

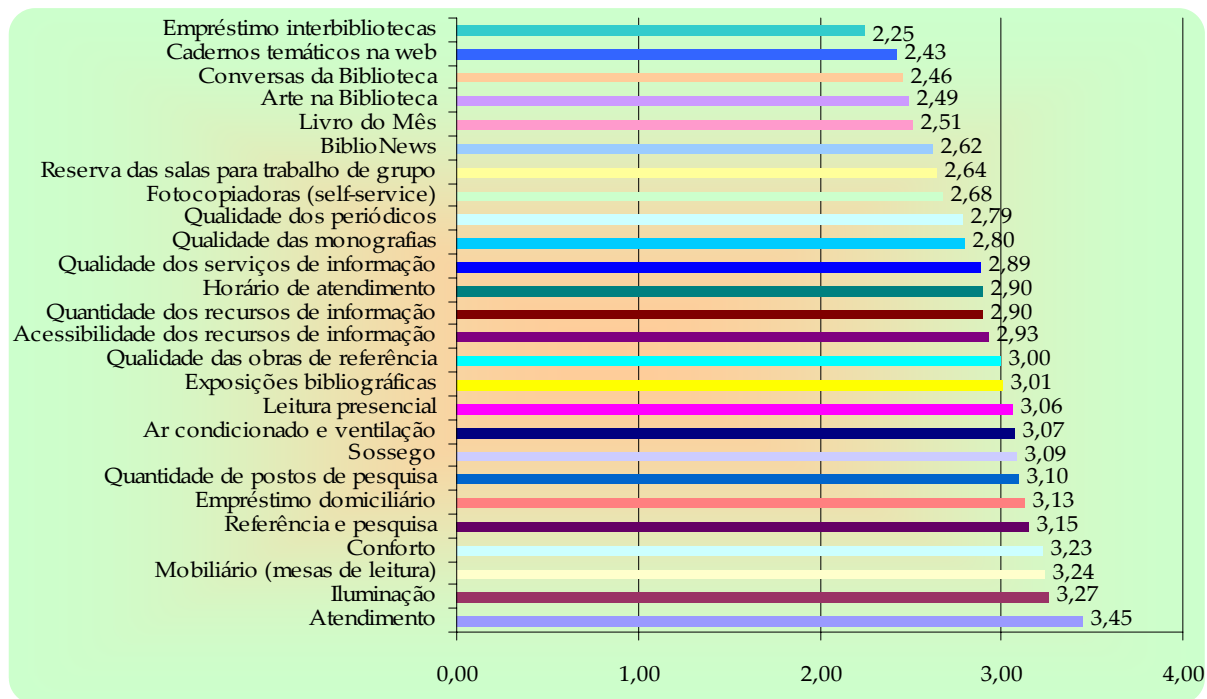
Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 02.06.08 e 20.06.08

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.