

## RESULTADOS DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES 2015

nº total de inquéritos - 402		mau		razoável		bom		muito bom		média bom +mto bom	média por grupo
fundo documental	qualidade do fundo documental (diversidade de assuntos e quantidade)	0	0,00%	33	9,71%	185	54,41%	122	35,88%	90,29%	83,14%
	adequação da coleção às suas necessidades	9	2,50%	53	14,72%	188	52,22%	110	30,56%	82,78%	
	regularidade de aquisição de novidades	15	4,95%	67	22,11%	153	50,50%	68	22,44%	72,94%	
	qualidade da base de dados (Catálogo)	5	1,60%	45	14,38%	150	47,92%	113	36,10%	84,03%	
	facilidade de encontrar os documentos nas estantes	6	1,68%	49	13,73%	173	48,46%	129	36,13%	84,59%	
serviços	eficiência no serviço de empréstimo	2	0,54%	13	3,49%	85	22,85%	272	73,12%	95,97%	92,65%
	qualidade da prestação do serviço de reservas de documentos	2	0,62%	11	3,38%	100	30,77%	212	65,23%	96,00%	
	eficiência no serviço TIC (PCs + internet)	2	0,85%	17	7,26%	121	51,71%	94	40,17%	91,88%	
	eficiência no serviço de referência (apoio à pesquisa bibliográfica)	0	0,00%	19	6,31%	135	44,85%	147	48,84%	93,69%	
	qualidade de tratamento de sugestões e reclamações	1	0,44%	18	7,86%	95	41,48%	115	50,22%	91,70%	
serviços online	qualidade do serviço de cafeteria	14	6,57%	24	11,27%	93	43,66%	82	38,50%	82,16%	85,98%
	qualidade do serviço de reservas online	1	0,46%	19	8,76%	78	35,94%	119	54,84%	90,78%	
	qualidade da página do Facebook	5	2,72%	26	14,13%	85	46,20%	68	36,96%	83,15%	
ambiente físico	qualidade na divulgação das atividades da biblioteca	9	3,09%	37	12,71%	140	48,11%	105	36,08%	84,19%	94,99%
	limpeza	0	0,00%	6	1,61%	88	23,66%	278	74,73%	98,39%	
	temperatura	1	0,27%	10	2,69%	112	30,11%	249	66,94%	97,04%	
	iluminação	0	0,00%	14	3,74%	116	31,02%	244	65,24%	96,26%	
	ambiente e conforto	1	0,27%	22	5,90%	112	30,03%	238	63,81%	93,83%	
apreciação global	nível de ruído	10	2,74%	29	7,95%	139	38,08%	187	51,23%	89,32%	97,05%
	imagem geral da biblioteca	1	0,27%	10	2,68%	151	40,48%	211	56,57%	97,05%	
média global		84	1,34%	522	8,33%	2499	39,87%	3163	50,46%	90,33%	90,33%