



“a minha biblioteca é a tua biblioteca”  
**PROGRAMA DE MOBILIDADE EM  
BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**



Código de Identificação: PM 17/2024

## IDENTIFICAÇÃO

**Instituição: Unidade de Serviços de Biblioteca e Documentação da UMinho**

Morada: Edifício 04, Campus de Gualtar

Telefone: '+351919393021'

E-mail: [carla.ferreira@usdb.uminho.pt](mailto:carla.ferreira@usdb.uminho.pt)

**Título da Ação: Atenção aos Utilizadores! Pare, Escute e Olhe: a Avaliação da Qualidade do Atendimento nas Bibliotecas**

Data de realização: 5 de dezembro de 2024

Público-alvo: Dirigentes, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Estudantes da área de BAD

Nº máximo de participantes: 6

Nº mínimo de participantes: 2

Contacto de email: [carla.ferreira@usdb.uminho.pt](mailto:carla.ferreira@usdb.uminho.pt)

### Facilidades logísticas

Acesso às cantinas: Sim

Acesso à residência de estudantes: Não

Hotéis com protocolos: Não

Nome dos Hotéis:

Outras Facilidades:

## PROGRAMA DA VISITA

O programa "Atenção aos Utilizadores! Pare, Escute e Olhe: a Avaliação da Qualidade do Atendimento nas Bibliotecas da UMinho" proposto é apresentado pelo Gabinete de Biblioteconomia e Gestão Bibliográfica da Unidade de Serviços de Biblioteca e Documentação da Universidade do Minho e tem como objetivo partilhar os métodos de avaliação da qualidade do atendimento nas Bibliotecas da UMinho.

A qualidade do atendimento nas Bibliotecas da UMinho é uma área prioritária e a forma como a sua avaliação e monitorização tem vindo a ser feita foi alvo de reflexão e reformulação. Este programa visa dar a conhecer os métodos utilizados para avaliar a qualidade do atendimento nas nossas bibliotecas, revelar alguns resultados e partilhar com as Bibliotecas do Ensino Superior uma experiência que valoriza os inputs dos nossos Utilizadores e uma escuta ativa das suas experiências e necessidades.

Manhã:

Avaliação da Qualidade do Atendimento nas Bibliotecas da UMinho

Tarde:

Métodos de avaliação e apresentação de resultados

Discussão