

**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 02.06.08 e 20.06.08

**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.

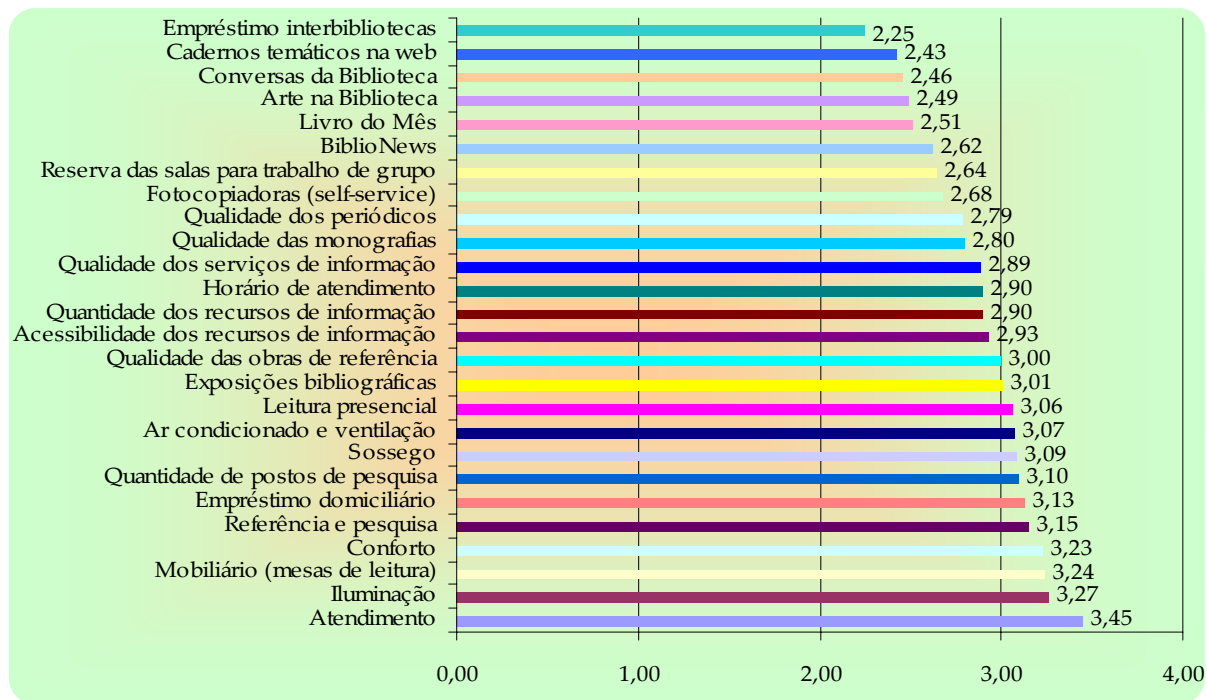
2 Blocos de 7 – Satisfação com os serviços da Biblioteca; Satisfação com as instalações

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 – 72,7%
- 4 – 23,3%

**Tipo de consulta efectuada**

- Catálogo bibliográfico: 67,3%
- Nosso site: 41,3%
- B-on: 24%
- Outros sites: 10%
- PsycArticles: 2%
- ABI: 2,7%
- Thomson One Banker: 0,7%
- WRDS: 0%
- ICPSR: 0,7%

**Caracterização do Cliente**

**Função:** Estudante ISCTE (90%)

**Sexo:** Feminino (56%)

**Idade:** 17 aos 25 anos (72%)

**Grau q frequenta (se estudante):** Licenciatura (71%)

**Área científica:** Gestão (24,7%)

**Frequência q vai à Biblioteca:** várias x por semana (51%)

**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.

## Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620

**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 03.11.08 e 21.11.08

### Conjunto de 40 perguntas:

10 Simples – caracterização do perfil dos clientes (função, pertença, sexo, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, dep<sup>to</sup> ou centro de inv. a que pertence, frequência vai à biblioteca); qual a consulta mais utilizada; caracterização da totalidade dos serviços.

1 Bloco de 8 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 16 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

320 Respostas

### Caracterização do Cliente

**Função:** Estudante ISCTE (87,5%)

**Sexo:** Feminino (59,4%)

**Idade:** Mediana - 23

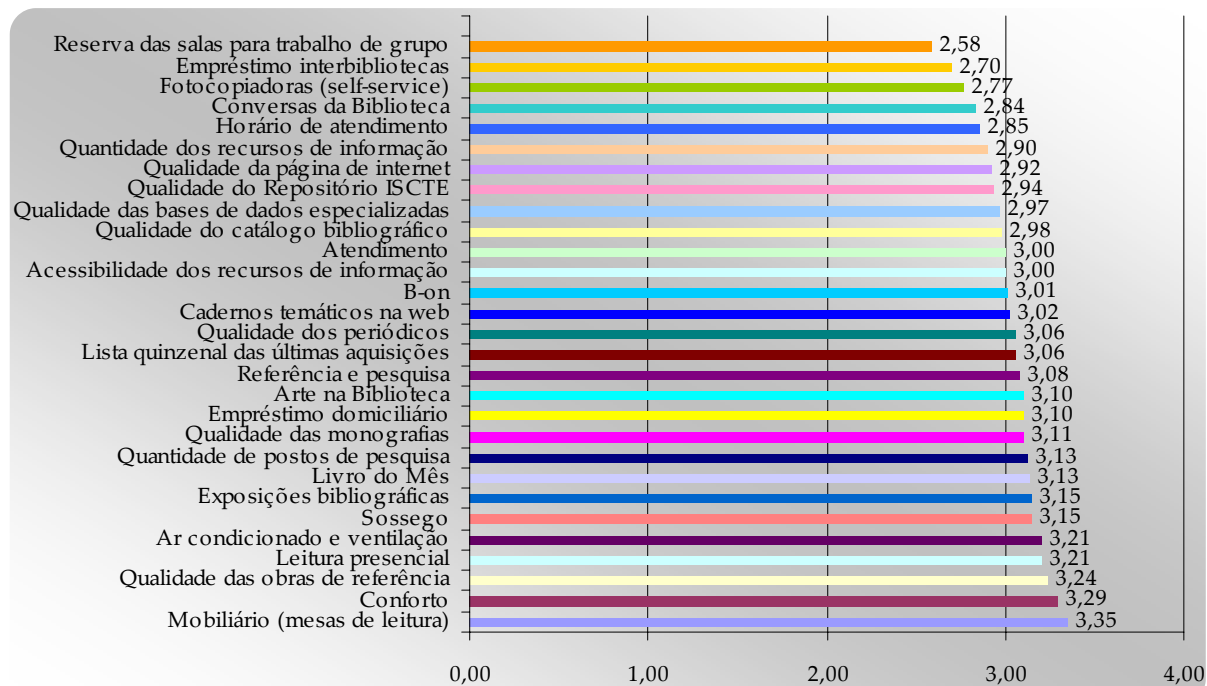
**Grau q frequenta (se estudante):** Licenciatura (60,4%)

**Dep<sup>to</sup> ou Centro de Investigação:** CIES (17,1%)

**Frequência q vai à Biblioteca:** várias x por semana (40,9%)

### Resultado

### Ordem de prioridades de melhoria



### Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,6%  
2 – 12,2%  
3 – 71,7%  
4 – 14,5%

### Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico: 71,3%

Nosso site: 35,3%

B-on: 38,1%

Outros sites: 13,8%

PsycArticles: 12,5%

ABI: 7,8%

JSTOR: 6,3%

WRDS: 0,9%

ICPSR: 0,9%

Repositório do ISCTE: 17,5%

### 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.