

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

Existem 27 perguntas neste inquérito

Identificação

Sexo *

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

- Feminino
- Masculino

Tipo de utilizador *

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

- Aluno do primeiro ciclo de estudos
- Aluno do segundo ciclo de estudos
- Aluno do terceiro ciclo de estudos
- Aluno Erasmus
- Aluno de cursos livres
- Antigo Aluno
- Docente
- Investigador
- Funcionário
- Leitor externo

Biblioteca mais usada *

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

- BGUM
- BPG
- BECS
- BNP

Data *

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

- 2015-11-16
- 2015-11-17
- 2015-11-18
- 2015-11-19

- 2015-11-20
- 2015-11-21
- 2015-11-22
- 2015-11-23
- 2015-11-24
- 2015-11-25
- 2015-11-26
- 2015-11-27
- 2015-11-28
- 2015-11-29
- 2015-11-30

Valor afetivo do serviço

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 percecionado pelo utilizador

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

□A1 – Os funcionários inspiram-lhe confiança. *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. A1 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
6. A1 - Valor observado	<input type="radio"/>								
7. A1 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A2 - Os funcionários prestam-lhe atenção personalizada *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. A2 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
9. A2 - Valor observado	<input type="radio"/>								
10. A2 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A3 - Os funcionários são sempre amáveis *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. A3 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
12. A3 - Valor observado	<input type="radio"/>								
13. A3 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A4 - Os funcionários respondem com boa disposição às questões colocadas *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. A4 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
15. A4 - Valor observado	<input type="radio"/>								
16. A4 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A5 - Os funcionários possuem conhecimentos e respondem cabalmente às questões colocadas *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. A5 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
18. A5 - Valor observado	<input type="radio"/>								
19. A5 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A6 - Os funcionários mostram-se atentos às necessidades dos utilizadores *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20. A6 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
21. A6 - Valor observado	<input type="radio"/>								
22. A6 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A7 - Os funcionários compreendem as necessidades dos utilizadores *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. A7 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
24. A7 - Valor observado	<input type="radio"/>								
25. A7 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A8 - Os funcionários manifestam vontade em ajudar os utilizadores *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. A8 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
27. A8 - Valor observado	<input type="radio"/>								
28. A8 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

□A9 - Os funcionários tratam de forma fiável os problemas colocados pelos utilizadores *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. A9 - Nível mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
30. A9 - Valor observado	<input type="radio"/>								
31. A9 - Nível desejado	<input type="radio"/>								

A biblioteca como espaço

☐E1 - O espaço da biblioteca favorece o estudo e a aprendizagem *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32. E1 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
33. E1 - Valor observado	<input type="radio"/>								
34. E1 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

☐E2 - O espaço da biblioteca é um local tranquilo *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
35. E2 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
36. E2 - Valor observado	<input type="radio"/>								
37. E2 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

☐E3 - O espaço da biblioteca é um lugar confortável e acolhedor *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38. E3 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
39. E3 - Valor observado	<input type="radio"/>								
40. E3 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

☐E4 - O espaço da biblioteca é um local para o estudo, para a aprendizagem e para a investigação *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
41. E4 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
42. E4 - Valor observado	<input type="radio"/>								
43. E4 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

☐E5 - Na biblioteca existem espaços para a aprendizagem e estudo em grupo *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44. E5 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
45. E5 - Valor observado	<input type="radio"/>								
46. E5 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

Controlo da informação

□C1 - O acesso aos recursos eletrónicos pode ser feito a partir de casa ou de outro local que não o campus universitário *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
47. C1 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
48. C1 - Valor observado	<input type="radio"/>								
49. C1 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C2 - O website da biblioteca permite-me encontrar informação sem ajuda *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50. C2 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
51. C2 - Valor observado	<input type="radio"/>								
52. C2 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C3 - Os materiais impressos da biblioteca cobrem as minhas necessidades de informação *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53. C3 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
54. C3 - Valor observado	<input type="radio"/>								
55. C3 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C4 - Os recursos digitais cobrem as minhas necessidades de informação *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56. C4 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
57. C4 - Valor observado	<input type="radio"/>								
58. C4 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C5 - O equipamento é moderno e permite-me um fácil acesso à informação de que necessito *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
59. C5 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
60. C5 - Valor observado	<input type="radio"/>								
61. C5 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C6 - Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e permitem-me encontrar o que procuro sem ajuda *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
62. C6 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
63. C6 - Valor observado	<input type="radio"/>								
64. C6 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C7 - Acedo facilmente à informação usando-a e processando-a nas minhas actividades *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
65. C7 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
66. C7 - Valor observado	<input type="radio"/>								
67. C7 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

□C8 - As revistas em formato eletrónico e/ou impresso cobrem as minhas necessidades de informação *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
68. C8 - Nivel mínimo de serviço	<input type="radio"/>								
69. C8 - Valor observado	<input type="radio"/>								
70. C8 - Nivel desejado	<input type="radio"/>								

Observações / Comentários

□71. Observações / Comentários

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua colaboração.

30/11/2015 - 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.