

**Com vista a medir a satisfação da qualidade dos serviços**, foi lançado em Abril de 2013, um inquérito via online\*, a toda a comunidade académica. Neste inquérito, foram determinados parâmetros sobre a coleção, atendimento, serviços disponíveis, autonomia, ambiente físico, presença da Biblioteca na Web, e apreciação geral.

**1. Coleção** - Parâmetro do inquérito que revela a perceção dos utilizadores face ao fundo documental, qualidade dos documentos disponibilizados, sua adequação, e periodicidade de aquisição.

**2. Atendimento** – Este parâmetro, é o parâmetro mais importante, pois o atendimento ao público, é uma das áreas que maior importância tem, pois representa a imagem da Instituição.

**3. Serviços disponíveis** - Neste parâmetro, pretende-se determinar o grau de satisfação dos serviços prestados.

**4. Autonomia** - Procuramos neste parâmetro, pretende-se avaliar a independência que os utilizadores sentem perante a informação, e os recursos colocados à sua disposição.

**5. Ambiente físico** - Com este parâmetro, pretende-se obter uma panorâmica da perceção dos utilizadores face aos vários aspectos que constituem o ambiente físico, o que nos é revelado através das características espaço-funcionais da biblioteca.

**6. Presença da Biblioteca na Web** - Neste parâmetro, pretende-se auscultar os utilizadores relativamente às páginas Web, concretamente no que concerne à informação, serviços e recursos aí disponibilizados.

**7. Apreciação global** - Foi nossa pretensão obter junto dos utilizadores, a sua opinião relativamente ao horário de funcionamento, e à imagem geral da Biblioteca.

**8. Comentários** - A colocação de um "espaço aberto", permitiu aos utilizadores a possibilidade de deixarem os seus comentários sobre serviços prestados, que no seu entender deveriam ser corrigidos.

**Metodologia utilizada** - Utilizando uma estrutura de “perguntas fechadas”, para respostas em escala de satisfação entre 1 (muito insatisfeito), e 4 (muito satisfeito), há ainda a opção “não tenho opinião” – procurou-se obter dados comparativos sobre a coleção, o atendimento, os serviços disponíveis, autonomia, o ambiente físico, a presença da biblioteca na Web e apreciação global, havendo ainda espaço aberto a comentários.

**Análise de dados** - Conseguiu-se uma representação da comunidade servida pela Biblioteca com 591 inquéritos respondidos, que correspondem a 72% - Alunos FA, 13% - Docentes FA, e 11% - Investigadores.

\*Para informação mais detalhada, consultar o relatório que se encontra disponível na Biblioteca.