

Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes do CDB -2024

Relatório Síntese

Centro de Documentação e
Biblioteca (CDB)

Aplicação do questionário de avaliação do CDB

- Questionário aplicado entre 8 e 27 de maio de 2024.
- Das/os 1548 estudantes inquiridas/os, responderam 92. A taxa de resposta foi de 6%.
- Das/os 192 docentes inquiridas/os, responderam 15. A taxa de resposta foi de 8%.
- Das/os 103 funcionárias/os inquiridas/os, responderam 5. A taxa de resposta foi de 5%.
- No total as/os inquiridas/os foram 1843. O total de respostas foram 112, sendo o total da taxa de resposta 6,1%.

Resultados do questionário de avaliação do CDB (1)

- As/os inquiridas/os da amostra são estudantes, docentes e funcionárias/os da ESEL
- As/os inquiridas/os da amostra são na sua maioria do género feminino
- A idade média das/os inquiridas/os da amostra é entre os 27 e 54 anos.
- As/os inquiridas/os da amostra são na sua maioria do 1º ciclo de estudos seguido do mestrado.

Resultados do questionário de avaliação do CDB (2)

- O modo preferencial de contacto das/os inquiridas/os é o modo presencial e, na sua maioria, utilizam o CDB 1 a 3 vezes por mês.
- Os principais motivos que levam as/os inquiridas/os da amostra a contactar o CDB são: os serviços relacionados com a pesquisa bibliográfica, os serviços de empréstimo domiciliário, empréstimo presencial, reserva e o pedido de documentos online.
- Os recursos informacionais mais utilizados são a EBSCO EDS e o catálogo bibliográfico do CDB.

Resultados do questionário de avaliação do CDB (3)

As/os inquiridas/os da amostra **estão muito satisfeitas/os e satisfeitas/os** com os serviços de:

- Empréstimo de documentos
- A atribuição de credenciais e cartão virtual de leitor
- O apoio à pesquisa e apoio à referência bibliográfica
- O acesso à formação, pedido de documentos e pedido de informações

Resultados do questionário de avaliação do CDB (4)

As/os nossas/os inquiridas/os da amostra **estão muito satisfeitas/os e satisfeitas/os** com:

Os serviços de pesquisa bibliográfica online o

Os serviços de reserva e renovação online.

O serviço de criação do cartão virtual online e consulta de empréstimo online.

Os serviços de proposta de aquisição online e doação online não obteve resposta das/os nossas/os inquiridas/os

Resultados do questionário de avaliação do CDB (5)

O portal institucional do CDB foi avaliado pelas/os inquiridas/os relativamente aos critérios de:

- Acessibilidade
- Organização
- Relevância
- Atualização

com muita satisfação e satisfação por parte das/os inquiridas/os

Resultados do questionário de avaliação do CDB (6)

Todas/os as/os inquiridas/os da amostra que responderam a este questionário **estão muito satisfeitas/os** com **desempenho profissional das técnicas do CDB** relativamente aos critérios:

- Cortesia no atendimento
- Competência e profissionalismo
- Capacidade de compreensão e de resposta à situação exposta
- Conhecimentos técnicos evidenciados
- Relevância e clareza das informações prestadas
- Avaliação geral

Resultados do questionário de avaliação do CDB (7)

Os recursos informacionais foram avaliados pelas/os inquiridas/os da amostra com **muita satisfação e satisfação** relativamente à:

- Qualidade
- Quantidade
- Diversidade

Resultados do questionário de avaliação do CDB (8)

As instalações foram avaliadas pelas/os inquiridas/os da amostra com **muita satisfação e satisfação** relativamente à:

➤ Iluminação

➤ Ruído

➤ Climatização

➤ Quantidade de lugares e postos de pesquisa

➤ Mobiliário

➤ Sinalização

Resultados do questionário de avaliação do CDB (9)

A satisfação global das/os inquiridas/os da amostra com o CDB é **muito satisfatória** relativamente a:

- O horário de atendimento e tempo de resposta
- A facilidade na obtenção de informações e divulgação de informação
- O atendimento por correio eletrónico, telefónico e facilidade de contacto telefónico
- A resposta a reclamações

Conclusões

- Tal como nas avaliações anteriores verificou-se uma baixa afluência de participação nas respostas ao questionário
- Tal como nas avaliações anteriores as/os inquiridas/os da amostra estão muito satisfeitas/os com o nosso serviço
- Há uma percentagem (embora mínima), de reclamações na questão 10.
- Iremos proceder a melhoramentos e correções relativamente a práticas menos corretas que possam estar na origem da não satisfação de alguma necessidades das/os nossas inquiridas/os