



Inquérito Anual de Satisfação aos Utilizadores

Resultados 2008

Idade:

0-14	18
15-25	85
26-35	70
36-45	59
46-55	18
56-65	8
>66	4

Sexo:

Feminino	147
Masculino	115

Habilitações:

nenhumas	1
1º ciclo	3
2º ciclo	33
3º ciclo	34
Secundário	80
Superior	111

Profissão:

Profissão	
Administrativos	21
Professores/educadores infância	44
Artes	1
Desempregados	12
Desporto	
Direito/Gestão/Contabilidade	7
Domésticos	5
Economia e Finanças	1
Educação	
Engenharia e Arquitectura	10
Informática	1
Marketing, publicidade/design/desenhador	2
Operários e Artífices	7
Outros casos	33
Reformados	6
Saúde	16
Serviços	16
Trabalhador / Estudante	3
Estudantes	77



	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Aprovação	Final
1.Illuminação da biblioteca		4.96%	58.02%	36.26%	94.27%	92.94%
2.Climatização da biblioteca	0.77%	8.05%	51.34%	39.85%	91.19%	
3.Manutenção da biblioteca		6.64%	50.00%	43.36%	93.36%	
4.Atendimento no balcão central (cortesia e eficácia)		1.54%	39.38%	59.07%	98.46%	98.46%
5.Serviço de sugestões / reclamações (tempo de resposta)		13.18%	60.00%	26.82%	86.82%	—
6.Serviços prestados on-line (catálogo,informações)		11.79%	62.01%	26.20%	88.21%	90.87%
7.Informação no serviço de referência (cortesia e eficácia)		6.48%	46.15%	47.37%	93.52%	
8.Manutenção do equipamento informático da biblioteca	0.47%	11.68%	52.80%	35.05%	87.85%	86.48%
9.Serviços disponibilizados nas TIC (internet;office;impressão/digitalização de documentos)	0.43%	14.47%	51.49%	33.62%	85.11%	
10.Atendimento prestado nas TIC (cortesia e eficácia)		8.97%	50.43%	40.60%	91.03%	91.03%
11.Serviço de cafetaria		14.83%	61.24%	23.92%	85.17%	—
12.Atendimento prestado na cafetaria (cortesia e eficácia)		14.22%	53.55%	32.23%	85.78%	—
13.Satisfação global com o desempenho da biblioteca		2.72%	49.03%	48.25%	97.28%	97.28%

Nota: Para o cálculo dos indicadores são contabilizadas as avaliações de Bom e Muito Bom.