

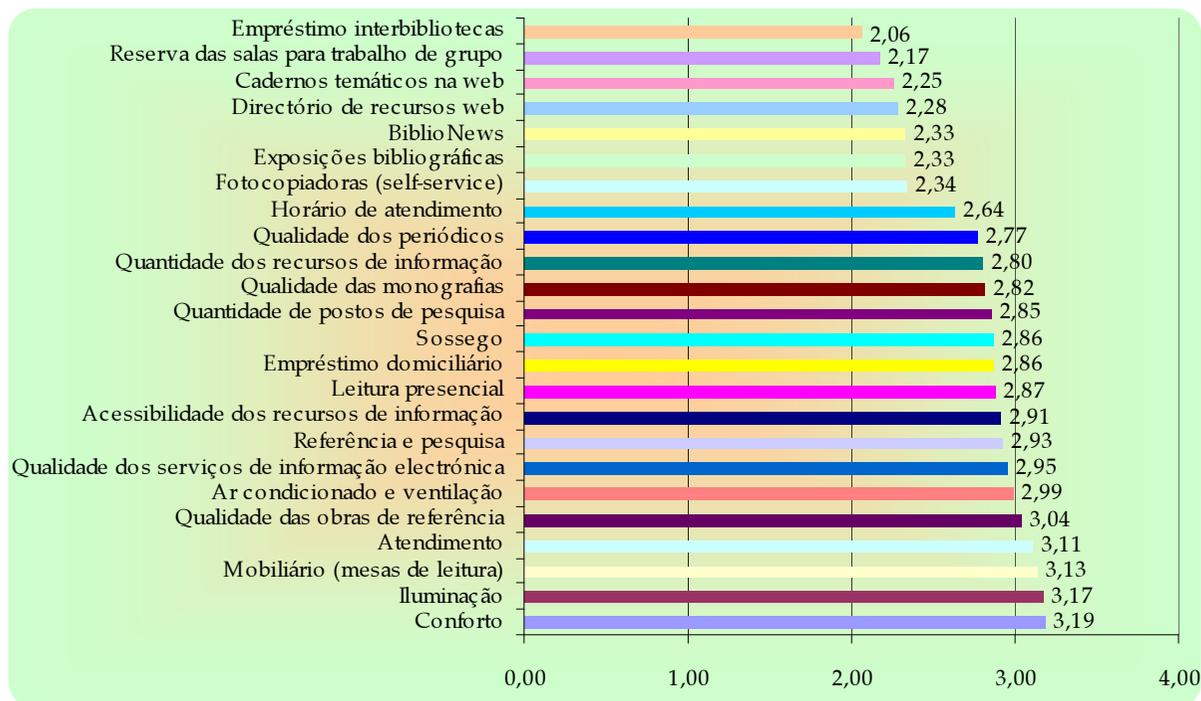
Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 22.05.06 e 08.06.06

Conjunto de 34 perguntas:

- 9 Simples – caracterização do perfil dos clientes (função, sexo, idade, grau que frequenta, quantos anos no ISCTE, área científica, frequência vai à biblioteca); qual a consulta mais utilizada; caracterização da totalidade dos serviços.
- 2 Blocos de 7 – Satisfação com os serviços da Biblioteca; Satisfação com as instalações
- 1 Bloco de 10 – Satisfação com os recursos de informação
- 1 Aberta – opinião

150 Respostas

Resultado → Ordem de prioridades de melhoria



Caracterização da totalidade dos serviços

- 1 – 0,7%
- 2 – 5,3%
- 3 – 81,3%
- 4 – 12,0%

Tipo de consulta efectuada

- Catálogo bibliográfico: 70,0%
- Nosso site: 23,3%
- B-on: 8,7%
- Outros sites: 12,0%
- PsycINFO: 2,7%
- ABI: 1,3%
- SSPT: 2,7%
- WRDS: 0%
- ICPSR: 0%

Caracterização do Cliente

- Função: Estudante ISCTE (92,7%)
- Sexo: Feminino (51,3%)
- Idade: 17 aos 25 anos (70,7%)
- Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (86,7%)
- Área científica: Sociologia (28,0%)
- Frequência q vai à Biblioteca: várias x por semana (63,3%)

Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

A = soma dos valores indicados para cada aspecto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.

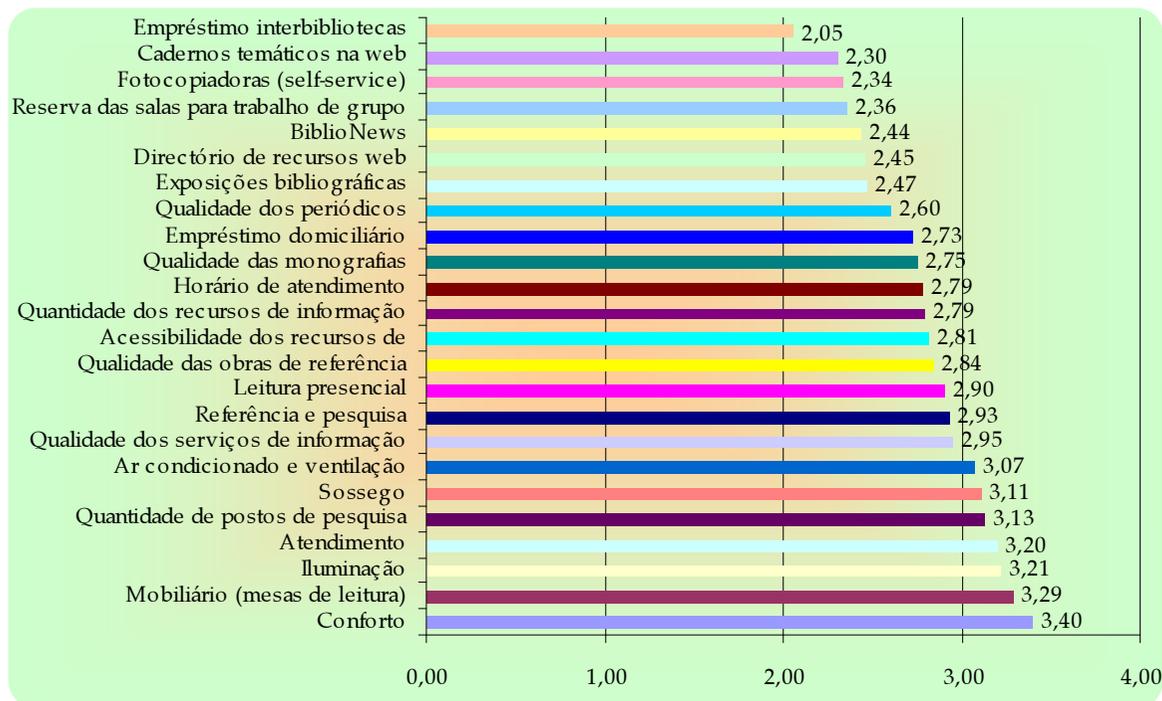
Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 09.10.06 e 26.10.06

Conjunto de 34 perguntas:

9 Simples – caracterização do perfil dos clientes (função, sexo, idade, grau que frequenta, quantos anos no ISCTE, área científica, frequência vai à biblioteca); qual a consulta mais utilizada; caracterização da totalidade dos serviços.
2 Blocos de 7 – Satisfação com os serviços da Biblioteca; Satisfação com as instalações
1 Bloco de 10 – Satisfação com os recursos de informação
1 Aberta – opinião

150 Respostas

Resultado → **Ordem de prioridades de melhoria**



Caracterização da totalidade dos serviços

- 1 – 0,7%
- 2 – 1,3%
- 3 – 82,0%
- 4 – 15,3%

Tipo de consulta efectuada

- Catálogo bibliográfico: 66,7%
- Nosso site: 68,7%
- B-on: 56%
- Outros sites: 45,3%
- PsycINFO: 10%
- ABI: 20%
- SSPT: 28%
- WRDS: 0%
- ICPSR: 0%

Caracterização do Cliente

- Função: Estudante ISCTE (88,0%)
- Sexo: Masculino (52,7%)
- Idade: 17 aos 25 anos (72,7%)
- Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (80,0%)
- Área científica: Gestão (26,7%)
- Frequência q vai à Biblioteca: várias x por semana (56,7%)

Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética **A/B**

A = soma dos valores indicados para cada aspecto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.