

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^{to} 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

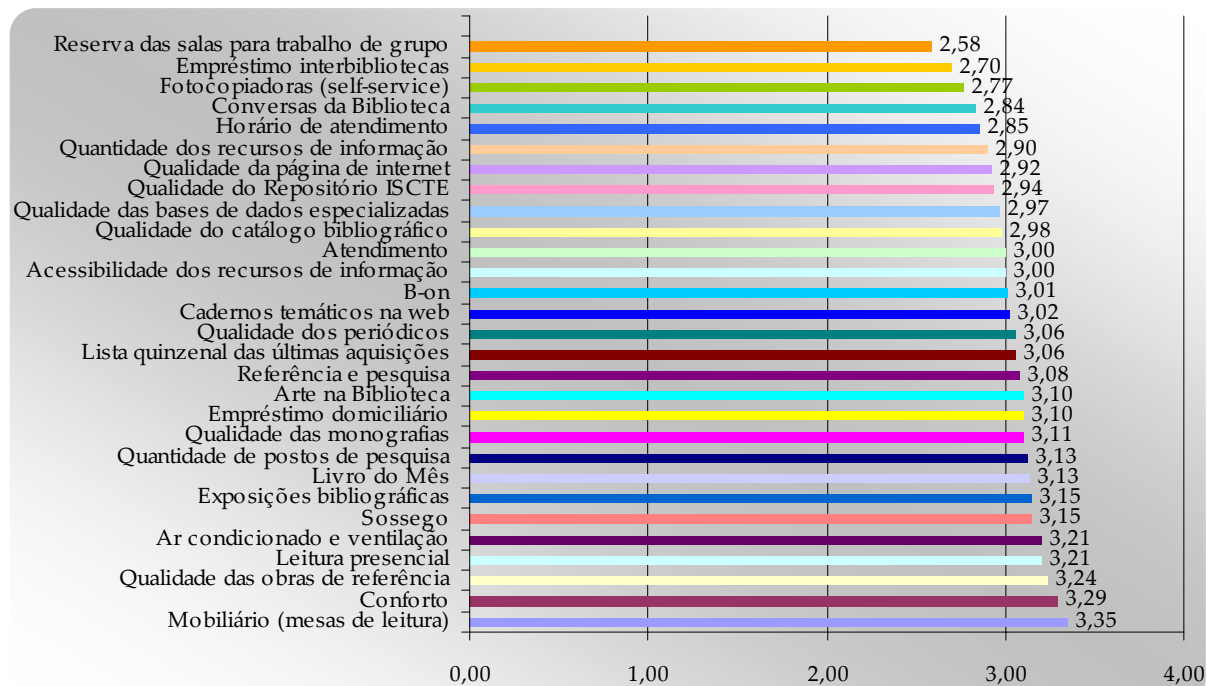
Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (60,4%)

Dep^{to} 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.