

Carta da Qualidade – Divisão de Documentação e Cultura

Introdução

A DDC considera a qualidade um fator de competitividade determinante para o seu sucesso.

Por isso, implementou uma Carta da Qualidade que reúne um conjunto de compromissos relativos aos seus serviços tendo como objetivo a satisfação dos utilizadores.

Com esta ferramenta, a DDC pretende aproximar-se da comunidade académica e incentivar a apresentação de sugestões, fatores essenciais para a melhoria contínua dos seus serviços.

Missão

A nossa missão é apoiar a aprendizagem, o ensino e a investigação, facilitar o acesso aos recursos de informação, colaborar nos processos de criação de conhecimento, contribuir para a literacia da informação, liberdade intelectual e promover ações de interação cultural com o campus e a comunidade.

Visão

A nossa visão é destacarmo-nos como um serviço-chave no Espaço Europeu do Ensino Superior e de Investigação através do reconhecimento pelos utilizadores como:

- um serviço indispensável e de excelência no apoio ao ensino, aprendizagem e investigação e na criação, difusão e valorização do conhecimento produzido na FCT NOVA
- uma referência, em termos nacionais e internacionais, no desenvolvimento e prestação de recursos e serviços de informação bibliográfica inovadores nas áreas científicas ministradas na FCT NOVA
- uma organização que promove a formação profissional e o desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores para melhor interagir com os seus utilizadores
- uma nova imagem e promoção de novos papéis para a atividade da Biblioteca em geral

Valores

Os valores que nos definem são:

- Cultura de excelência
- Equidade no tratamento
- Adequação e rapidez de resposta
- Incentivo à criatividade e à inovação
- Atitude proactiva

- Contribuição para a sustentabilidade ambiental

Direitos dos utilizadores

- Ser tratados com o devido respeito e consideração
- Dispor de zonas destinadas a trabalhos em grupo e a trabalho individual
- Dispor de recursos informacionais de qualidade adequados às necessidades de ensino, aprendizagem e investigação
- Dispor de ferramentas para o acesso e consulta dos recursos de informação
- Ter acesso a serviços personalizados que respondam de forma adequada às necessidades informacionais

Deveres dos utilizadores

- Cumprir as normas estipuladas no regulamento da DDC
- Contribuir para a manutenção de um ambiente calmo e silencioso e evitar qualquer atividade que perturbe a leitura, a pesquisa e o estudo
- Respeitar os equipamentos, as instalações e as regras específicas de cada zona de trabalho
- Utilizar os espaços e os equipamentos exclusivamente para as funções que lhe estão destinadas
- Tratar os funcionários e os outros utilizadores com respeito e cortesia e, sempre que solicitado, identificar-se como utilizador

Serviços/produtos		Compromissos	Indicadores	
			Externos	Internos
Empréstimo domiciliário	Requisições Devoluções Renovações Reservas	Responder aos pedidos de requisição/devolução/renovação/reserva (por telefone e de forma presencial) em 5 min	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço de Empréstimo Domiciliário/nº de respostas ao questionário	- Nº de reclamações resolvidas/nº de reclamações recebidas - Tempo médio de tratamento das reclamações
	Renovações (email/helpdesk) Reservas (email/helpdesk)	Responder ao pedido em 12/24h	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço de Empréstimo Domiciliário/nº de respostas ao questionário	- Tempo médio de tratamento das reclamações - % de utilização do helpdesk - Nº de reclamações resolvidas/nº de reclamações recebidas
Área do leitor		Oferecer serviços personalizados no catálogo através da área do leitor (reservas, renovações, nº de empréstimos, data de entrega de documentos) a todos os utilizadores	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Área do Leitor/nº de respostas ao questionário	
Reserva de gabinetes de trabalho, auditório, sala multiusos		Responder aos pedidos em 12h/ 24h	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço Reserva de Salas/nº de respostas ao questionário	- Tempo médio de resposta ao pedido de reserva

<p>Empréstimo Interbibliotecas - EIB (pedido de obras não existentes na FCT e empréstimo de obras a outras instituições)</p>		<p>Responder ao pedido de empréstimo / fornecer documentos em 24h/72h*</p>	<p>- Questionário de satisfação direcionado ao EIB - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço EIB/nº de respostas ao questionário</p>	<p>- Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao EIB /nº de respostas ao questionário - Tempo médio de resposta ao pedido de EIB</p>
<p>Apoio ao utilizador</p>	<p>Localização de informação / documentos a pedido</p>	<p>Responder ao pedido de localização de informação/documentos em 24/48h</p>	<p>- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço de Localização de informação /nº de respostas ao questionário</p>	<p>- Tempo médio de resposta ao pedido de localização de informação/documentos</p>
	<p>Formação utilizadores</p>	<p>Formação Inicial - Realizar ações de formação destinadas a todos os novos membros da FCT (alunos, docentes, investigadores) Formação Avançada - Realizar ações de formação sobre pesquisa em bases de dados, elaboração de trabalhos científicos Formação Especifica- Realizar ações de formação a pedido relativas ao uso dos recursos eletrónicos</p>	<p>- Questionário de satisfação direcionado às sessões de formação - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação às sessões de formação/nº de respostas ao questionário</p>	<p>- Nº total de sessões por ano lectivo - Nº de formandos por sessão - % face ao ano lectivo anterior</p>

		disponibilizados pela Biblioteca		
	Apoio ao utilizador no balcão de atendimento	Orientar o utilizador nas suas perguntas, problemas, etc. sobre o funcionamento da biblioteca, indicando a unidade/serviço ao qual o utilizador poderá recorrer no caso de não ser possível prestar a ajuda necessária.	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao Atendimento/nº de respostas ao questionário	- Nº de reclamações resolvidas /nº de reclamações recebidas - Tempo médio de tratamento das reclamações
Tratamento documental		Colocar à disposição do utilizador os documentos (excepto revistas científicas) em 10 dias, desde a data do registo até à data de colocação na prateleira		-Tempo médio de tratamento documental
Recursos eletrónicos		Proporcionar acesso, através do catálogo e da página da Biblioteca, aos recursos.	- Questionário de avaliação da qualidade dos serviços da DDC - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação aos Recursos Electrónicos disponibilizados/nº de respostas ao questionário	- Estatísticas de downloads de artigos em texto integral
Atividades culturais		Organizar, colaborar e participar em eventos culturais.	- Questionário de satisfação direcionado às atividades culturais - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação às Atividades Culturais/nº de respostas ao questionário	- % tempo do ano letivo em que a Biblioteca promoveu eventos culturais - % face ao ano lectivo anterior

FCT Fablab		Responder ao pedido de reserva de equipamentos em 24h	- Questionário de avaliação da qualidade do serviço do FCT Fablab - Nº de utilizadores com opinião satisfatória em relação ao serviço de reservas /nº de respostas ao questionário	
Sugestões/ reclamações		Responder a 100% das sugestões/reclamações no prazo máximo de 7 dias e estabelecer planos de atuação e melhoria, dentro do possível		- Nº de reclamações resolvidas /nº de reclamações recebidas - Nº de sugestões recebidas /nº de sugestões concretizadas - Nº de planos de melhoria concretizados /nº de planos de melhoria estabelecidos - Tempo médio de resposta à sugestão/reclamação

*exceto no caso dos livros estarem emprestados

A DDC dispõe de uma equipa de técnicos especializados que se compromete a dar resposta às suas solicitações de forma célere e personalizada.

Porque o seu sucesso é o nosso próprio sucesso, a sua opinião é muito importante para nós.

Ajude-nos a melhorar. Envie-nos as suas sugestões para div.dc.helpdesk@fct.unl.pt

Conte connosco!

Contamos consigo!

Siga-nos em:

Facebook <http://www.facebook.com/biblioteca.fctunl>

Blogue <http://bibliotecaunl.blogspot.com/>

