

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES 2016

nº total de inquéritos - 421		mau		razoável		bom		muito bom		média bom+mto bom	média por grupo
fundo documental	qualidade do fundo documental (diversidade, quantidade e adequação)	1	0,24%	16	3,88%	205	49,76%	190	46,12%	95,87%	95,87%
	eficiência no serviço de empréstimo	1	0,24%	5	1,20%	92	22,06%	319	76,50%	98,56%	
serviços	eficiência no serviço TIC (PC e internet)	5	1,30%	19	4,94%	174	45,19%	187	48,57%	93,77%	93,57%
	eficiência no serviço de referência (apoio à pesquisa bibliográfica)	0	0,00%	11	2,67%	174	42,23%	227	55,10%	97,33%	
	qualidade do serviço de cafetaria	6	1,61%	55	14,78%	175	47,04%	136	36,56%	83,60%	
serviços online	serviços e presença on-line (sítio, facebook e catálogo)	3	0,78%	28	7,27%	180	46,75%	174	45,19%	91,95%	91,95%
ambiente físico	ambiente físico (limpeza, temperatura, ambiente e conforto, iluminação e nível de ruído)	0	0,00%	9	2,16%	119	28,54%	289	69,30%	97,84%	97,84%
apreciação global	imagem geral da biblioteca	0	0,00%	3	0,72%	97	23,21%	318	76,08%	99,28%	99,28%
	média global	16	0,50%	146	4,54%	1216	37,79%	1840	57,18%	94,97%	94,97%