

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES 2017

nº total de inquéritos - 423		mau		razoável		bom		muito bom		Somatório bom+mto bom	média por grupo
fundo documental	qualidade do fundo documental (diversidade, quantidade e adequação)	1	0,24%	13	3,14%	204	49,28%	196	47,34%	96,62%	96,62%
serviços	eficiência no serviço de empréstimo	1	0,24%	1	0,24%	93	22,20%	324	77,33%	99,52%	94,40%
	eficiência no serviço TIC (PC e internet)	6	1,55%	20	5,17%	167	43,15%	194	50,13%	93,28%	
	eficiência no serviço de referência (apoio à pesquisa bibliográfica)	2	0,49%	10	2,43%	170	41,26%	230	55,83%	97,09%	
	qualidade do serviço de cafetaria	14	3,61%	36	9,28%	183	47,16%	155	39,95%	87,11%	
serviços online	serviços e presença on-line (Sítio, facebook e catálogo)	5	1,25%	28	7,00%	198	49,50%	169	42,25%	91,75%	91,75%
ambiente físico	ambiente físico (limpeza, temperatura, ambiente e conforto, iluminação e nível de ruído)	4	0,95%	7	1,67%	95	22,62%	314	74,76%	97,38%	97,38%
apreciação global	imagem geral da biblioteca	0	0,00%	6	1,42%	92	21,80%	324	76,78%	98,58%	98,58%
média global		33	1,01%	121	3,71%	1202	36,85%	1906	58,43%	95,28%	95,28%