



A BLCS tem procurado servir as necessidades dos seus utentes de acordo com elevados padrões de qualidade de serviço público. Este inquérito tem como objectivo melhorar os serviços que lhe prestamos. Agradecemos a sua disponibilidade para preencher este inquérito. Obrigada pela sua colaboração!

### Inquérito de satisfação

Assinale a sua resposta colocando um **X** no respectivo quadrado da escala apresentada em que 1= Totalmente insatisfeito e 10= Totalmente satisfeito).

#### Sua frequência de utilização da biblioteca:

1 vez por semana  Mais de 1 vez por semana  1 vez por mês

Outra (defina): \_\_\_\_\_

#### Grau de satisfação quanto às condições gerais de acesso à BLCS:

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Edifício										
Horário										

#### Grau de satisfação quanto ao atendimento telefónico da biblioteca:

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Simpatia										
Educação										
Clareza										
Eficiência										
Rapidez										
Rigor										

#### Grau de satisfação quanto ao atendimento nas salas de leitura?

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

#### Comentários e sugestões de melhoramento no atendimento:

	Recepção	Sala Leitura	Sala Áudio e Vídeo	Sala Leitura	Sala Infanto-Juvenil	Sala Fundos Especiais
	R/C	R/C	R/C	1º piso	1º Piso	2º Piso
Simpatia						
Educação						
Clareza						
Eficiência						
Rapidez de resposta						
Rigor						
Competência e profissionalismo						

#### Grau de satisfação quanto às instalações da BLCS :

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mobiliário										
Condições acústicas										
Luminosidade										
Limpeza										
Climatização										
Conforto e comodidade										

#### Grau de satisfação quanto aos recursos informáticos disponíveis na BLCS

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nº de computadores										
Software										
Rapidez no acesso à Internet										
Tempo de utilização da Internet										

#### Grau de satisfação quanto à colecção documental:

(Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diversidade temática										
Actualização dos conteúdos										
Suportes de informação										

#### Grau de satisfação quanto às actividades de promoção cultural (Escala de 1= Totalmente insatisfeito a 10= Totalmente satisfeito)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diversidade temática										
Tipos de acção										
Horário										
Periodicidade										

Se está insatisfeito, quer sugerir alguma actividade cultural?

\_\_\_\_\_

#### Acha necessária a realização de acções de formação na BLCS?

Sim  Não Se sim, diga em que área(s):