS DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA 48
6.1 Avalie o desempenho das/os funcionárias/os, de acordo com os seguintes critérios: 48
7. SATISFAÇÃO COM OS RECURSOS INFORMACIONAIS DISPONIBILIZADOS 50
7.1 Por favor selecione uma resposta para cada item: 50
8. SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES 53
8.1 Por favor selecione uma resposta para cada item: 53
9. SATISFAÇÃO GLOBAL COM O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA 55
9.1 Classifique a satisfação global, de acordo com os seguintes critérios: 55
10. SUGESTÕES 58
CONCLUSÕES 61
ANEXO 1 63

INTRODUÇÃO

De acordo com o Regulamento Geral de Organização e de Funcionamento das Unidades Estruturais de Recursos da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa publicado no Diário da República N.º 98 de 20 de maio de 2021, Despacho n.º 5143/2021, compete ao Centro de Documentação e Biblioteca (CDB), a preservação, enriquecimento e o tratamento técnico do património bibliográfico e documental da ESEL nos diferentes tipos de suporte, assim como a promoção e apoio ao ensino e à investigação, privilegiando a promoção da literacia da informação e aprendizagem ao longo da vida através do incremento da autonomia do acesso ao conhecimento científico a todos/as os utilizadores/as, e o prosseguimento de uma atividade cultural própria. O CDB também integra e gere o funcionamento das bibliotecas da ESEL.

Tendo o objetivo de poder cumprir a missão atrás mencionada promovemos um conjunto de iniciativas e serviços que possam satisfazer as necessidades educativas e informacionais dos/as nossos/as utilizadores/as. Através de uma constante medição do desempenho do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB), auscultamos a opinião de alunos/as, docentes e pessoal não docente que utilizam os nossos serviços para dar continuidade à satisfação conseguida nos últimos anos.

METODOLOGIA

O questionário foi construído através do programa ComQuest e a sua aplicação foi realizada via email a todos/as os/as clientes internos (alunos/as, docentes, investigadores/as e funcionários/as da ESEL) ativos no ano letivo 2023/24.

O questionário da avaliação da satisfação é composto por um conjunto de questões que se discriminam:

- ✓ Grupo 1 (6 questões) - corresponde à caracterização do cliente identificando: idade, género, tipo de cliente (estudante, docente, investigador/a, funcionário/a), ciclo de estudos e ano curricular;
- ✓ Grupo 2 (4 questões) – identifica a utilização do CDB relativamente à frequência e modo de contacto, motivos para o uso e recursos utilizados;
- ✓ Grupo 3 (10 questões) – analisa a satisfação com os serviços prestados pelo CDB e respetivos processos: os processos de empréstimos, renovação e reserva de documentos, processo de atribuição de credências e criação de cartão de leitor, processo de atribuição de identificadores, processo de apoio à pesquisa e serviço de referência, processo de acesso à formação;
- ✓ Grupo 4 (7 questões) – analisa os serviços disponibilizados online e respetivos processos: o processo de renovação, processo de reserva e de consulta de empréstimos online, processo de criação do cartão virtual de leitor, processo de proposta de aquisição online, processo de proposta de doação online e ainda, o processo de pesquisa online;
- ✓ Grupo 5 – analisa os conteúdos do CDB no portal institucional através de questões sobre a acessibilidade, organização e relevância;
- ✓ Grupo 6 – analisa o desempenho das funcionárias do CDB através de questões sobre a: cortesia no atendimento, capacidade de compressão e de resposta à situação exposta, relevância e clareza das informações prestadas, competência e profissionalismo, conhecimento técnico evidenciado e uma avaliação geral;
- ✓ Grupo 7 – analisa os recursos informacionais disponibilizados relativamente à qualidade quantidade e diversidade;
- ✓

- ✓ Grupo 8 – analisa a satisfação com as instalações relativamente a: iluminação, ruído, climatização quantidade de lugares, quantidade de postos de pesquisa, mobiliário e sinalização;
- ✓ Grupo 9 – analisa a satisfação global do CDB relativamente a: horário de atendimento, tempo de resposta, facilidade na obtenção de informações, divulgação da informação, atendimento por correio eletrónico, atendimento telefónico, facilidade de contacto telefónico, atendimento online (via Teams), resposta a reclamações e avaliação geral;
- ✓ Grupo 10 – É constituído por 1questão aberta.

De forma resumida, o questionário apresenta 33 questões fechadas e 1 aberta. Nas questões fechadas é utilizada uma escala nominal com 4 opções para indicação do nível de satisfação e 1 para não resposta.
Num universo total de cerca de 1843 pessoas, 1548 estudantes, 192 docentes e 103 funcionários, obtiveram-se 112 respostas, ou seja, 19 % da comunidade inquirida.

TOTAL DE INQUIRIDOS/AS

Estudantes - 1548 / Total de respostas: 92 (Taxa resposta: 6%)

Docentes - 192 / Total de respostas: 15 (Taxa resposta: 8%)

Funcionários/as - 103 / Total de respostas: 5 (Taxa resposta: 5%)

Total de inquiridos 1843 / total de respostas 112 (total de taxa de resposta: 6,1 %)

1 DADOS PESSOAIS

1.1 Idade

Idade – Os utilizadores/as do Centro de Documentação e Biblioteca que responderam ao Inquérito de Avaliação da Satisfação do CDB possuem idades entre os 27 e os 54 anos.

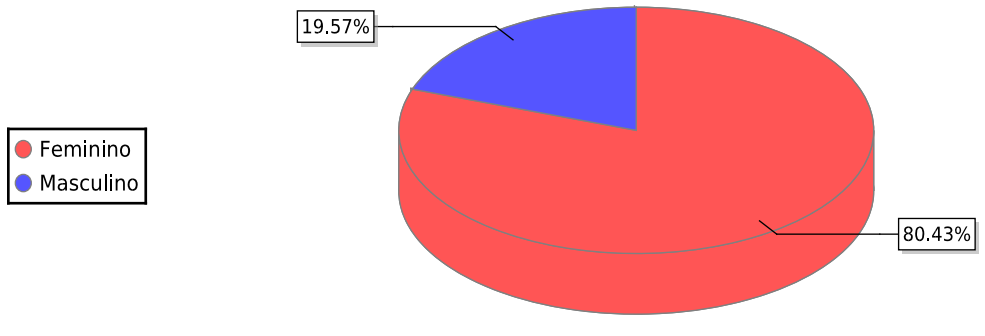
Estudantes - Média de Idade 27 anos;

Docentes - Média de Idade 54 anos;

Funcionários/as - Média de Idade 41 anos.

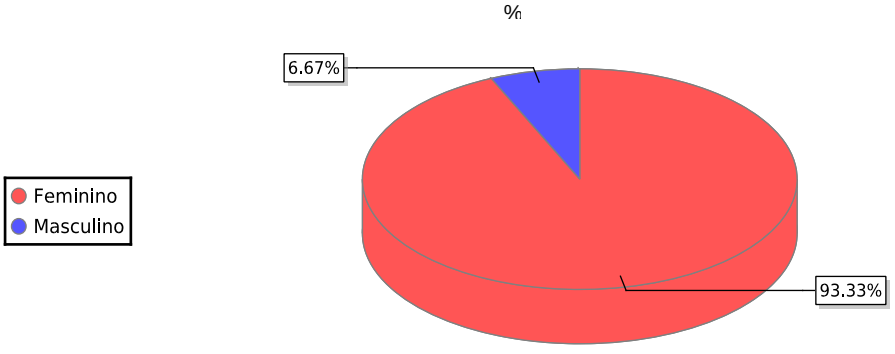
1.2 Género

A maioria dos respondentes estudantes é do género feminino, 80,43%, por oposição aos restantes 19,57% do género masculino.

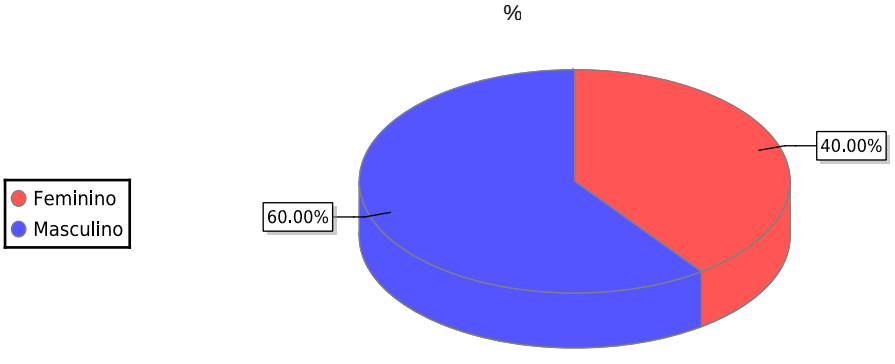


Igualmente a maioria dos respondentes docentes é do género feminino, 93,33%, por oposição aos restantes 6,6% do género masculino.

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

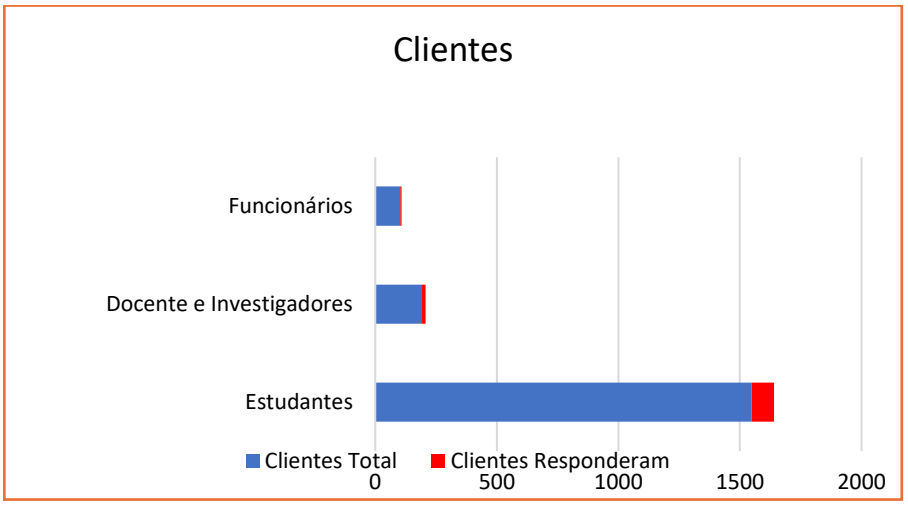


No grupo das/os funcionários/as a maioria das respostas corresponde ao género masculino, 60,00%, por oposição aos restantes 40,00% do género feminino.



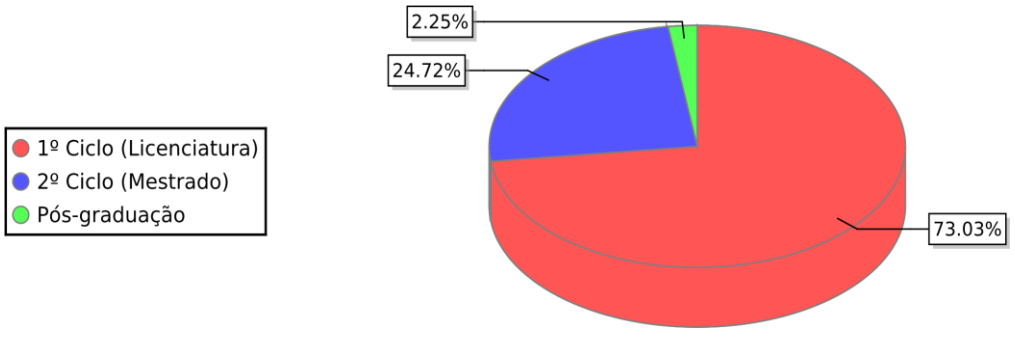
1.3 Clientes

Responderam 6 % dos estudantes, 8 % dos docentes e investigadores/as e 5 % dos funcionários/as.



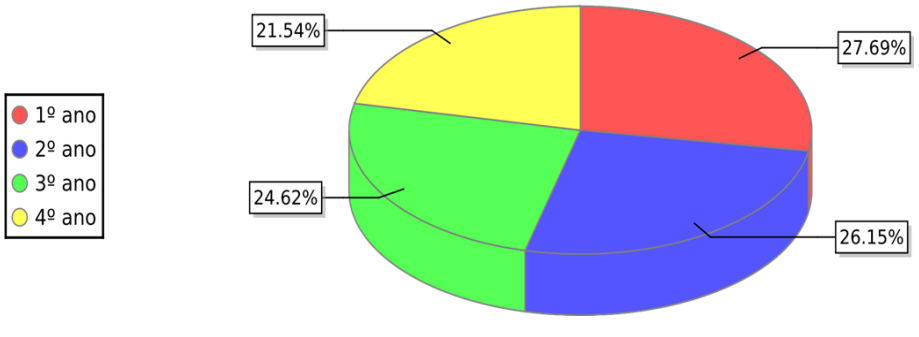
1.3.1 Ciclo de Estudos

O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente ao curso de licenciatura, com uma frequência de 73,03 % dos respondentes, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a mestrados, representando 24,72 % da amostra. 2,25 % da amostra corresponde à pós-graduação.



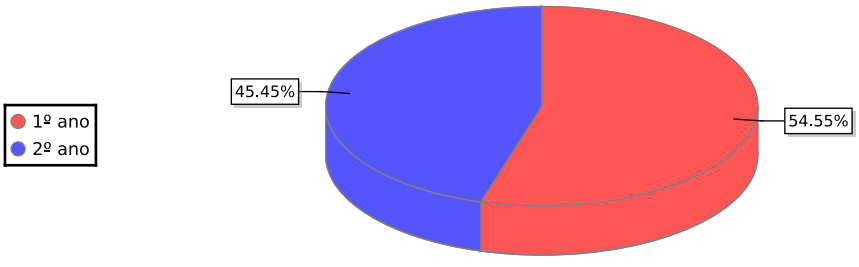
1.3.2. Ano Curricular Licenciatura

Responderam ao inquérito estudantes dos 4 anos curriculares em percentagem idêntica como se pode verificar pelo gráfico apresentado.



1.3.2. Ano Curricular Mestrado

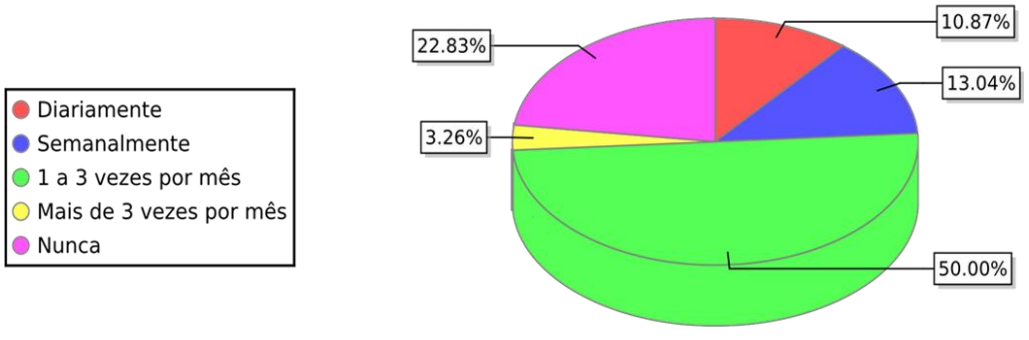
54,55 % dos/as alunos/as do mestrado que responderam são do 1º ano e 45,45 % são do 2º ano.



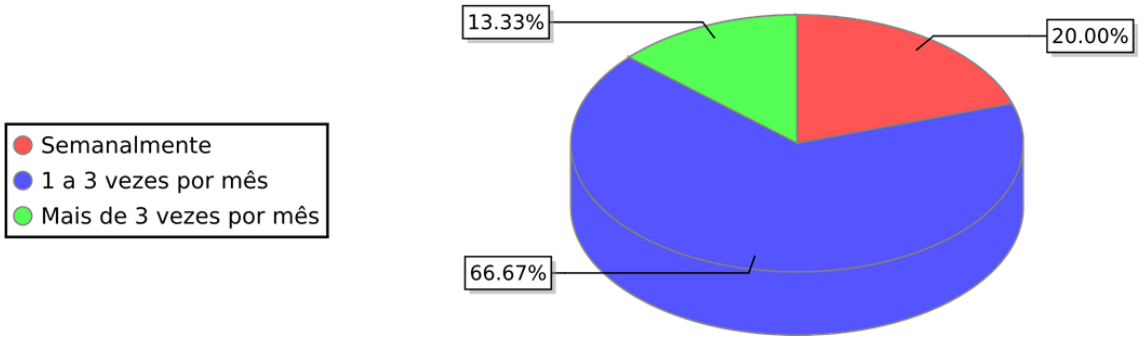
2 CONTACTO COM O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

2.1. No presente ano letivo, quantas vezes recorreu aos nossos serviços?

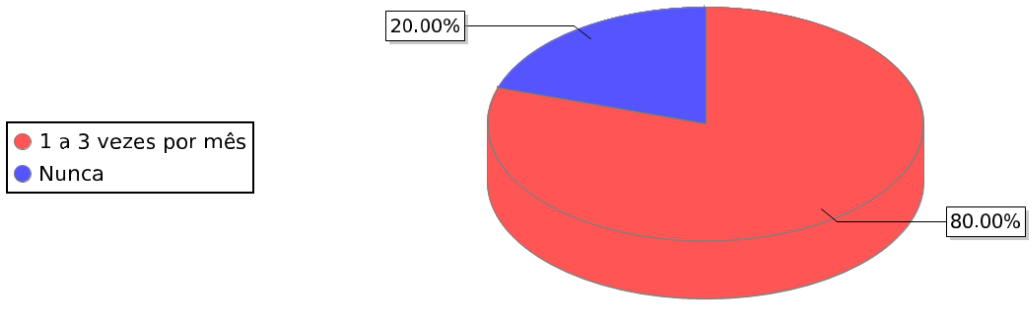
10,87 % dos/as estudantes que responderam ao nosso inquérito recorrem aos nossos serviços diariamente, 13.04% semanalmente, 50 % recorreu 1 a 3 vezes por mês e 3,26 %, mais de 3 vezes por mês. 28,83 nunca veio ao CDB.



20 % dos/as docentes recorreu semanalmente aos nossos serviços, 66,67 % 1 a 3 vezes por mês e 13,33 % mais de 3 vezes por mês.

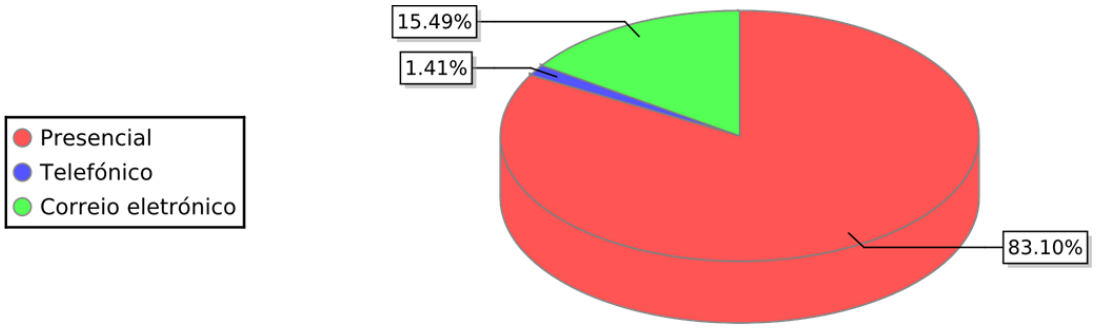


80.00% dos/as funcionários/as que responderam recorre ao CDB 1 a 3 vezes por mês e 20 % nunca recorreu aos nossos serviços.

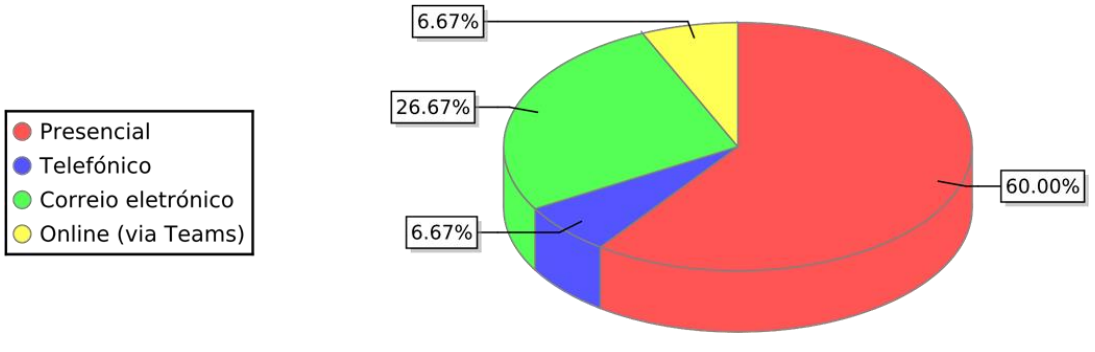


2.2 No presente ano letivo, qual o modo preferencial de contato com este serviço?

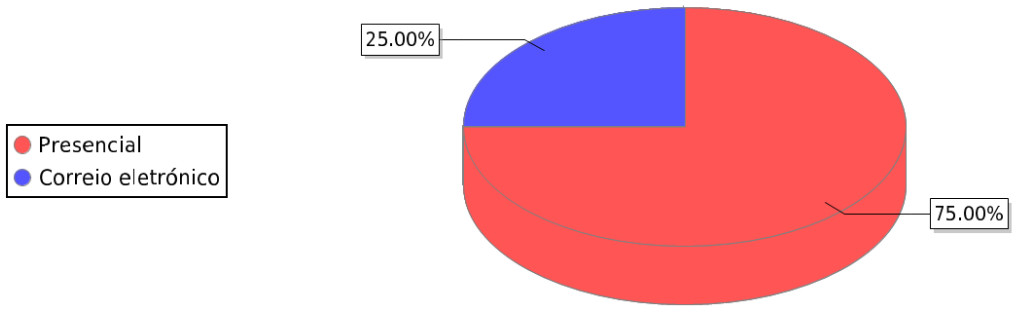
83,10% dos/as estudantes que responderam preferiram o contacto presencial, 15,49 % preferiram o correio eletrónico e 1,41 % o contacto telefónico.



60 % dos/as docentes que responderam ao inquérito preferiram o contacto presencial, 6.67%, o contacto telefónico, 26,67 % preferem contactar por correio eletrónico e 6,67 % preferiram contactar online (via Teams).



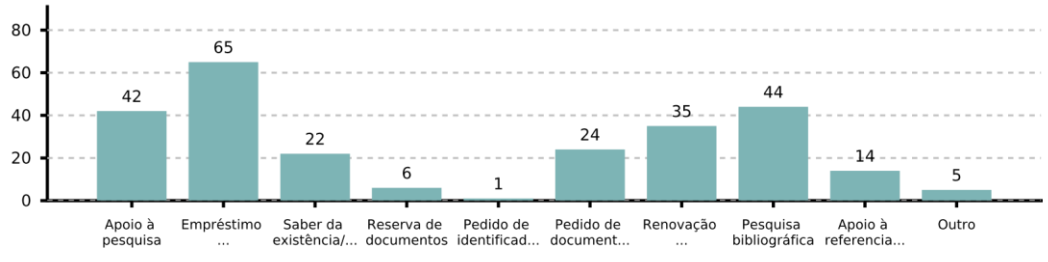
75 % dos/as funcionários que responderam preferem o contacto presencial e 25 % o correio eletrónico.



2.3 Indique o(s) motivo(s) que a/o levaram a contactar o CDB

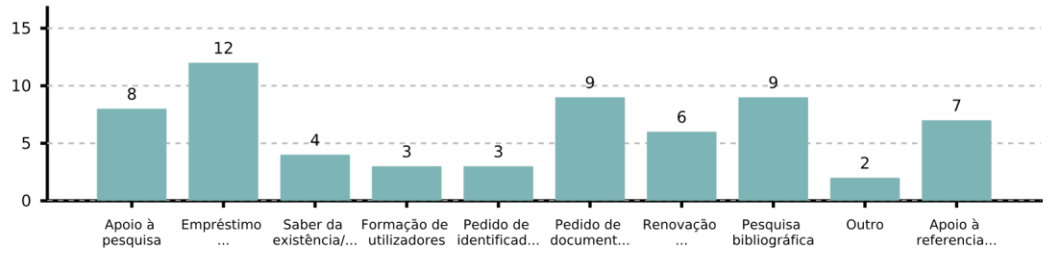
Os/as estudantes indicaram os seguintes motivos que os levaram a contactar o CDB: 26,09 % Empréstimo de documentos; 16.77%, apoio à pesquisa; 16,15 % Pesquisa bibliográfica; 13,66 % Renovação de empréstimo; 9,32 % Pedido de documentos artigos ou outros; 8,07% Saber da existência/disponibilidade de documentos; 6,21 % Apoio à referenciação bibliográfica; 1,24 Reserva de documentos; 0,62 % Pedidos de Identificadores (ISBN, ISSN, DOI); 1,86 % outro.

Selecção múltipla |
112 resposta(s) em 1548



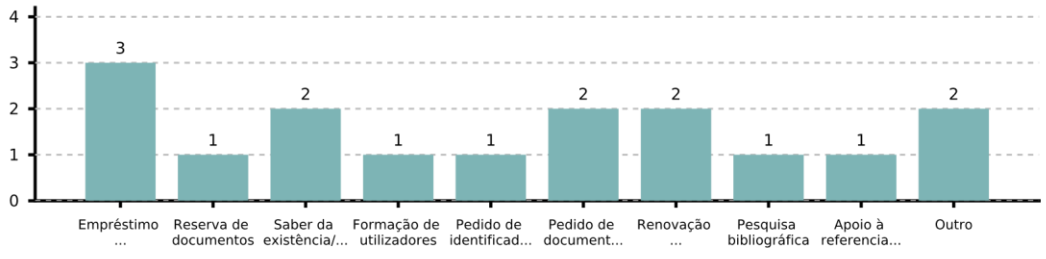
Quanto aos/às docentes 19,44 % indicaram o empréstimo de documentos; 19,44 o apoio à pesquisa; 13,89 a pesquisa bibliográfica; 11,11 % a renovação de empréstimo; 8,33 % Saber da existência/disponibilidade de documentos; 8,33 a formação de utilizadores 8.33%; 8,33 o apoio à referenciação bibliográfica; 8,33 o pedido de documentos (artigos ou outros) e por último 2,78 pedido de identificadores (ISBN, ISSN, DOI).

Selecção múltipla |
25 resposta(s) em 192



11,11 % dos/as funcionários que responderam indicaram o empréstimo de documentos; saber da existência/disponibilidade de documentos; a pesquisa bibliográfica; a renovação de empréstimo; a reserva de documentos; o apoio à referenciação bibliográfica; o pedido de documentos (artigos ou outros). 22,22 % indicaram outros motivos.

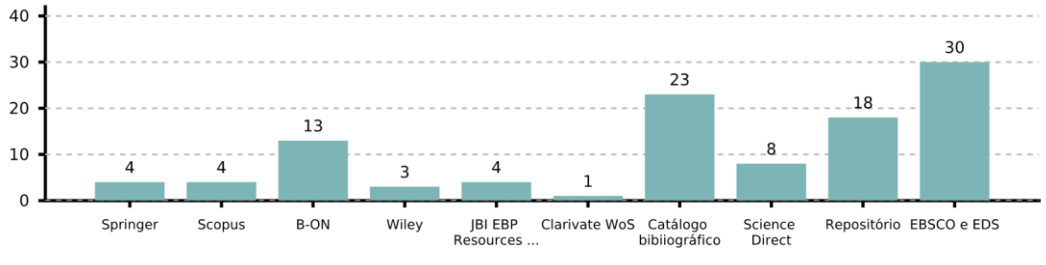
Selecção múltipla |
6 resposta(s) em 103



2.3.1. Dos recursos informacionais online indique os que utiliza

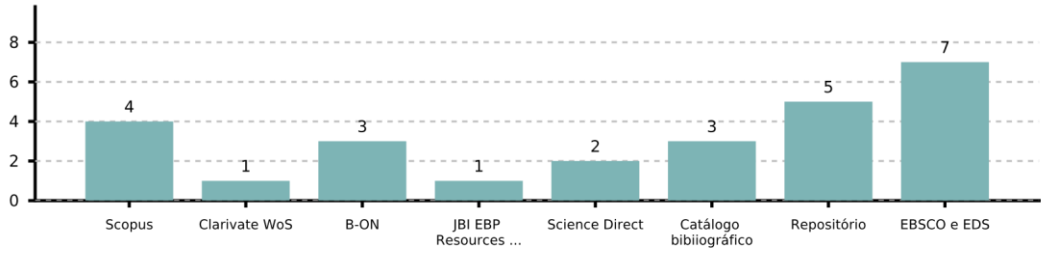
Os/as estudantes utilizam:

Selecção múltipla |
43 resposta(s) em 1548



Os/as docentes utilizam:

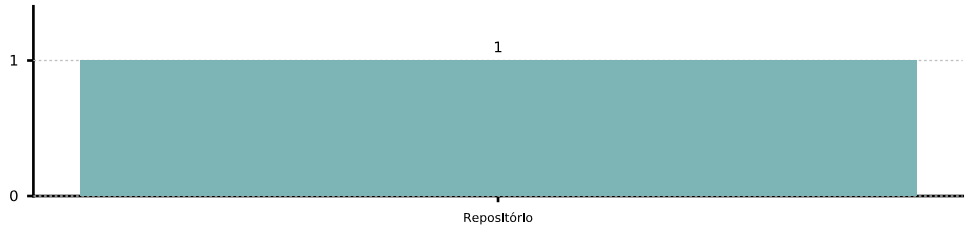
Selecção múltipla |
8 resposta(s) em 192



Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Todos os/as funcionários/as que responderam indicaram que utilizam o repositório.

Seleção múltipla | 1 resposta(s) em 103

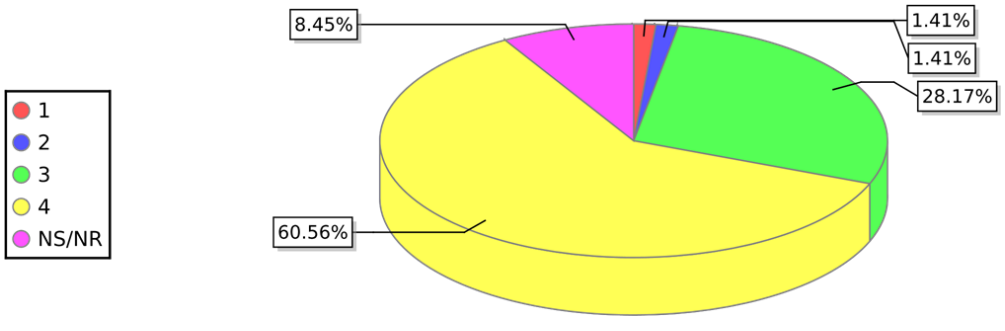


3. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1 Classifique o processo de empréstimo, de acordo com os seguintes critérios:

60,56 % dos/as estudantes que responderam ao inquérito estão muito satisfeitos com o processo de empréstimo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Má.	Média
Facilidade do processo	1	1	21	41	7	71	1	4	3.59
Rapidez do processo	1	1	21	41	7	71	1	4	3.59
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	1	19	44	6	71	1	4	3.63
Clareza nas informações prestadas	1	0	22	42	6	71	1	4	3.62
Avaliação geral do processo	1	1	20	43	6	71	1	4	3.62

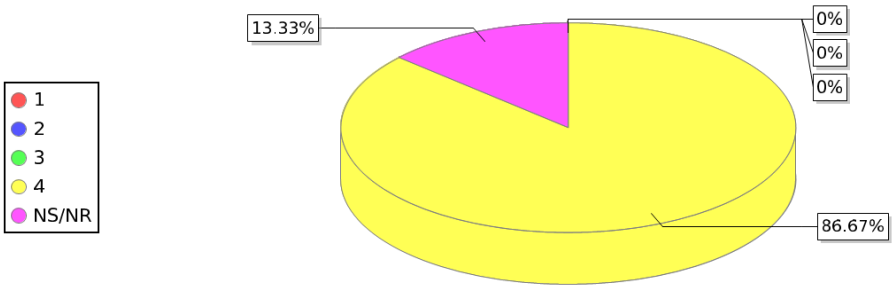


86,67 % dos/as docentes estão muito satisfeitos com o processo de empréstimo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	má.	Média
Facilidade do processo	0	0	1	10	4	15	3	4	3.91
Rapidez do processo	0	0	1	10	4	15	3	4	3.91
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	12	3	15	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	12	3	15	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	0	13	2	15	4	4	4

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

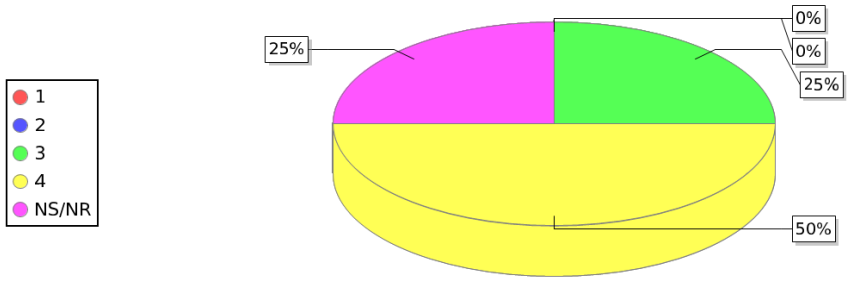
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50 % dos/as funcionários/as que responderam estão muito satisfeitos com o processo de empréstimo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Mach.	Média
Facilidade do processo	0	1	0	2	1	4	2	4	3.33
Rapidez do processo	0	1	0	2	1	4	2	4	3.33
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Avaliação geral do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

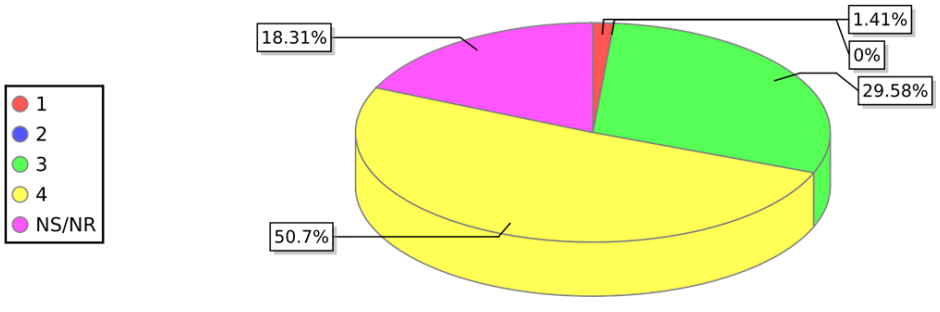


3.2 Classifique o processo de renovação, de acordo com os seguintes critérios:

50 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos com o processo de renovação

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	2	22	33	13	71	1	4	3.5
Facilidade do processo	1	2	20	35	13	71	1	4	3.53
Rapidez do processo	1	0	22	35	13	71	1	4	3.57
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	21	36	13	71	1	4	3.59
Clareza nas informações prestadas	1	0	21	36	13	71	1	4	3.59
Avaliação geral do processo	1	0	21	36	13	71	1	4	3.59

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito

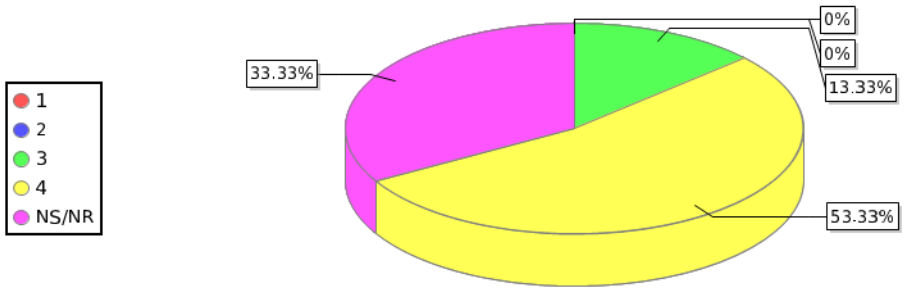


53,33 % dos/as docentes estão muito satisfeitos com o processo de renovação.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	3	7	5	15	3	4	3.7
Facilidade do processo	0	1	2	7	5	15	2	4	3.6
Rapidez do processo	0	0	3	7	5	15	3	4	3.7
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	9	5	15	3	4	3.9
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	9	5	15	3	4	3.9
Avaliação geral do processo	0	0	2	8	5	15	3	4	3.8

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

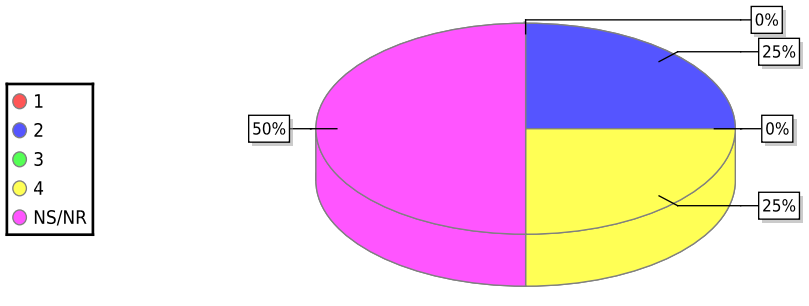
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50 % dos/as funcionários/as não sabe/não respondeu a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Facilidade do processo	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Rapidez do processo	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

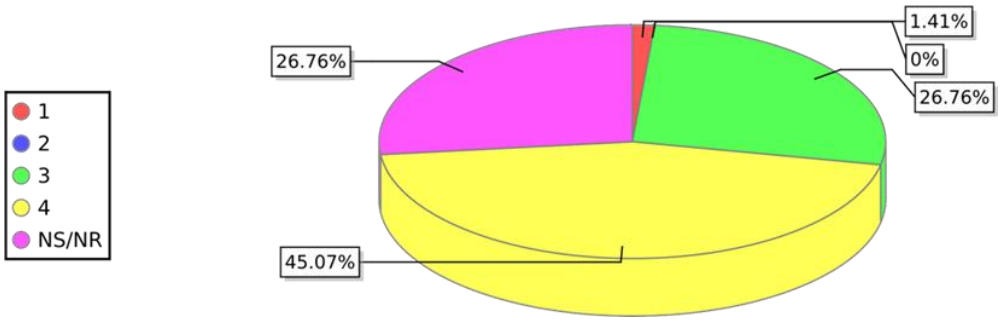


3.3 Classifique o processo de reserva, de acordo com os seguintes critérios:

45,07% dos/as estudantes classificaram todos os itens do processo de reserva como muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	0	19	32	19	71	1	4	3.58
Facilidade do processo	1	1	19	32	18	71	1	4	3.55
Rapidez do processo	1	0	21	30	19	71	1	4	3.54
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	18	33	19	71	1	4	3.6
Clareza nas informações prestadas	1	1	18	32	19	71	1	4	3.56
Avaliação geral do processo	1	0	19	32	19	71	1	4	3.58

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

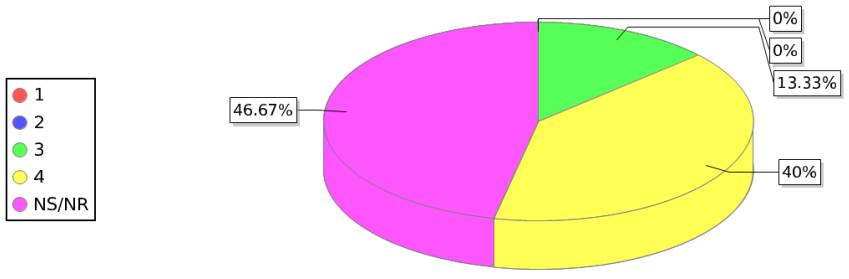


46,67 % dos/as docentes não respondeu a esta questão, 40 % classificou todos os itens como muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	1	2	5	7	15	2	4	3.5
Facilidade do processo	0	1	1	6	7	15	2	4	3.63
Rapidez do processo	0	1	1	6	7	15	2	4	3.63
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	8	7	15	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	8	7	15	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	2	6	7	15	3	4	3.75

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

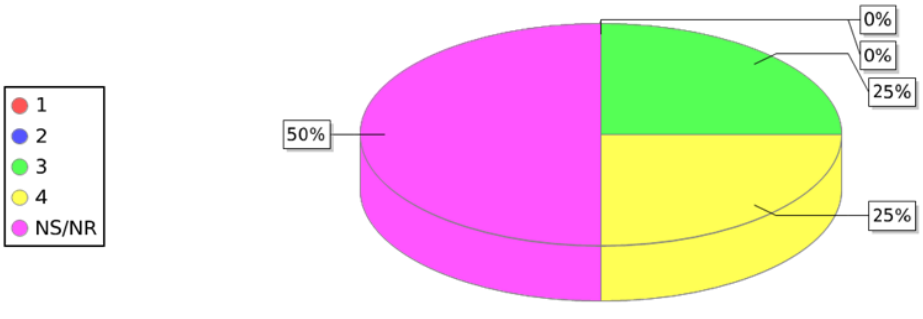
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50 % dos/as funcionários/as não respondeu a esta questão e 25 % considera todos os itens do processo de reserva muito bons

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Facilidade do processo	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Rapidez do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

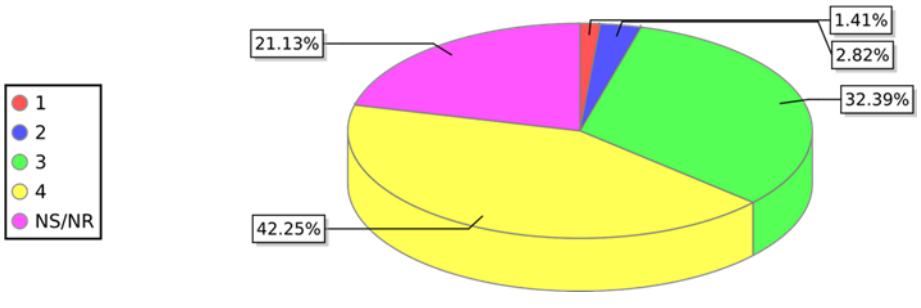


3.4 Classifique o processo de atribuição de credenciais e criação do cartão de leitor, de acordo com os seguintes critérios:

42,25 % dos/as estudantes consideram muito bons os critérios do processo atribuição de credenciais e criação do cartão de leitor.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	4	21	30	15	71	1	4	3.43
Facilidade do processo	1	4	20	31	15	71	1	4	3.45
Rapidez do processo	1	4	20	31	15	71	1	4	3.45
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	1	16	38	15	71	1	4	3.63
Clareza nas informações prestadas	1	1	21	33	15	71	1	4	3.54
Avaliação geral do processo	1	2	23	30	15	71	1	4	3.46

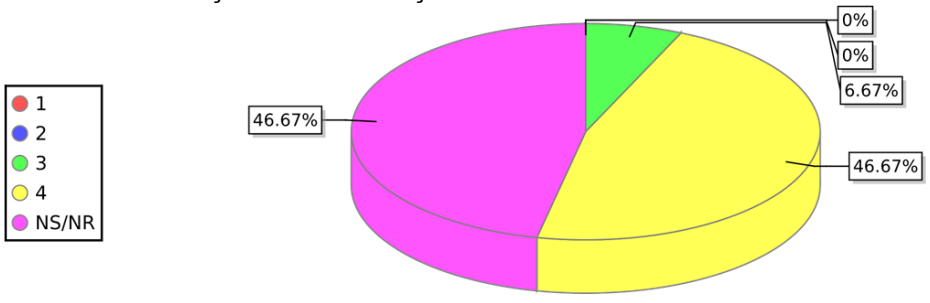
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito



46,67 % dos/as docentes não responderam a esta questão e igual percentagem avaliou os critérios apresentados como muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	1	6	8	15	3	4	3.86
Facilidade do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Rapidez do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	6	8	15	3	4	3.86
Avaliação geral do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88

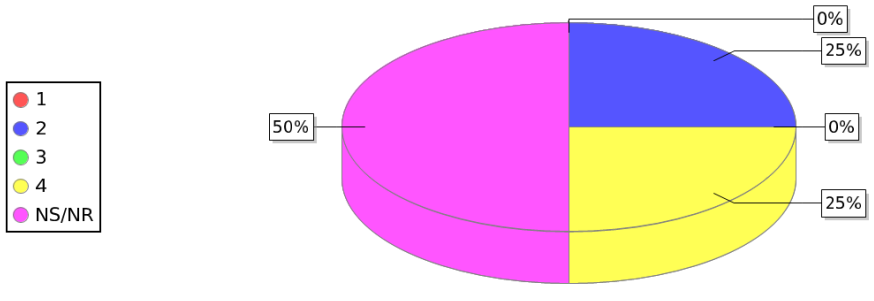
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50 % dos/as funcionários/as não respondeu a esta questão. 25% consideram os itens avaliados muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Facilidade do processo	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Rapidez do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

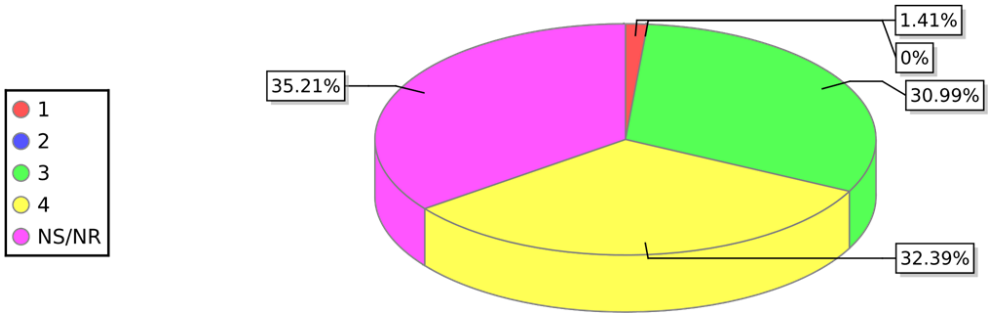


3.5 Classifique o processo de atribuição de identificadores, de acordo com os seguintes critérios:

35,21 % dos/as estudantes não responderam a esta questão. 32,39% consideram os itens avaliados muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	1	21	23	25	71	1	4	3.43
Facilidade do processo	1	0	23	22	25	71	1	4	3.43
Rapidez do processo	1	0	23	22	25	71	1	4	3.43
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	20	25	25	71	1	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	1	0	22	23	25	71	1	4	3.46
Avaliação geral do processo	1	0	22	23	25	71	1	4	3.46

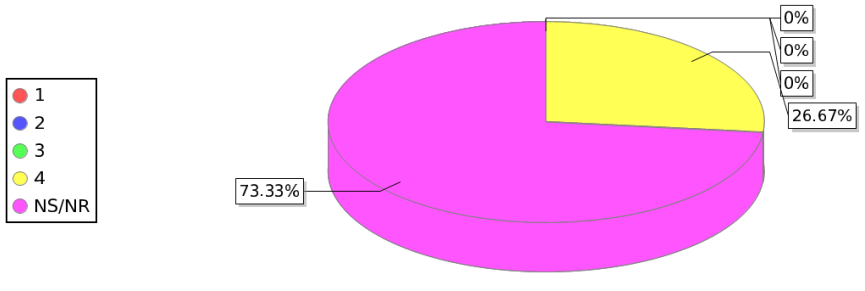
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



73,33 % dos/as docentes não responderam à questão. 26,67% consideram os itens avaliados muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	0	4	11	15	4	4	4
Facilidade do processo	0	0	0	4	11	15	4	4	4
Rapidez do processo	0	0	0	4	11	15	4	4	4
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	4	11	15	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	4	11	15	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	0	4	11	15	4	4	4

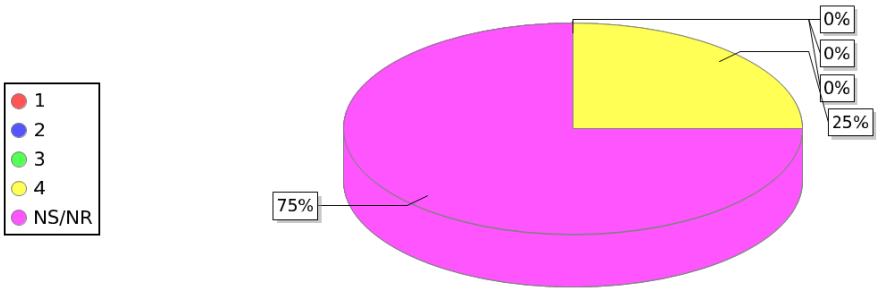
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



75 % dos/as funcionários/as não responderam à questão. 25% consideram os itens avaliados muito bons.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Facilidade do processo	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Rapidez do processo	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	0	1	3	4	4	4	4

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

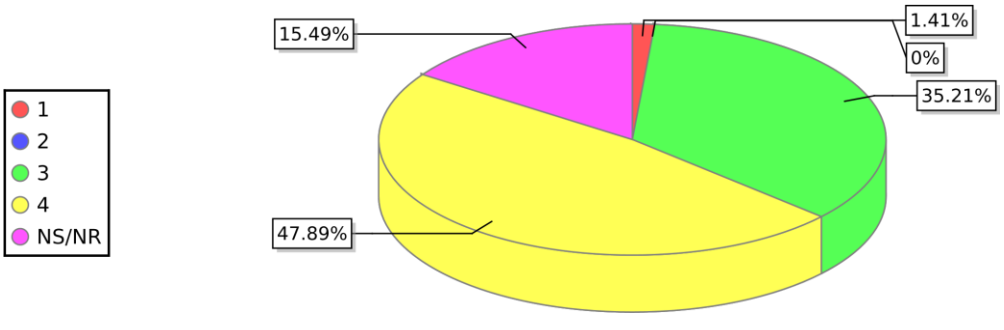


3.6 Classifique o apoio à pesquisa, de acordo com os seguintes critérios:

47,89 % dos/as estudantes que responderam estão muito satisfeitos com os itens avaliados nesta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	2	25	32	11	71	1	4	3.47
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	21	37	12	71	1	4	3.59
Clareza nas informações prestadas	1	2	23	34	11	71	1	4	3.5
Avaliação geral do processo	1	0	25	34	11	71	1	4	3.53

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

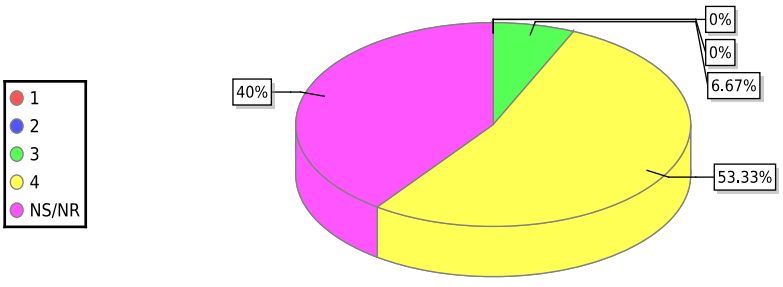


53,33 % dos/as docentes que responderam estão muito satisfeitos com os itens avaliados nesta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	3	6	6	15	3	4	3.67
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	2	7	6	15	3	4	3.78
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	9	6	15	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	1	8	6	15	3	4	3.89

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

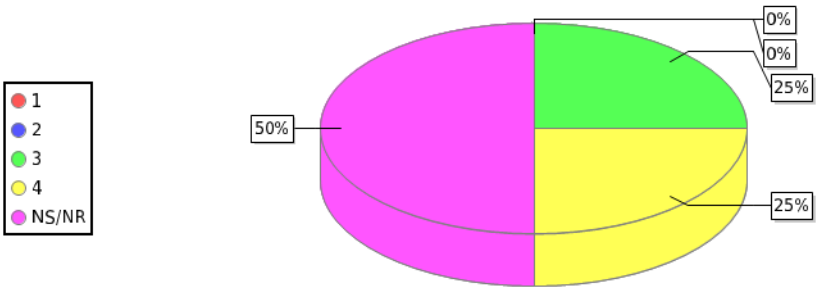
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50,00 % dos/as funcionários/as não responderam a esta questão referente ao apoio à pesquisa.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

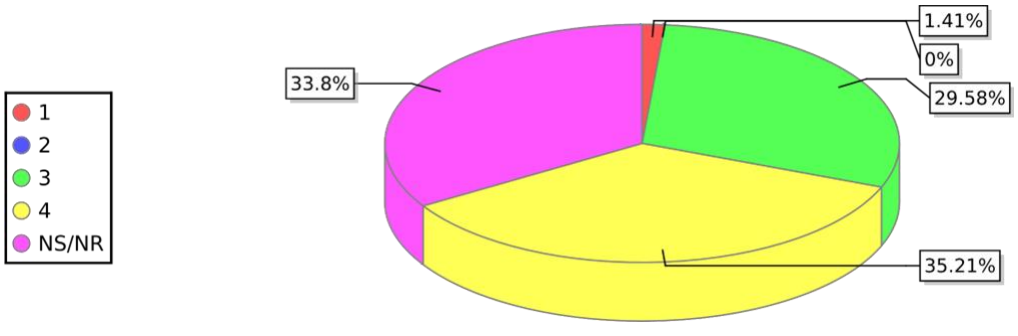


3.7 Classifique o apoio à referenciação bibliográfica, de acordo com os seguintes critérios:

33,8 % dos/as estudantes não respondeu a esta questão, 32,21 % dos estudantes estão muito satisfeitos como mostra a avaliação de cada item.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Possibilidade de agendamento	1	1	19	25	25	71	1	4	3.48
Rapidez da resposta	1	2	18	26	24	71	1	4	3.47
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	19	28	23	71	1	4	3.54
Clareza nas informações prestadas	1	0	20	27	23	71	1	4	3.52
Avaliação geral do processo	1	0	21	25	24	71	1	4	3.49

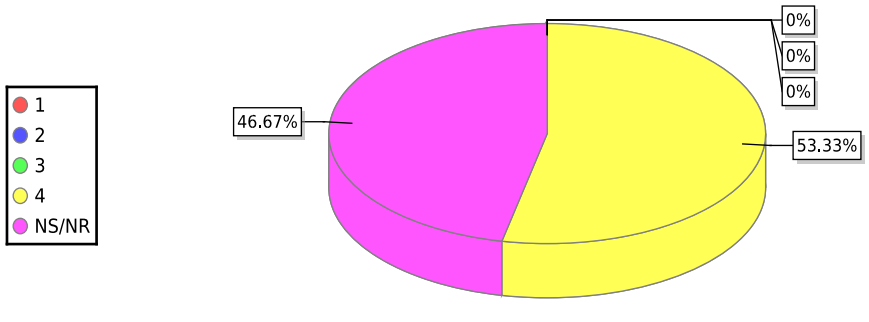
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



53,33 % dos/as docentes respondentes avaliaram os itens como muito satisfeitos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Possibilidade de agendamento	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Rapidez da resposta	0	0	0	8	7	15	4	4	4
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	8	7	15	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Avaliação geral do processo	0	0	0	8	7	15	4	4	4

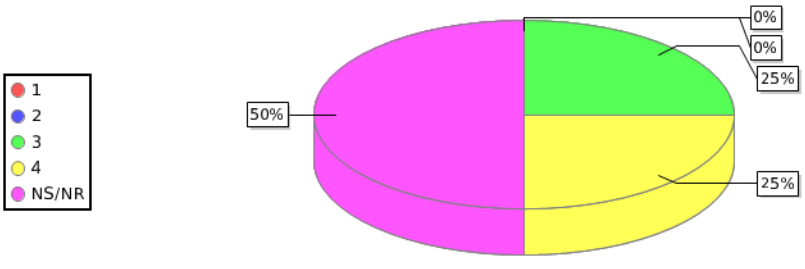
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



50% dos/as funcionários/as respondentes não responderam. 25% avaliaram os itens como muito satisfeitos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Possibilidade de agendamento	1	0	0	1	2	4	1	4	2.5
Rapidez da resposta	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



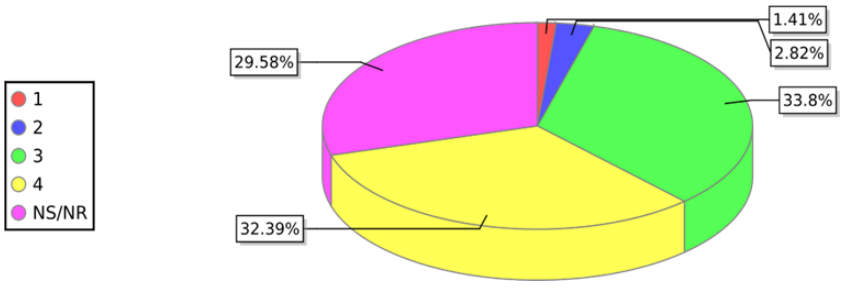
3.8 Classifique o processo de acesso a formação, de acordo com os seguintes critérios:

Dos/as estudantes que responderam 32,39 % avaliaram como muito satisfeitos os itens do processo de acesso a formação.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total		Min.	Máx.	Média
Divulgação de informação	1	4	24	23	19	71		1	4	3.33
Facilidade de inscrição	1	3	22	24	21	71		1	4	3.38
Calendarização	1	4	23	22	21	71		1	4	3.32
Diversidade de ações	1	1	26	23	20	71		1	4	3.39
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os	1	2	19	27	22	71		1	4	3.47
Clareza nas informações prestadas	1	2	22	24	22	71		1	4	3.41
Avaliação geral do processo	1	2	24	23	21	71		1	4	3.38

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

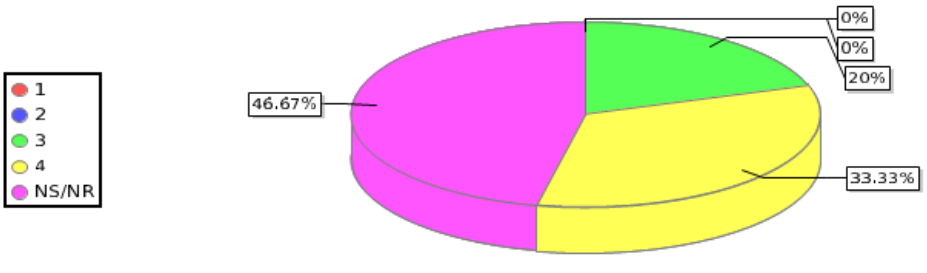
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



46,67 % dos/as docentes não responderam e 33% avaliaram os itens como muto satisfeitos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Divulgação de informação	0	0	2	8	5	15	3	4	3.8
Facilidade de inscrição	0	0	2	7	6	15	3	4	3.78
Calendarização	0	1	3	5	6	15	2	4	3.44
Diversidade de ações	0	0	3	6	6	15	3	4	3.67
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os	0	0	3	5	7	15	3	4	3.63
Clareza nas informações prestadas	0	1	2	5	7	15	2	4	3.5
Avaliação geral do processo	0	0	3	5	7	15	3	4	3.63

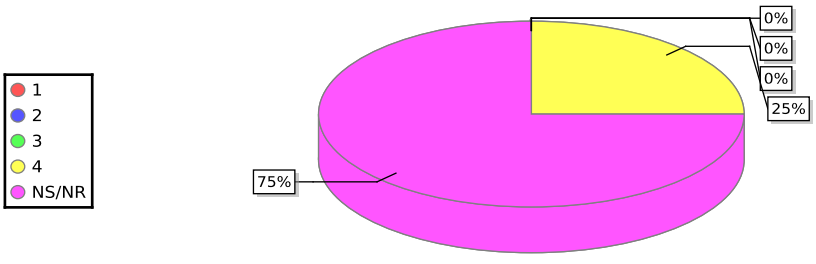
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



75% dos/as funcionários/as não respondeu.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Divulgação de informação	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Facilidade de inscrição	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Calendarização	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Diversidade de ações	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	0	1	3	4	4	4	4

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

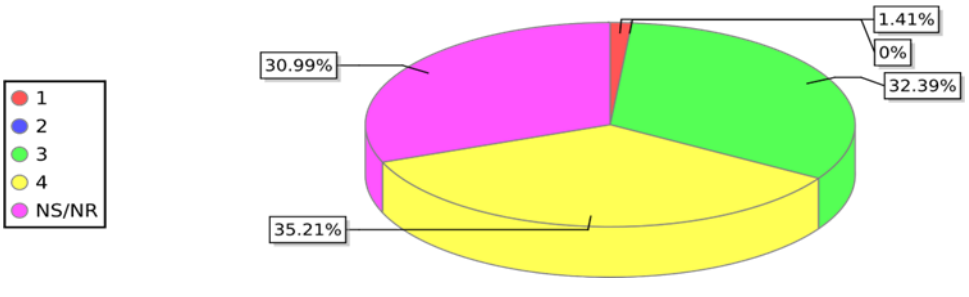


3.9 Classifique a resposta ao pedido de documentos, de acordo com os seguintes critérios:

35,21 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos com os critérios referentes ao processo de resposta a pedido de documentos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	0	22	27	21	71	1	4	3.5
Facilidade do processo	1	0	23	26	21	71	1	4	3.48
Rapidez do processo	1	0	22	27	21	71	1	4	3.5
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	20	28	22	71	1	4	3.53
Clareza nas informações prestadas	1	0	21	27	22	71	1	4	3.51
Avaliação geral do processo	1	0	23	25	22	71	1	4	3.47

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

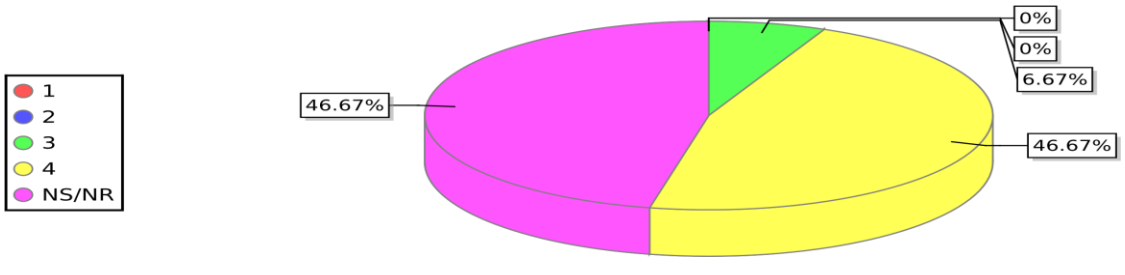


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

46,67 dos/as docentes não responderam a esta questão e 46,67% estão muito satisfeitos com os critérios avaliados neste processo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Facilidade do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Rapidez do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88
Avaliação geral do processo	0	0	1	7	7	15	3	4	3.88

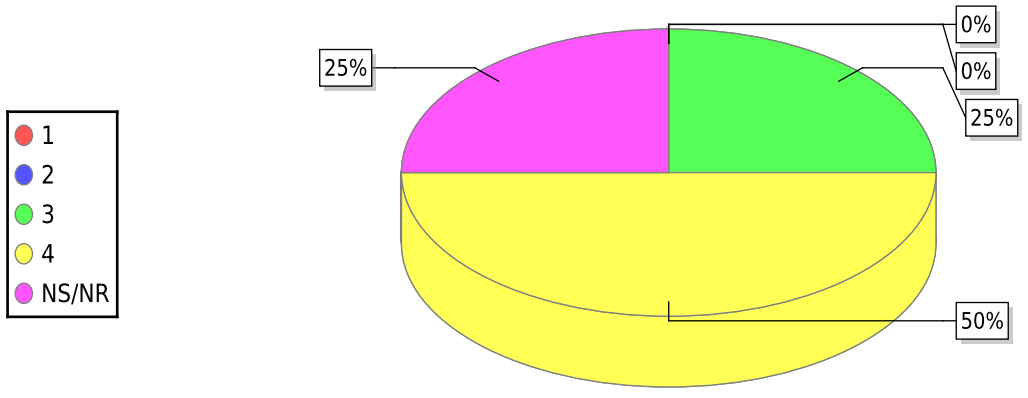
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



50% dos/as funcionários/as avaliaram como muito satisfeitos os critérios apresentados.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Facilidade do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Rapidez do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	3	1	4	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	3	1	4	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

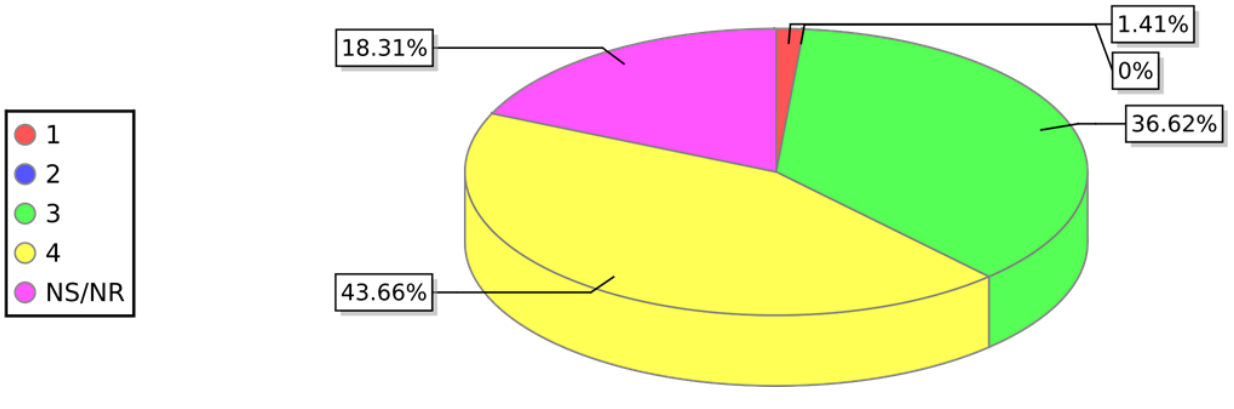


3.10 Classifique a resposta ao pedido de informações, de acordo com os seguintes critérios:

46,66 dos/as estudantes que responderam estão muito satisfeitos com os critérios avaliados neste processo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	1	1	24	32	13	71	1	4	3.5
Facilidade do processo	1	0	26	31	13	71	1	4	3.5
Rapidez do processo	1	0	24	32	13	70	1	4	3.53
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	1	0	23	34	13	71	1	4	3.55
Clareza nas informações prestadas	1	1	22	34	13	71	1	4	3.53
Avaliação geral do processo	1	0	26	31	13	71	1	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

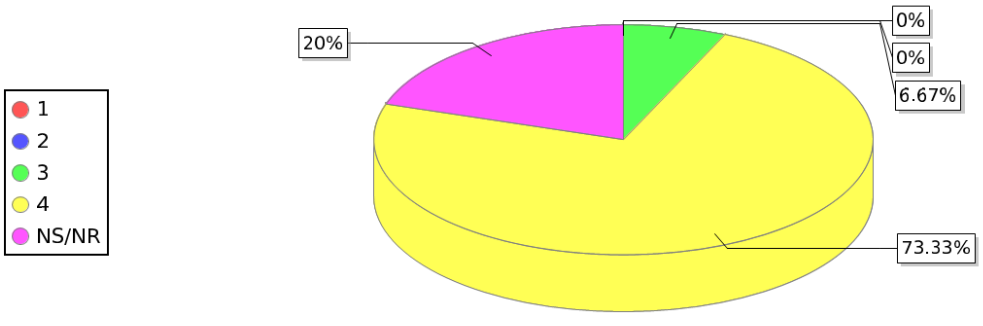


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

73,33 % dos/as docentes estão muito satisfeitos com os critérios apresentados neste processo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	1	10	4	15	3	4	3.91
Facilidade do processo	0	0	1	11	3	15	3	4	3.92
Rapidez do processo	0	0	1	11	3	15	3	4	3.92
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	1	11	3	15	3	4	3.92
Clareza nas informações prestadas	0	0	1	11	3	15	3	4	3.92
Avaliação geral do processo	0	0	1	11	3	15	3	4	3.92

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

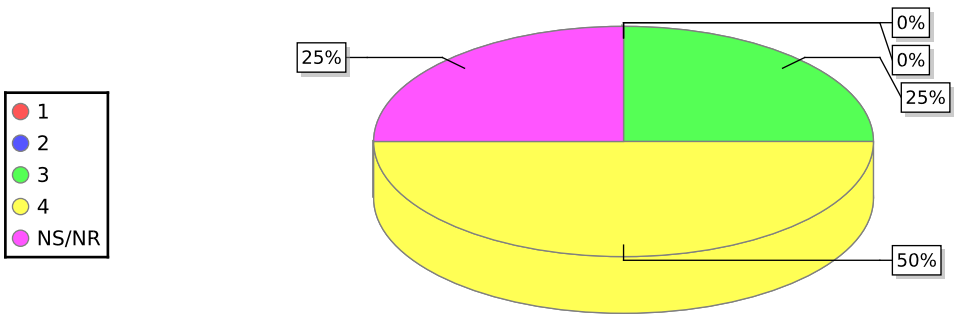


50% dos/as funcionário/as estão muito satisfeitos com os critérios apresentados neste processo.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Clareza do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Facilidade do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Rapidez do processo	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionários	0	0	0	3	1	4	4	4	4
Clareza nas informações prestadas	0	0	0	3	1	4	4	4	4
Avaliação geral do processo	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



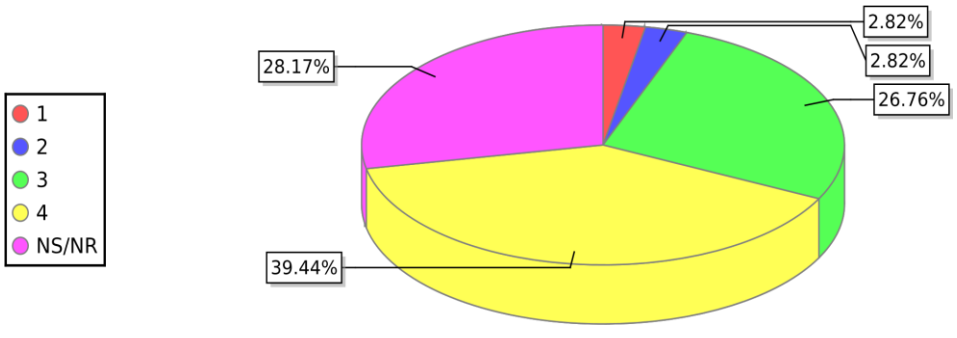
4 SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS ONLINE

4.1 Classifique o processo de renovação online, de acordo com o seguinte critério:

39,44 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de renovação online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	2	2	19	28	20	71	1	4	3.43

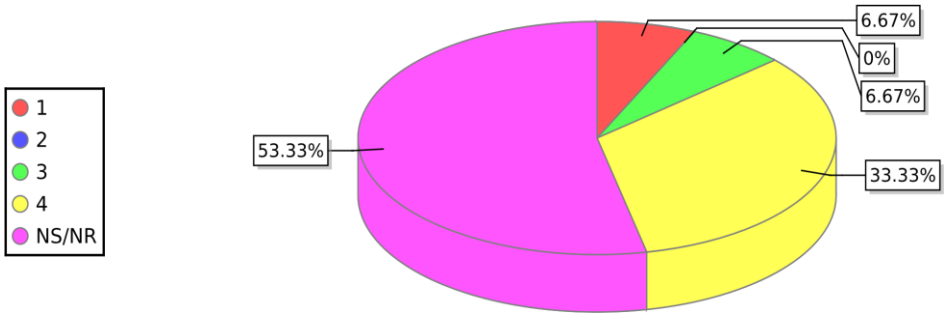
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



53,33 dos/as docentes não responderam a esta questão e 33% estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de renovação online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	0	1	5	8	15	1	4	3.43

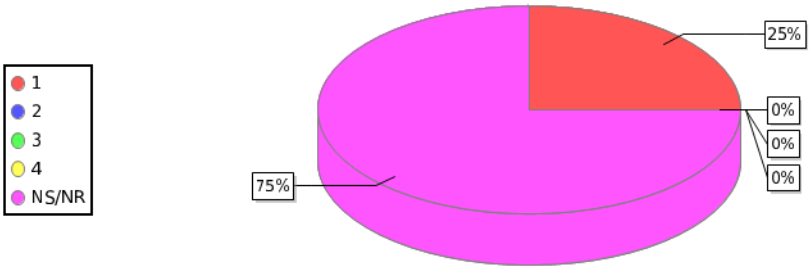
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



75 % dos/as funcionários/as não respondeu a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	0	0	0	3	4	1	1	1

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

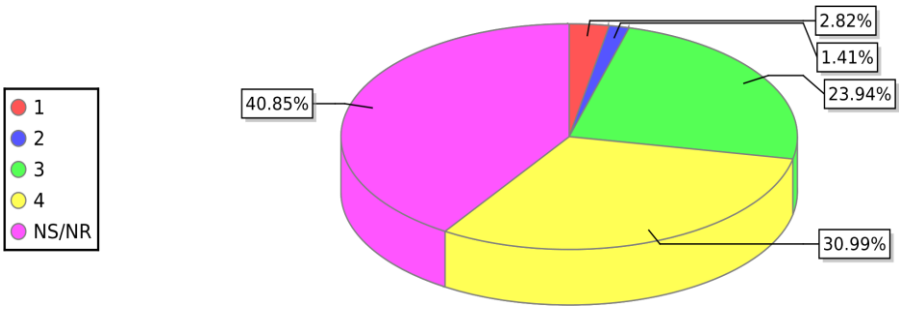


4.2 Classifique o processo de reserva online, de acordo com o seguinte critério:

40,85 % dos/as estudantes não respondeu e 30,99 % considera-se muito satisfeito com a facilidade do processo de reserva online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	2	1	17	22	29	71	1	4	3.4

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

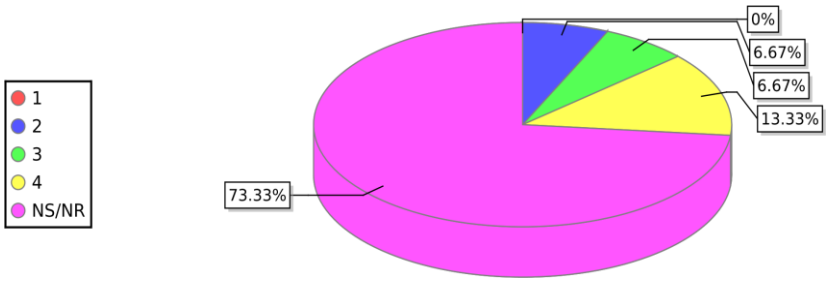


73,33 dos/as docentes não responderam a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	1	1	2	11	15	2	4	3.25

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

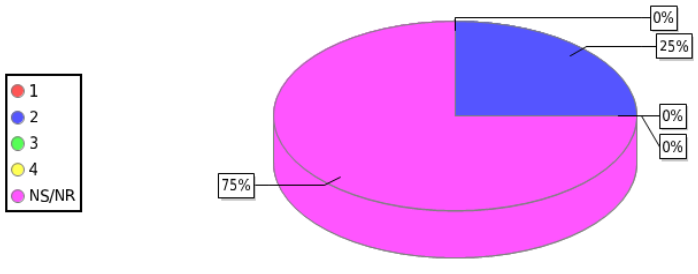
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



75% dos/as funcionários/as não responderam a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	1	0	0	3	4	2	2	2

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



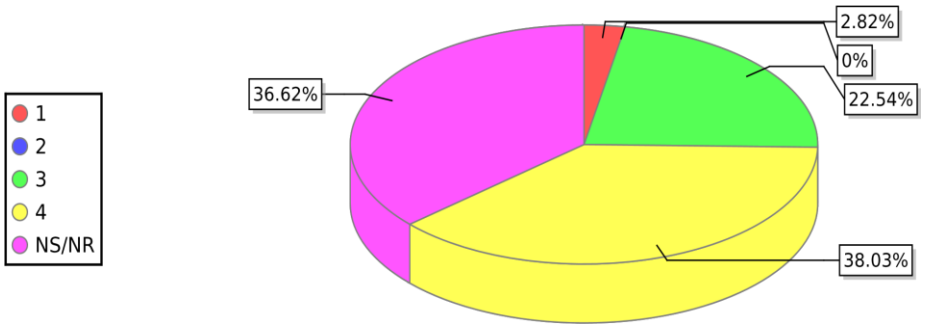
4.3 Classifique o processo de consulta de empréstimos online, de acordo com o seguinte critério:

38,03 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de consulta de empréstimo online.

Questão	1	2		3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	2	0		16	27	26	71	1	4	3.51

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

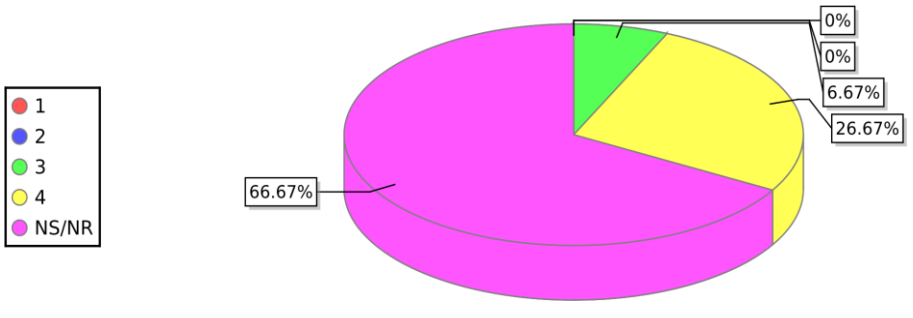
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



66,67 % dos/as docentes não respondeu.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	1	4	10	15	3	4	3.8

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

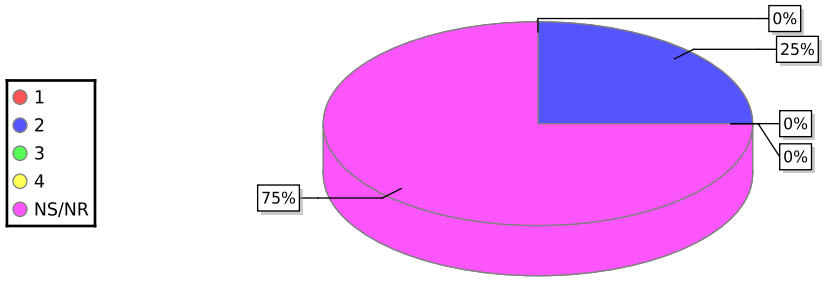


75% dos/as funcionários/as não respondeu.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	1	0	0	3	4	2	2	2

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

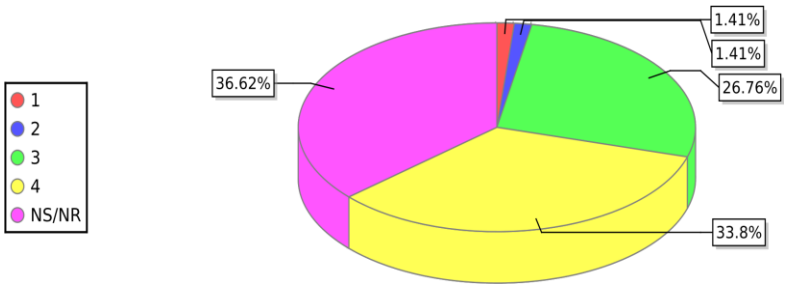


4.4 Classifique o processo de criação do cartão virtual de leitor online, de acordo com o seguinte critério:

Dos/as estudantes 36,62 % não responderam e 33,8 % estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de criação do cartão virtual de leitor online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	1	19	24	26	71	1	4	3.47

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

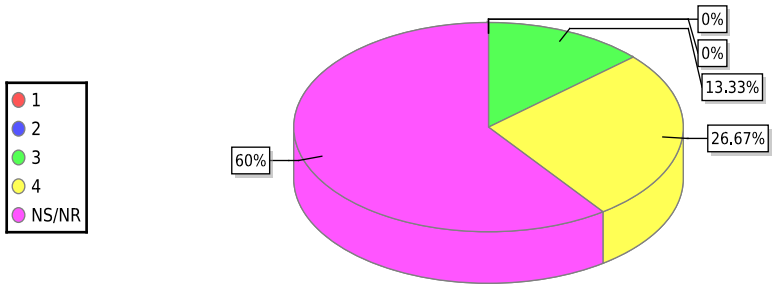


60% dos/as docentes não responderam. 26.67 % estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de criação do cartão virtual de leitor online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	2	4	9	15	3	4	3.67

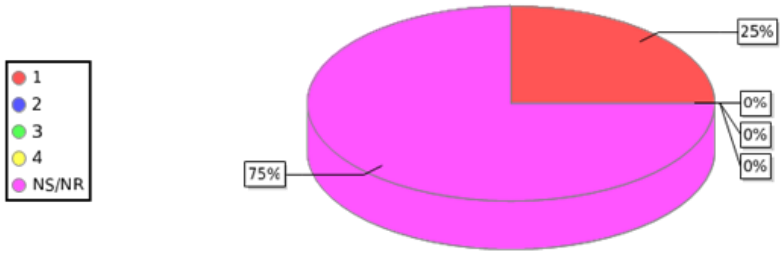
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



75% dos/as funcionários/as não responderam.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	0	0	0	3	4	1	1	1



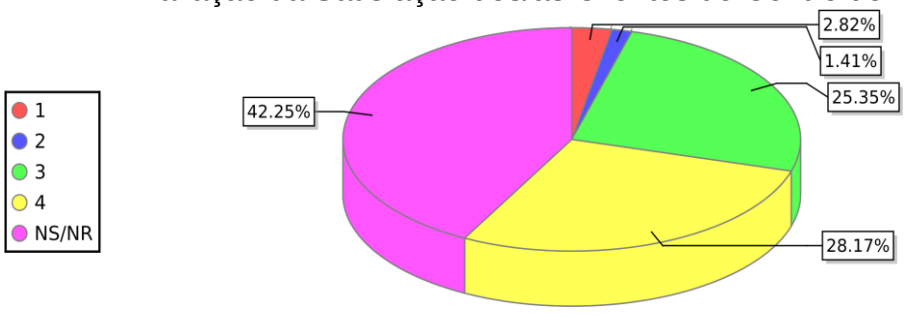
4.5 Classifique o processo de proposta de aquisição online, de acordo com os seguintes critérios:

42,25 % dos/as estudantes não responderam. 28,17 estão muito satisfeitos com os critérios avaliados no processo de proposta de aquisição online.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	2	1	18	21	29	71	1	4	3.38
Clareza do formulário	2	1	18	20	30	71	1	4	3.37
Rapidez de tresposta	2	1	18	20	30	71	1	4	3.37
Clareza das informações prestadas	2	1	18	20	30	71	1	4	3.37

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

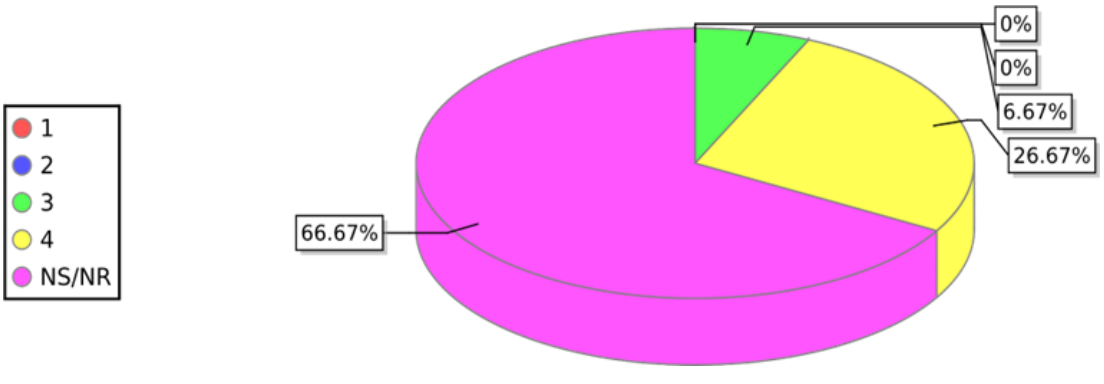
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



66,67 % dos/as docentes não responderam.

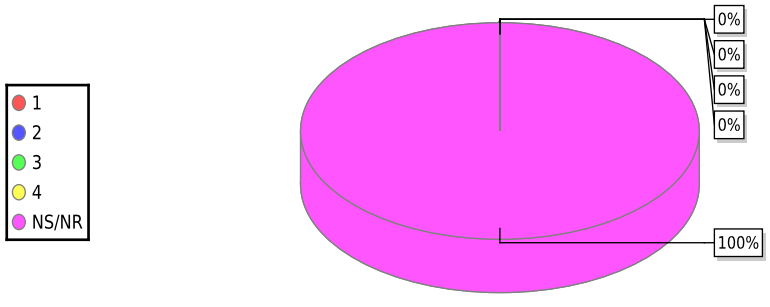
Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	1	4	10	15	3	4	3.8
Clareza do formulário	0	0	1	3	11	15	3	4	3.75
Rapidez de tresposta	0	0	1	4	10	15	3	4	3.8
Clareza das informações prestadas	0	0	1	4	10	15	3	4	3.8

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



Os/as Funcionários/as não responderam a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	0	0	4	4			
Clareza do formulário	0	0	0	0	4	4			
Rapidez de tresposta	0	0	0	0	4	4			
Clareza das informações prestadas	0	0	0	0	4	4			

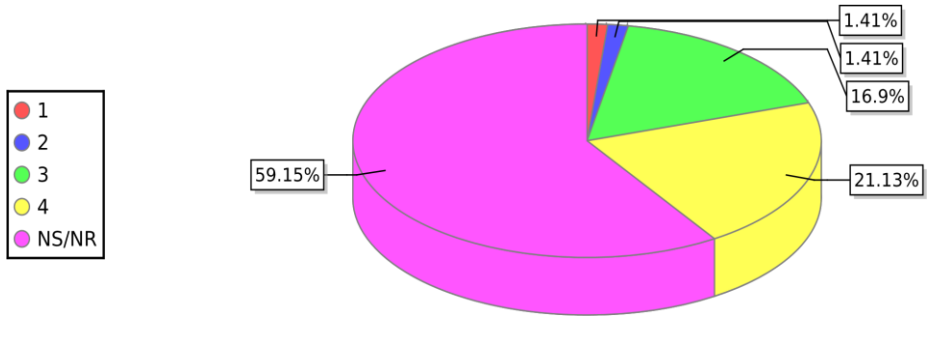


4.6 Classifique o processo de proposta de doação online, de acordo com os seguintes critérios:

59,15 % dos/as estudantes não responderam.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	1	12	15	42	71	1	4	3.41
Clareza do formulário	1	1	12	15	42	71	1	4	3.41
Rapidez de tresposta	1	1	12	15	42	71	1	4	3.41
Clareza das informações prestadas	1	1	12	15	42	71	1	4	3.41

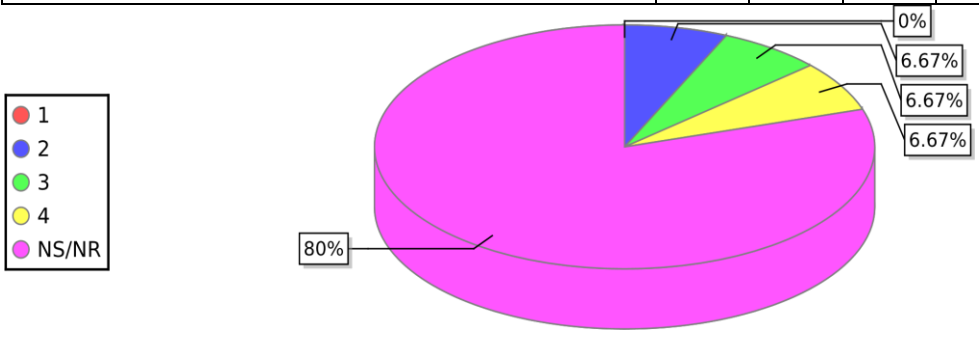
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

80% dos/as docentes não responderam.

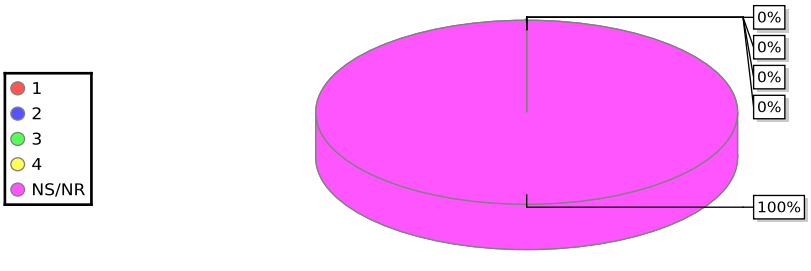
Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	1	1	1	12	15	2	4	3
Clareza do formulário	0	1	1	1	12	15	2	4	3
Rapidez de tresposta	0	1	1	1	12	15	2	4	3
Clareza das informações prestadas	0	1	1	1	12	15	2	4	3



Os/as funcionários não responderam a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	0	0	4	4			
Clareza do formulário	0	0	0	0	4	4			
Rapidez de tresposta	0	0	0	0	4	4			
Clareza das informações prestadas	0	0	0	0	4	4			

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

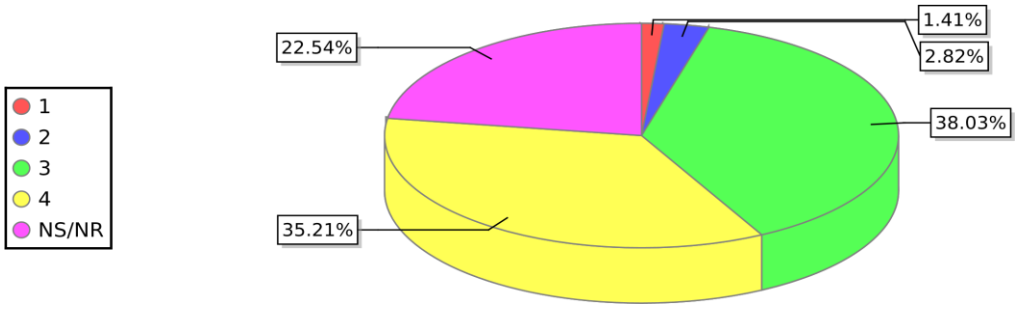


4.7 Classifique o processo de pesquisa bibliográfica online, de acordo com os seguintes critérios:

35,21 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de pesquisa online e a diversidade de recursos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	1	3	23	28	16	71	1	4	3.42
Diversidade de recursos	1	2	27	25	16	71	1	4	3.38

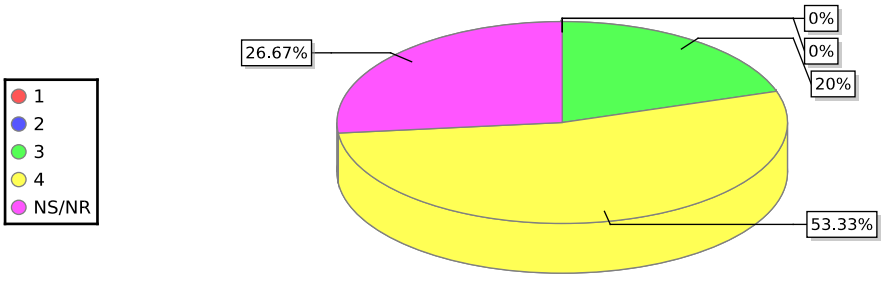
Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



53,33 % dos/as docentes estão muito satisfeitos com a facilidade do processo de pesquisa online e a diversidade de recursos.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	3	9	3	15	3	4	3.75
Diversidade de recursos	0	0	3	8	4	15	3	4	3.73

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

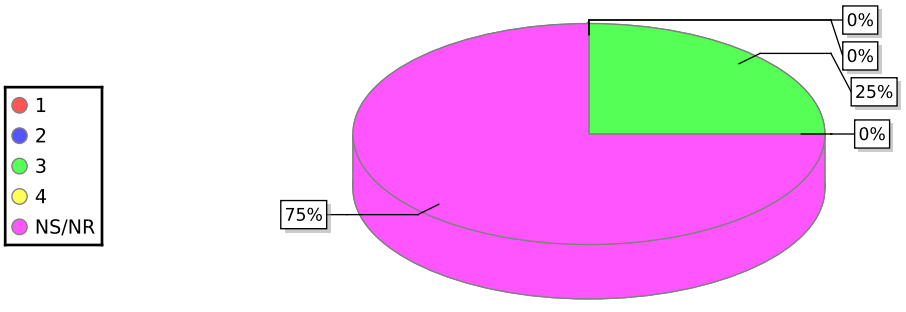


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

75% dos/as funcionários/as não responderam.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Facilidade do processo	0	0	2	0	2	4	3	3	3
Diversidade de recursos	0	0	1	0	3	4	3	3	3

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



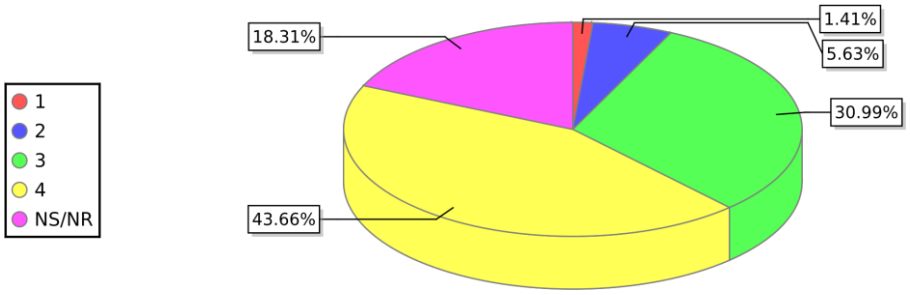
5. CONTEÚDOS DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA NO PORTAL INSTITUCIONAL

5.1 Classifique os conteúdos disponíveis, de acordo com os seguintes critérios:

Relativamente à avaliação do Portal Institucional os/as estudantes estão muito satisfeitos/as com a acessibilidade, a organização, a relevância e atualização do portal do CDB.

Questão	1	2		3		4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Acessibilidade	1	1		27		30	12	71	1	4	3.46
Organização	1	4		25		29	12	71	1	4	3.39
Relevância	1	1		25		32	12	71	1	4	3.49
Atualização	1	4		22		31	13	71	1	4	3.43

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

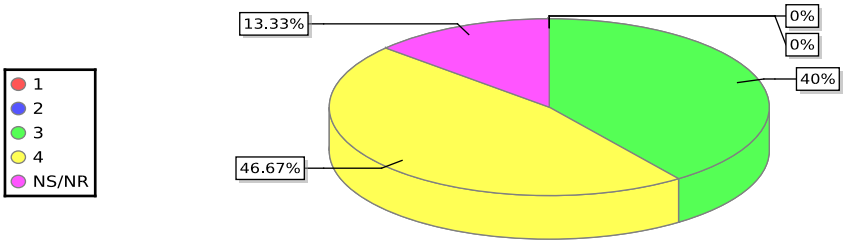


Relativamente à avaliação do Portal Institucional os/as docentes estão muito satisfeitos/as com a acessibilidade, a organização, a relevância e atualização do portal do CDB

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Acessibilidade	0	0	5	8	2	15	3	4	3.62
Organização	0	1	5	7	2	15	2	4	3.46
Relevância	0	0	5	8	2	15	3	4	3.62
Atualização	0	0	6	7	2	15	3	4	3.54

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

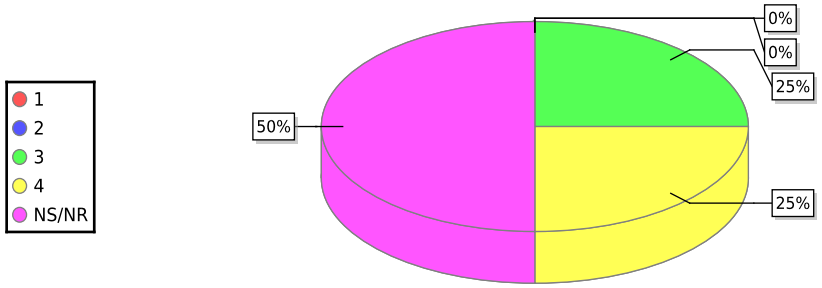
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50% dos/as funcionários/as não responderam a esta questão.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Acessibilidade	0	1	1	1	1	4	2	4	3
Organização	0	0	2	1	1	4	3	4	3.33
Relevância	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Atualização	0	0	1	1	2	4	3	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

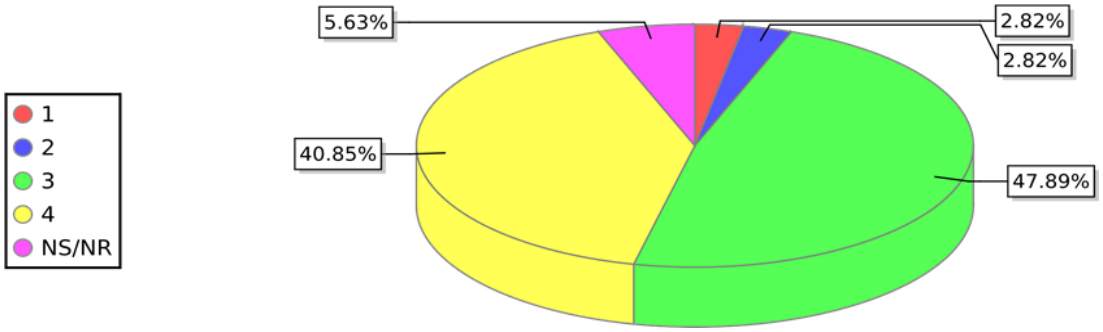
6. AVALIAÇÃO DAS/OS FUNCIONÁRIAS/OS DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

6.1 Avalie o desempenho das/os funcionárias/os, de acordo com os seguintes critérios:

Os critérios apresentados nesta questão foram avaliados por 47,89 dos/as estudantes que estão satisfeitos/as com o desempenho das Técnicas do CDB e 40.85% muito satisfeitos

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.		Máx.	Média
Cortesia no atendimento	1	1	19	45	5	71	1		4	3.64
Capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta	1	1	20	44	5	71	1		4	3.62
Relevância e clareza das informações prestadas	1	1	21	43	5	71	1		4	3.61
Competência e profissionalismo	1	1	19	45	5	71	1		4	3.64
Conhecimentos técnicos evidenciados	1	1	22	42	5	71	1		4	3.59
Avaliação geral	1	1	19	45	5	71	1		4	3.64

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito

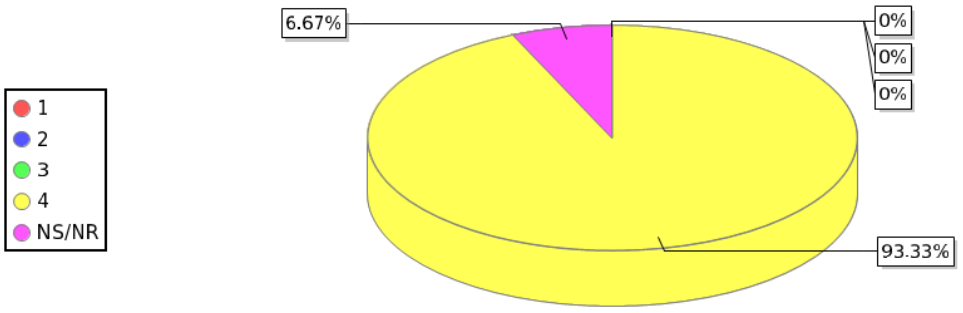


93,33 dos/as docentes estão muito satisfeitos/as com os critérios apresentados relativamente ao desempenho das Técnicas do CDB

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Cortesia no atendimento	0	0	0	14	1	15	4	4	4
Capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta	0	0	0	14	1	15	4	4	4
Relevância e clareza das informações prestadas	0	0	1	13	1	15	3	4	3.93
Competência e profissionalismo	0	0	0	14	1	15	4	4	4
Conhecimentos técnicos evidenciados	0	0	1	13	1	15	3	4	3.93
Avaliação geral	0	0	0	14	1	15	4	4	4

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

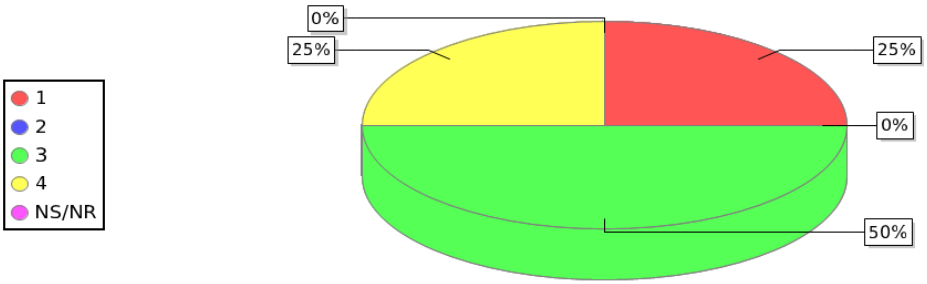
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50% dos/as funcionários/as que responderam e avaliaram os critérios apresentados, estão satisfeitos/as com o desempenho das Técnicas do CDB.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Cortesia no atendimento	0	0	1	3	0	4	3	4	3.75
Capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta	0	0	1	3	0	4	3	4	3.75
Relevância e clareza das informações prestadas	0	0	1	3	0	4	3	4	3.75
Competência e profissionalismo	0	0	1	3	0	4	3	4	3.75
Conhecimentos técnicos evidenciados	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5
Avaliação geral	0	0	1	3	0	4	3	4	3.75

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



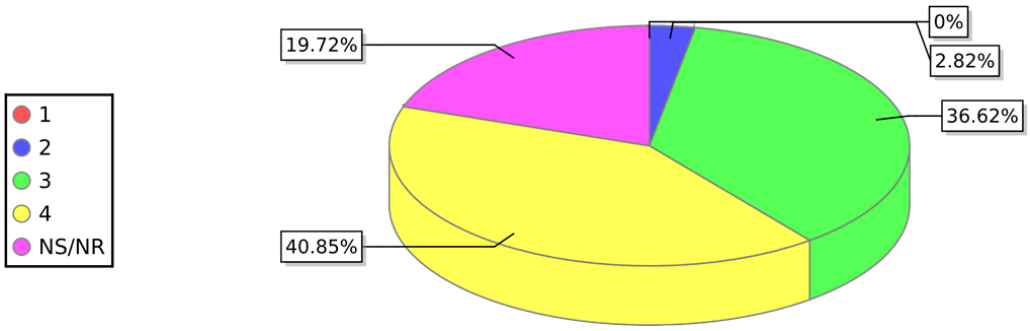
7. SATISFAÇÃO COM OS RECURSOS INFORMACIONAIS DISPONIBILIZADOS

7.1 Por favor selecione uma resposta para cada item:

40,85 % dos/as estudantes avaliaram como muito satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar os recursos informacionais.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Qualidade dos livros	0	1	26	33	11	71	2	4	3.53
Qualidade do site	0	2	28	29	12	71	2	4	3.46
Indefinido (Radio)	0	1	19	17	34	71	2	4	3.43
Qualidade do repositório	0	1	25	27	18	71	2	4	3.49
Quantidade dos livros	0	2	27	31	11	71	2	4	3.48
Quantidade de recursos online	0	4	23	30	14	71	2	4	3.46
Diversidade de recursos	0	2	26	29	14	71	2	4	3.47

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

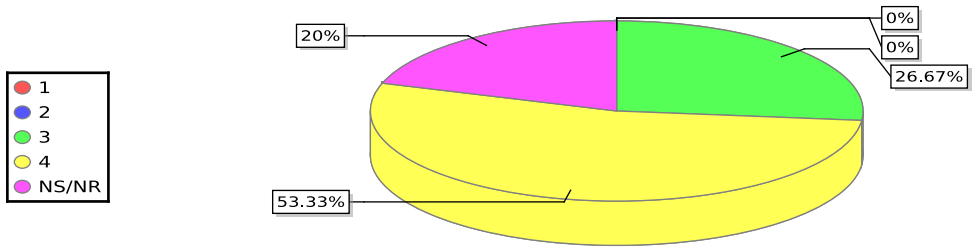


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

53,33 dos/as docentes avaliaram como muito satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar os recursos informacionais.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Qualidade dos livros	0	0	4	8	3	15	3	4	3.67
Qualidade do site	0	0	5	7	3	15	3	4	3.58
Qualidade do catálogo bibliográfico	0	1	4	7	3	15	2	4	3.5
Qualidade do repositório	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Quantidade dos livros	0	0	4	8	3	15	3	4	3.67
Quantidade de recursos online	0	0	5	7	3	15	3	4	3.58
Diversidade de recursos	0	0	4	8	3	15	3	4	3.67

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

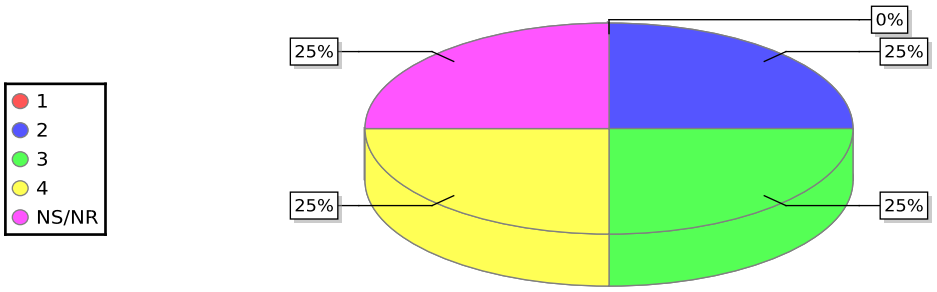


50% dos/as funcionários/as (25% + 25%), avaliaram como muito satisfeitos/as e satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar os recursos informacionais.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Qualidade dos livros	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Qualidade do site	0	1	1	1	1	4	2	4	3
Qualidade do catálogo bibliográfico	0	1	1	1	1	4	2	4	3
Qualidade do repositório	0	1	0	2	1	4	2	4	3.33
Quantidade dos livros	0	1	1	1	1	4	2	4	3
Quantidade de recursos online	0	1	0	1	2	4	2	4	3
Diversidade de recursos	0	1	1	1	1	4	2	4	3

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



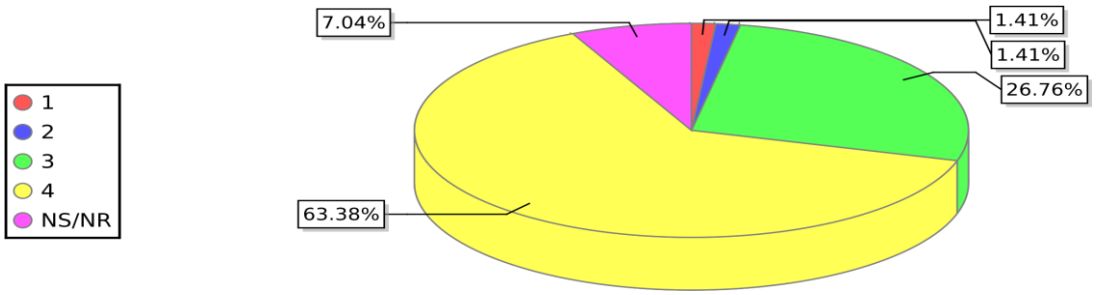
8. SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES

8.1 Por favor selecione uma resposta para cada item:

63,38 % dos/as estudantes avaliaram como muito satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar as instalações do CDB.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Iluminação	1	4	28	35	3	71	1	4	3.43
Ruído	3	3	28	34	3	71	1	4	3.37
Climatização	1	8	27	32	3	71	1	4	3.32
Quantidade de lugares	4	8	30	26	3	71	1	4	3.15
Quantidade de postos de pesquisa	2	7	26	27	9	71	1	4	3.26
Mobiliário	2	3	37	26	3	71	1	4	3.28
Sinalização	2	2	34	29	4	71	1	4	3.34

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

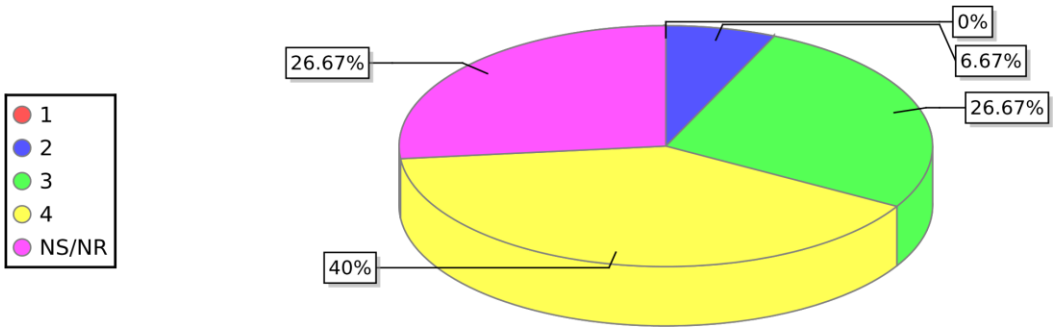


40% dos/as docentes avaliaram como muito satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar as instalações do CDB.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Iluminação	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Ruído	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Climatização	0	1	4	6	4	15	2	4	3.45
Quantidade de lugares	0	1	6	4	4	15	2	4	3.27
Quantidade de postos de pesquisa	0	2	4	5	4	15	2	4	3.27
Mobiliário	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Sinalização	0	1	4	6	4	15	2	4	3.45

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

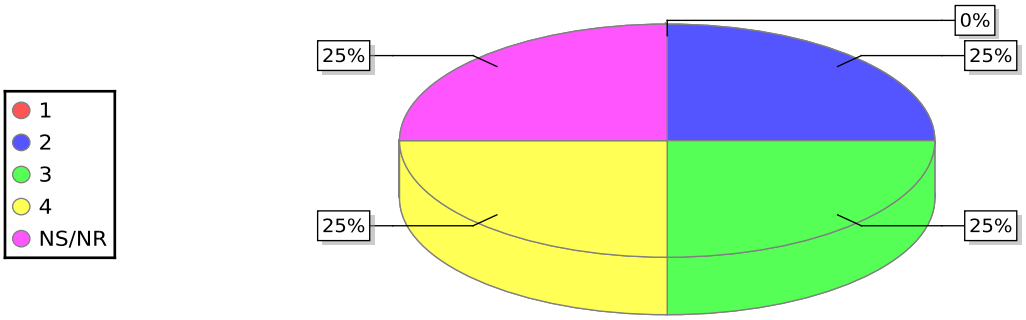
Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)



50% dos/as funcionários/as (25% + 25%), avaliaram como muito satisfeitos/as e satisfeitos/as os itens apresentados para avaliar as instalações do CDB.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Iluminação	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Ruído	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Climatização	0	1	4	6	4	15	2	4	3.45
Quantidade de lugares	0	1	6	4	4	15	2	4	3.27
Quantidade de postos de pesquisa	0	2	4	5	4	15	2	4	3.27
Mobiliário	0	0	5	6	4	15	3	4	3.55
Sinalização	0	1	4	6	4	15	2	4	3.45

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



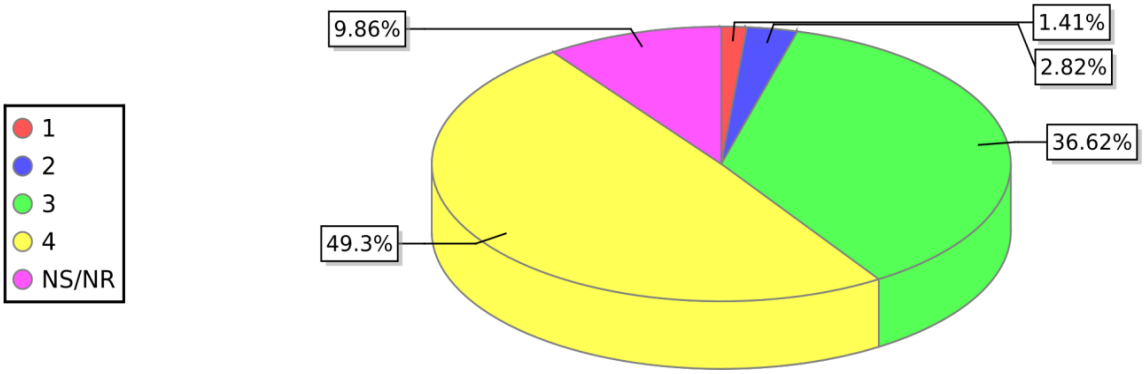
9. SATISFAÇÃO GLOBAL COM O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

9.1 Classifique a satisfação global, de acordo com os seguintes critérios:

Relativamente aos itens apresentados para avaliar a satisfação global do CDB 49,3 % dos/as estudantes estão muito satisfeitos/as.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Horário de atendimento	3	1	30	30	7	71	1	4	3.36
Tempo de resposta	1	0	28	36	6	71	1	4	3.52
Facilidade na obtenção de informações	1	0	29	35	6	71	1	4	3.51
Divulgação de informação	2	0	30	30	9	71	1	4	3.42
Atendimento por correio eletrónico	1	0	21	30	19	71	1	4	3.54
Atendimento telefónico	1	0	19	25	26	71	1	4	3.51
Facilidade de contacto telefónico	1	0	19	23	28	71	1	4	3.49
Atendimento online (via Teams)	1	0	18	17	35	71	1	4	3.42
Resposta a reclamações	1	0	19	19	32	71	1	4	3.44
Avaliação geral	1	2	26	35	7	71	1	4	3.48

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

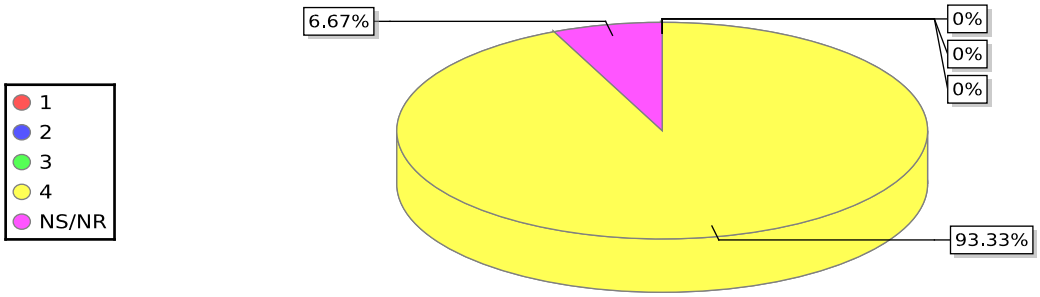


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Relativamente aos itens apresentados para avaliar a satisfação global do CDB 93,33% % dos/as docentes que responderam estão muito satisfeitos/as.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Horário de atendimento	0	0	3	11	1	15	3	4	3.79
Tempo de resposta	0	0	1	13	1	15	3	4	3.93
Facilidade na obtenção de informações	0	0	0	14	1	15	4	4	4
Divulgação de informação	0	0	3	11	1	15	3	4	3.79
Atendimento por correio eletrónico	0	0	0	12	3	15	4	4	4
Atendimento telefónico	0	0	0	8	7	15	4	4	4
Facilidade de contacto telefónico	0	0	0	9	6	15	4	4	4
Atendimento online (via Teams)	0	0	0	6	9	15	4	4	4
Resposta a reclamações	0	0	0	7	8	15	4	4	4
Avaliação geral	0	0	0	14	1	15	4	4	4

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"

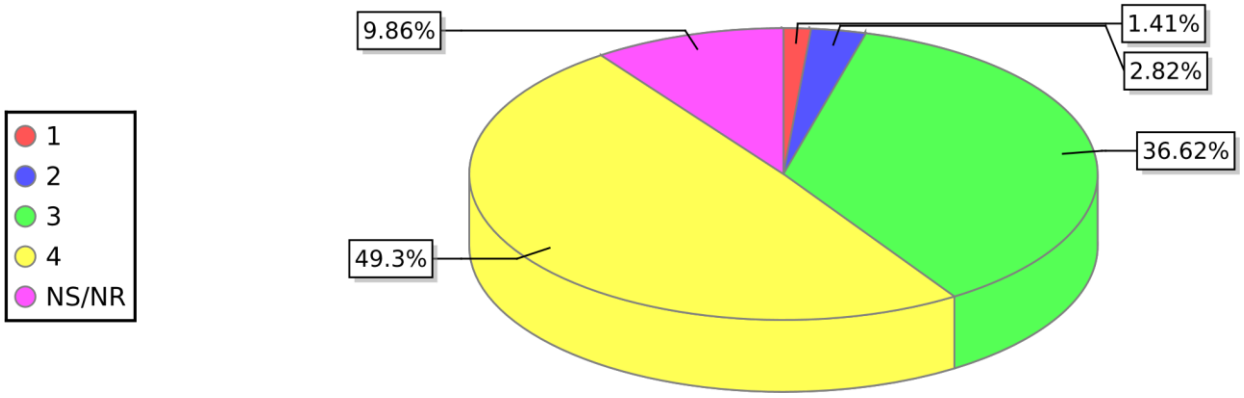


Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Relativamente aos itens apresentados para avaliar a satisfação global do CDB 49,3 % dos/as funcionários/as que responderam estão muito satisfeitos/as.

Questão	1	2	3	4	NS/NR	Total	Min.	Máx.	Média
Horário de atendimento	1	0	1	2	0	4	1	4	3
Tempo de resposta	0	0	1	2	1	4	3	4	3.67
Facilidade na obtenção de informações	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5
Divulgação de informação	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5
Atendimento por correio eletrónico	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5
Atendimento telefónico	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5
Facilidade de contacto telefónico	0	1	1	2	0	4	2	4	3.25
Atendimento online (via Teams)	0	0	0	2	2	4	4	4	4
Resposta a reclamações	0	0	0	1	3	4	4	4	4
Avaliação geral	0	0	2	2	0	4	3	4	3.5

Escala de 1 a 4, em que 1 é "Insatisfeito", 2 é "Pouco satisfeito", 3 é "Satisfeito" e 4 "Muito satisfeito"



10. SUGESTÕES

26 estudantes, 10 docentes e 3 funcionários

Apresentam-se a seguir as respostas da questão 10, "*Deixe-nos algumas sugestões para melhorarmos o nosso serviço*", seguidas de um resumo, organizadas pelas temáticas abordadas pelos inquiridos e o número de respostas.

- ✓ **Acesso online – 2 respostas**

  O login para a biblioteca virtual devia estar junto aos logins da secretaria virtual, moodle, etc.; permitir acesso à fonte de pesquisa e repositórios internacionais sem ser através da VPN por conflito com sistemas operativos como os da Macintosh

- ✓ **Ambiente Físico e instalações – 12 respostas**

  A única coisa que melhoraria seriam as instalações, por haver pouco espaço para a quantidade de alunos matriculados ; o espaço da biblioteca deveria ser maior; organização do espaço poderia ser otimizada; tentar melhorar o espaço no sentido de o tornar mais moderno e com maior facilidade a encontrar os documentos; mais lugares na biblioteca; proibirem o barulho dentro da mesma de estudantes a falarem alto e incomodar; melhorar a climatização da sala; melhorar a nível das condições físicas do espaço da biblioteca; melhorem a qualidade das instalações da biblioteca e a sinalização; melhorar as instalações; modernização do espaço do CDB; Considero antiquado.

- ✓ **Coleção – 5 respostas**

  Adquirir novamente alguns exemplares que já se encontram muitos desgastados de livros muitos usados como CIPE e NNN; mais recursos digitais; Bibliografia mais recente e atual; atualizar algumas edições; mais livros/e-books gratuitos.

- ✓ Serviço de Empréstimo- 5 respostas

Talvez ampliar o tempo de empréstimo dos livros; sugeria que os tempos de empréstimo não fossem fixos, mas sim adaptados à quantidade de livros iguais disponíveis por exemplo 1, 2, 3 ou 4 semanas, podendo os menos ser decididos de comum acordo entre o CDB e quem pede emprestado; poderiam enviar o alerta de vencimento do prazo de empresto a partir dos últimos 2 dias; prazo de empréstimo mais alargado; o aviso de devolução dos empréstimos deveria ser enviado na véspera do término para dar alguma margem de tempo para proceder à renovação;

- ✓ **Divulgação da informação – 7 respostas**

  Atualização da Informação; divulgação online das novidades adquiridas (mensalmente ou bimensal); informação sobre sugestão de obras que foram necessárias para consultar pelo utilizador e não sabe onde fazer a proposta de aquisição; no início do curso, poderia explicar como funcionam os serviços da Documentação e Biblioteca na integra; ainda hoje tenho dificuldades no acesso à informação disponível online; penso que seria uma mais-valia para todos os estudantes; a divulgação de exposições deveria ser mais abrangente, enviada por correio eletrónico e os cartazes colocados mais perto da entrada da ESEL e em tamanho grande para chamar a atenção.

- ✓ **Elogio – 4 respostas**

  Serviço excelente; continuar assim; manter a qualidade; na minha opinião cumpre com os requisitos necessário

- ✓ **Formação – 1 resposta**

  Mais oferta de formações sobre pesquisas bibliográficas; mais formações online

- ✓ **Horário – 7 respostas**

  Alargar o horário de atendimento; a biblioteca devia estar aberta ao fim de semana; alargar o horário ao fim de semana; mais tempo de atendimento na biblioteca; horário alargado; horário mais alargado no polo Artur Ravara; horário de atendimento entre as 8:00 e as 21;00

- ✓ **Pesquisa – 1 resposta**

  Melhorar aplicativo de pesquisa por campos (pesquisa avançada)

- ✓ **Questionário – 2 respostas**

  Façam inquéritos mais rápidos de responder; questionário demasiado extenso, não é apelativo para ser respondido e mesmo respondendo não sabe/não responde leva muito tempo

Resumo

Observaram-se comentários relativos ao ambiente físico, registando-se algumas queixas quanto ao ruído dentro do CDB, sobre a climatização e as instalações que alguns consideram antiquadas.

Foi focada a dificuldade sentida na utilização do módulo de pesquisa do CDB e acesso online ao CDB.

O serviço de empréstimo domiciliário na opinião de alguns mostra-se ineficaz quanto ao

prazo de empréstimo que deveria ser alargado.

Observaram-se também sugestões para que o horário do CDB seja alargado e, sobre o ruído existente na sala de leitura. Também nos foi sugerido uma maior divulgação das atividades e serviços do CDB, mais oferta formativa, as exposições e os recursos informacionais disponíveis. Foram feitos alguns comentários sobre o facto de o questionário ser extenso e deixados alguns elogios.

CONCLUSÕES

Conclui-se que o inquérito à satisfação aos clientes do CDB apresentou níveis muito baixos de adesão, ficando aquém dos objetivos pretendidos. Dos/as 1548 estudantes apenas responderam 92 sendo a taxa de resposta deste grupo de 6% da amostra. Já dos/as 192 docentes responderam 15 com uma taxa de resposta de 8% da amostra. Dos/as 103 funcionários/as apenas responderam 5 ficando a taxa de resposta deste grupo nos 5% da amostra. No total os/as inquiridos/as foram 1843, as respostas dadas 112 sendo o total de taxa de resposta 6,8%. Conclui-se que os/as utentes do Centro de Documentação e Biblioteca são estudantes, docentes e funcionários/as na sua maioria do género feminino e com uma idade média entre os 27 e 54 anos. O 1º ciclo de estudos é o mais frequente a responder seguido do mestrado. O CDB é utilizado presencialmente e na sua maioria 1 a 3 vezes por mês.

Os principais motivos que levam os/as utilizadores que responderam a este questionário a contactar o CDB são: os serviços relacionados com a pesquisa bibliográfica e os serviços de empréstimo domiciliar, presencial e reserva e o pedido de documentos online.

Os recursos informacionais mais utilizados são EBSCO EDS e o catálogo bibliográfico do CDB.

Na avaliação da satisfação com os serviços prestados foram avaliados os serviços relacionados com o empréstimo de documentos, a atribuição de credenciais e cartão virtual de leitor, atribuição de identificadores (ISBN, ISSN e DOI), apoio à pesquisa, apoio à referenciação bibliográfica, acesso à formação, pedido de documentos e pedido de informações. Os/as nossos utilizadores/as que responderam a este questionário estão muito satisfeitos/as e satisfeitos/as com os nossos serviços.

Os/as nossos/as utilizadores/as estudantes e docentes estão muito satisfeitos/as com os serviços de pesquisa bibliográfica online o os serviços de reserva e renovação online. Os/as estudantes estão muito satisfeitos/as e satisfeitos/as com o serviço de criação do cartão virtual online e consulta de empréstimo online. Relativamente aos serviços de proposta de aquisição online e doação online a maioria não respondeu a estas questões.

O portal institucional do CDB foi avaliado em relação aos critérios de acessibilidade, organização, relevância e atualização com muita satisfação por parte dos/as docente e estudantes e satisfação por parte dos/as funcionários/as.

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

Todos/as os/as utilizadores/as que responderam a este questionário estão muito satisfeitos/as com desempenho profissional das técnicas do CDB relativamente a: cortesia no atendimento, capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta, relevância e clareza das informações prestadas, competência e profissionalismo, conhecimentos técnicos evidenciados e avaliação geral.

Os recursos informacionais foram avaliados com muita satisfação e satisfação relativamente à sua qualidade, quantidade e diversidade pelos/as respondentes a este questionário.

Os critérios avaliados e relacionados com as instalações do CDB satisfazem muito quem respondeu ao questionário.

A satisfação global com o CDB é muito satisfatória relativamente a: horário de atendimento; tempo de resposta; facilidade na obtenção de informações; divulgação de informação; atendimento por correio eletrónico; atendimento telefónico; facilidade de contacto telefónico; resposta a reclamações; avaliação geral.

Como já foi referido, Centro de Documentação e Biblioteca da Escola Superior de Lisboa, tem a finalidade de oferecer aos seus/suas utilizadores/as, serviços de qualidade tendo como principal objetivo, a satisfação das suas necessidades informacionais.

De acordo com os resultados do inquérito podemos considerar que a percentagem dos/as utilizadores/as que responderam se enquadra nos objetivos do CDB.

No entanto, não podemos deixar de ter em atenção à percentagem (embora mínima), das reclamações respondidas através questão 10. No futuro, iremos proceder a melhoramentos e correções relativamente a práticas menos corretas que possam estar na origem da não satisfação das suas necessidades.

Temos o propósito de oferecer aos nossos utilizadores o que eles procuram.

O CDB pretende continuar a apostar na prestação de serviços em que a relação qualidade-satisfação dos utilizadores seja uma realidade

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

ANEXO 1

Avaliação da Satisfação das/os Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

O presente questionário destina-se a avaliar a satisfação com os serviços prestados, contribuindo para a sua melhoria.

As respostas são totalmente anónimas, pelo que pedimos que responda com sinceridade às questões colocadas.

1. Dados Pessoais

1.1. Idade

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

1.2. Género

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- [ ] Feminino
- [ ] Masculino

1.3 Ciclo de es Clientes

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- [ ] Estudantes (abre 1.3.1)
- [ ] Docentes
- [ ] Investigadores
- [ ] Funcionárias/os
- [ ] Externo à ESEL

1.3.1 Ciclo de estudos

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- [ ] 1º Ciclo (Licenciatura) _ (abre 1.3.2)
- [ ] 2º Ciclo (Mestrado) _ (abre 1.3.3)
- [ ] 3º Ciclo (Doutoramento)
- [ ] Pós-graduação

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

1.3.2 Ano curricular

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

☐ 1º Ano

☐ 2º Ano

☐ 3º Ano

☐ 4º Ano

1.3.3 Ano curricular

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

☐ 1º Ano

☐ 2º Ano

2. Contacto com o Centro de Documentação e Biblioteca

2.1 No presente ano letivo, quantas vezes recorreu aos nossos serviços?

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

☐ Diariamente

☐ Semanalmente

☐ 1a 3 vezes por mês

☐ Mais de 3 vezes por mês

☐ Nunca (assinalando esta opção termina o questionário) Porquê?

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

2.2 No presente ano letivo, qual o modo preferencial de contato com este serviço?

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- [ ] Presencial
- [ ] Telefónico
- [ ] Correio Eletrónico
- [ ] Online (Via Teams)

2.3 Indique o(s) motivo(s) que a/o levaram a contactar o CDB:

- [ ] Empréstimo de documentos
- [ ] Renovação de empréstimo
- [ ] Reserva de documentos
- [ ] Apoio à referenciação bibliográfica
- [ ] Apoio à pesquisa
- [ ] Formação de utilizadoras/es
- [ ] Pedido de Identificadores
- [ ] Pedido de documentos (artigos ou outros)
- [ ] Saber da existência/disponibilidade de documentos
- [ ] Pesquisa bibliográfica (abre as opções da 2.3.1)
- [ ] Outro:

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

2.3.1 Dos recursos informacionais online indique os que utiliza

Por favor, assinale a frequência de utilização em que: 1(não utiliza), 2 (utiliza poucas vezes), 3 (utiliza regularmente) e 4 (utiliza muitas vezes)

- [ ] Catálogo bibliográfico
- [ ] Repositório
- [ ] B-ON
- [ ] EBSCO e EDS
- [ ] Nursing Reference Center Plus
- [ ] JBI EBP Resources on OVID
- [ ] Science Direct
- [ ] SCOPUS
- [ ] Clarivate WoS
- [ ] Springer
- [ ] Wiley
- [ ] e-books
- [ ] Outro:

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

3. Satisfação com os serviços prestados

3.1 Classifique o processo de empréstimo, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.2 Classifique o processo de renovação, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.3 Classifique o processo de reserva, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

3.4 Classifique o processo de atribuição de credenciais e criação do cartão de leitor, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.5 Classifique o processo de atribuição de identificadores, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.6 Classifique o apoio à pesquisa, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

3.7 Classifique o apoio à referenciação bibliográfica, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Possibilidade de agendamento					
Rapidez da resposta					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.8 Classifique o processo de acesso a formação, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Divulgação de informação					
Facilidade de inscrição					
Calendarização					
Diversidade de ações					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

3.9 Classifique a resposta ao pedido de documentos (artigos e outros), de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

3.10 Classifique a resposta ao pedido de informações, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Clareza do processo					
Facilidade do processo					
Rapidez do processo					
Apoio/acompanhamento prestado pelas/os funcionárias/os					
Clareza nas informações prestadas					
Avaliação geral do processo					

4. Serviços disponibilizados online

4.1 Classifique o processo de renovação online, de acordo com o seguinte critério:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					

4.2 Classifique o processo de reserva online, de acordo com o seguinte critério:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					

4.3 Classifique o processo de consulta de empréstimos online, de acordo com o seguinte critério:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					

4.4 Classifique o processo de criação do cartão virtual de leitor online, de acordo com o seguinte critério:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

4.5 Classifique o processo de proposta de aquisição online, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					
Clareza do formulário					
Rapidez de resposta					
Clareza das informações prestadas					

4.6 Classifique o processo de proposta de doação online, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					
Clareza do formulário					
Rapidez de resposta					
Clareza das informações prestadas					

4.7 Classifique o processo de pesquisa bibliográfica online, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Facilidade do processo					
Diversidade de recursos					

5. Conteúdos do Centro de Documentação e Biblioteca no portal institucional

5.1 Classifique os conteúdos disponíveis, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Acessibilidade					
Organização					
Relevância					
Atualização					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

6. Avaliação das/os funcionárias/os do Centro de Documentação e Biblioteca

6.1 Avalie o desempenho das/os funcionárias/os, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Cortesia no atendimento					
Capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta					
Relevância e clareza das informações prestadas					
Competência e profissionalismo					
Conhecimentos técnicos evidenciados					
Avaliação geral					

7. Satisfação com os recursos informacionais disponibilizados

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Qualidade dos livros					
Qualidade das bases de dados					
Qualidade do catálogo bibliográfico					
Qualidade do repositório					
Quantidade dos livros					
Quantidade de recursos online					
Diversidade de recursos					

Avaliação da Satisfação dos/as Clientes do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)

8. Satisfação com as instalações

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Iluminação					
Ruído					
Climatização					
Quantidade de lugares					
Quantidade de postos de pesquisa					
Mobiliário					
Sinalização					

9. Satisfação global com o Centro de Documentação e Biblioteca

9.1 Classifique a satisfação global, de acordo com os seguintes critérios:

Por favor, selecione uma resposta para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável/Não responde/Não sabe
Horário de atendimento					
Tempo de resposta					
Facilidade na obtenção de informações					
Divulgação de informação					
Atendimento por correio eletrónico					
Atendimento telefónico					
Facilidade de contacto telefónico					
Atendimento online (Via Teams)					
Resposta a reclamações					
Avaliação geral					

10. Sugestões

Deixe-nos algumas sugestões para melhorarmos o nosso serviço.