

## 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 05.11.07 e 16.11.07

### 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.

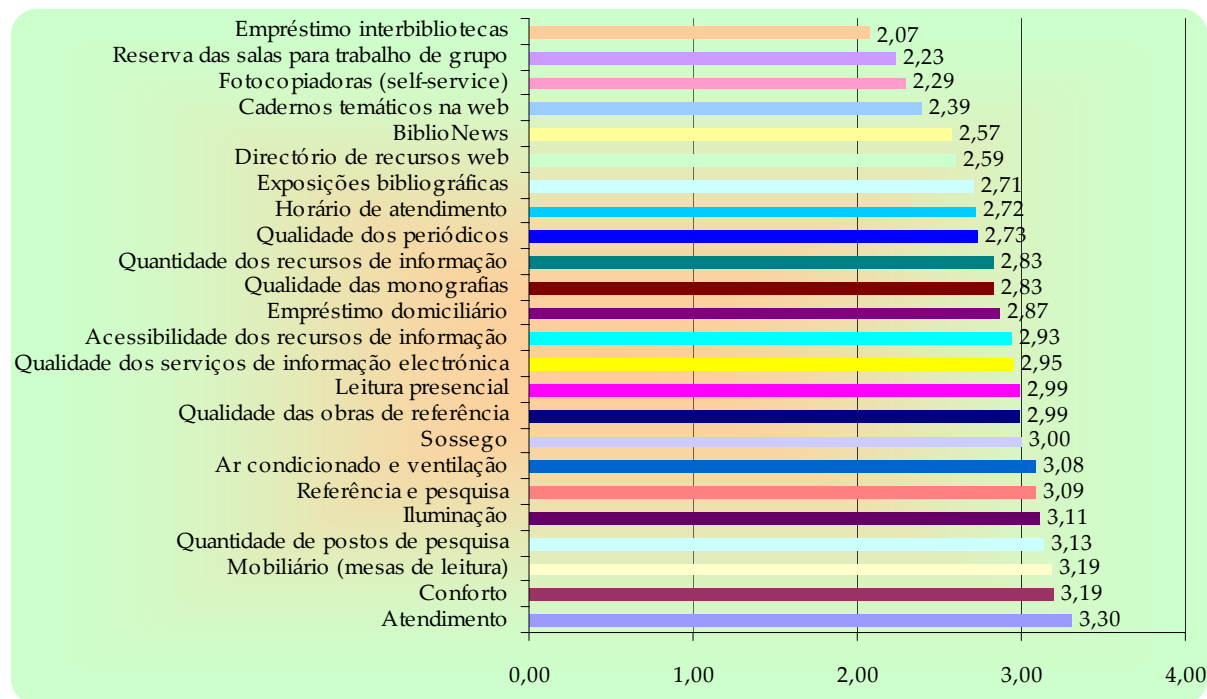
2 Blocos de 7 – Satisfação com os serviços da Biblioteca; Satisfação com as instalações

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 – 3,5%  
3 – 73,6%  
4 – 22,2%

### Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico: 74%  
Nosso site: 24%  
B-on: 22%  
Outros sites: 1,3%  
PsycArticles: 7,3%  
ABI: 2%  
Thomson One Banker: 0,7%  
WRDS: 0,7%  
ICPSR: 0%

### Caracterização do Cliente

**Função:** Estudante ISCTE (81,3%)

**Sexo:** Feminino (64%)

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

**Grau q frequenta (se estudante):** Licenciatura (65%)

**Área científica:** Sociologia (23,8%)

**Frequência q vai à Biblioteca:** várias x por semana (60%)

### 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.