

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 01.06.09 e 26.06.09

Conjunto de 42 perguntas:

10 Simples – caracterização do perfil dos clientes (função, pertença, sexo, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, dep^{lo} 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 18 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

447 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante ISCTE (85,9%)

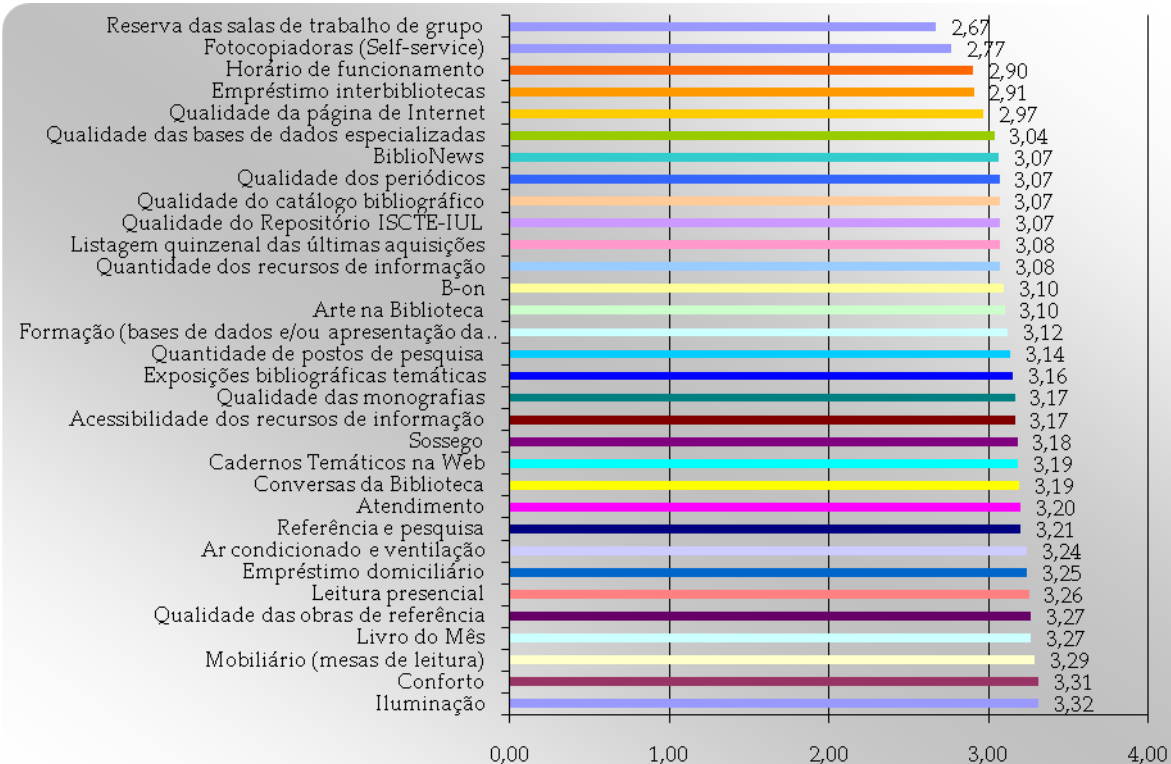
Sexo: Feminino (61,3%)

Idade (Mediana): 23

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (67,3%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o Antropologia, CIES e CIS (13,8%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (45%)

Resultado**Ordem de prioridades de melhoria****Caracterização da totalidade dos serviços**

1 – 0,7%
2 – 5,6%
3 – 68,5%
4 – 25,3%

Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico: 72,9%

Nosso site: 36,6%

Outros sites: 36,1%

B-on: 18,7%

PsycArticles: 12,6%

ICPSR: 7,2%

WRDS: 5%

ABI: 1,8%

JSTOR: 1,8%

Banco de Dados ASEP/JDS: 1,4%

Repositório ISCTE-IUL: 7,2%

IFRS: 16,3%

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.