

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

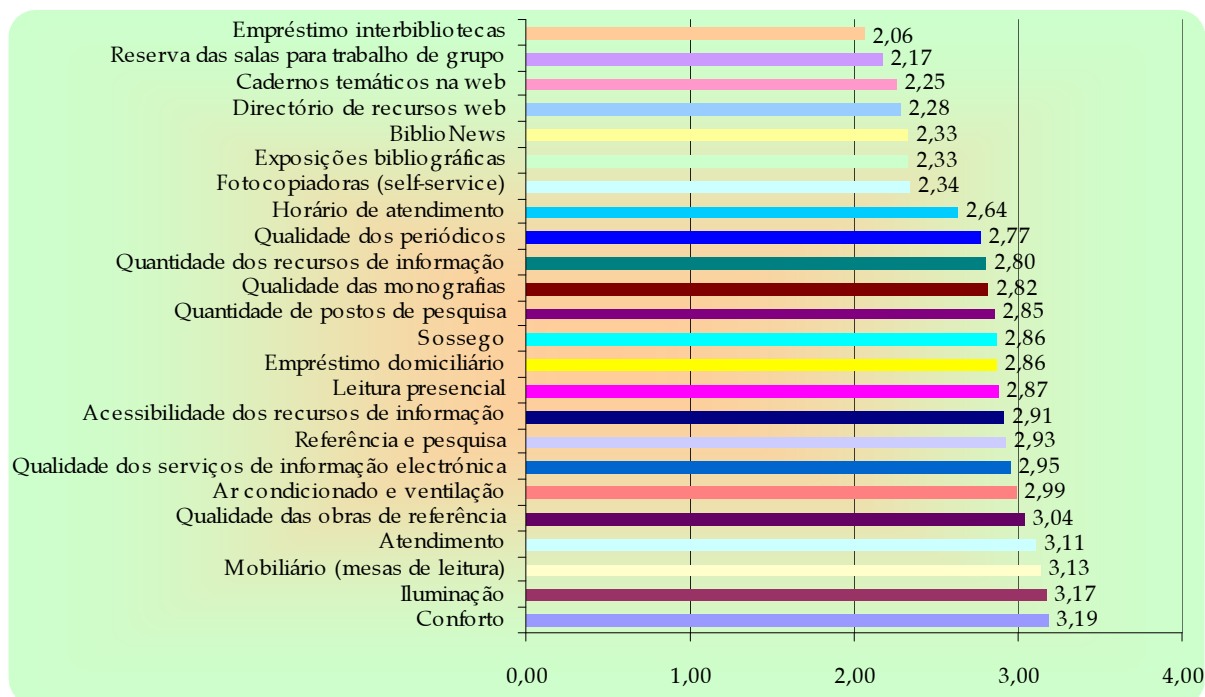
**Indicador de desempenho:** Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.  
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 22.05.06 e 08.06.06

### 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.