



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

Questionário de avaliação da satisfação dos utilizadores das bibliotecas da Universidade do Minho

Sexo M F	Biblioteca mais usada BGUM BPG BEC BECS BNP
Tipo de utilizador Aluno do 1.º ciclo de estudos Aluno do 2.º ciclo de estudos Aluno do 3.º ciclo de estudos Aluno de Erasmus Aluno de cursos livres Antigo aluno Docente Investigador Funcionário Leitor externo	Data ____/____/2014

Nota: Assinale com um círculo o número que melhor traduza a sua resposta (1 = valor mais baixo; 9 = valor mais elevado)

Nível mínimo de serviço: Indica o nível mínimo do serviço da biblioteca esperado pelo utilizador

Valor observado (perceção do serviço): Indica o nível do serviço da biblioteca percebido pelo utilizador

Nível desejado: Indica o nível do serviço da biblioteca que o utilizador deseja receber

Valor afetivo do serviço	Nível mínimo de serviço	Valor observado	Nível desejado
A1 - Os funcionários inspiram-lhe confiança.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A2 - Os funcionários prestam-lhe atenção personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A3 - Os funcionários são sempre amáveis	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A4 - Os funcionários respondem com boa disposição às questões colocadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A5 - Os funcionários possuem conhecimentos e respondem cabalmente às questões colocadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A6 - Os funcionários mostram-se atentos às necessidades dos utilizadores	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A7 - Os funcionários compreendem as necessidades dos utilizadores	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A8 - Os funcionários manifestam vontade em ajudar os utilizadores	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

A9 - Os funcionários tratam de forma fiável os problemas colocados pelos utilizadores	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
A biblioteca como espaço	Nível mínimo de serviço	Valor observado	Nível desejado
E1 - O espaço da biblioteca favorece o estudo e a aprendizagem	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E2 - O espaço da biblioteca é um local tranquilo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E3 - O espaço da biblioteca é um lugar confortável e acolhedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E4 - O espaço da biblioteca é um local para o estudo, para a aprendizagem e para a investigação	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E5 - Na biblioteca existem espaços para a aprendizagem e estudo em grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Controlo da informação	Nível mínimo de serviço	Valor observado	Nível desejado
C1 - O acesso aos recursos eletrónicos pode ser feito a partir de casa ou de outro local que não o campus universitário	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C2 - O website da biblioteca permite-me encontrar informação sem ajuda	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C3 - Os materiais impressos da biblioteca cobrem as minhas necessidades de informação	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C4 - Os recursos digitais cobrem as minhas necessidades de informação	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C5 - O equipamento é moderno e permite-me um fácil acesso à informação de que necessito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C6 - Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e permitem-me encontrar o que procuro sem ajuda	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C7 - Acedo facilmente à informação usando-a e processando-a nas minhas atividades	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C8 - As revistas em formato eletrónico e/ou impresso cobrem as minhas necessidades de informação	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Observações / Comentários (caixa de texto aberto e perguntas locais)			