

**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 09.10.06 e 26.10.06

**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.

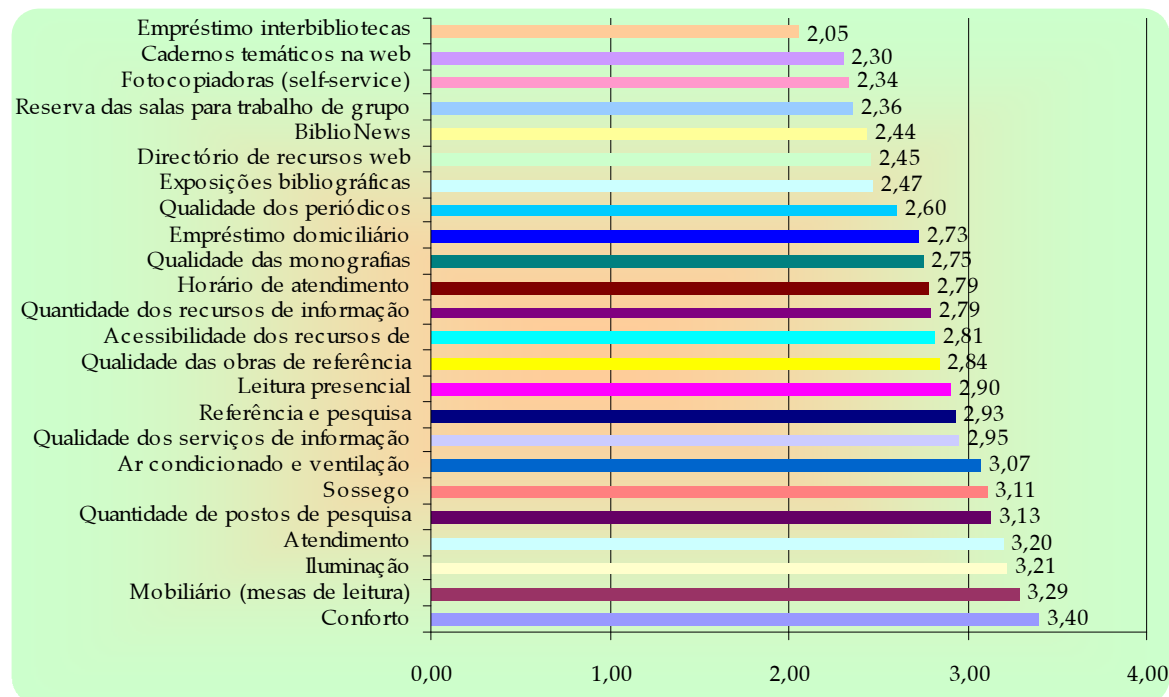
2 Blocos de 7 – Satisfação com os serviços da Biblioteca; Satisfação com as instalações

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 – 1,3%  
3 – 82,0%  
4 – 15,3%

**Tipo de consulta efectuada**

**Catálogo bibliográfico:** 66,7%  
**Nosso site:** 68,7%  
**B-on:** 56%  
**Outros sites:** 45,3%  
**PsycINFO:** 10%  
**ABI:** 20%  
**SSPT:** 28%  
**WRDS:** 0%  
**ICPSR:** 0%

**Caracterização do Cliente**

**Função:** Estudante ISCTE ( 88,0%)

**Sexo:** Masculino (52,7%)

**Idade:** 17 aos 25 anos (72,7%)

**Grau q frequenta (se estudante):** Licenciatura (80,0%)

**Área científica:** Gestão (26,7%)

**Frequência q vai à Biblioteca:** várias x por semana (56,7%)

**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.