Idade:	_____ Anos	Sexo	☐ Masculino	☐Feminino
Habilitações Literárias:	_____			
Residência:	☐ Espinho Freguesia:_____ ☐ Outro Concelho: _____ Localidade:_____			

Com que frequência utiliza os serviços da Biblioteca?			
☐ Raramente	☐ Uma vez por mês	☐ Uma vez por semana	☐ Várias vezes por semana

Por favor, indique a sua opinião, assinalando **com um "x" uma das opções** abaixo indicadas, tendo em conta que: **1=Muito Mau, 2= Mau, 3=Bom e 4= Muito Bom**

Avaliação dos serviços prestados pelo Município	1	2	3	4	**Não se aplica/ Não Responde**
1 – Atendimento presencial					
Q1. Horário	☐	☐	☐	☐	☐
Q2. Tempo de espera	☐	☐	☐	☐	☐
2 – Atendimento telefónico					
Q3. Facilidade de contacto telefónico	☐	☐	☐	☐	☐
Q4. Clareza da informação prestada	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Atendedores					
Q5. Disponibilidade para responderem às perguntas	☐	☐	☐	☐	☐
Q6. Uso de linguagem clara e simples	☐	☐	☐	☐	☐
Q7. Prestação de informação correta e completa	☐	☐	☐	☐	☐
Q8. Simpatia e educação no atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
Q9. Igualdade de tratamento	☐	☐	☐	☐	☐
Q10. Celeridade no atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
4 – Serviços					
Q11. Eficiência no serviço de empréstimo	☐	☐	☐	☐	☐
Q12. Eficiência nos serviços de internet	☐	☐	☐	☐	☐
Q13. Diversidade das atividades realizadas	☐	☐	☐	☐	☐
5 – Coleção/Fundo documental					
Q14. Adequação da coleção às necessidades	☐	☐	☐	☐	☐
Q15. Qualidade da coleção (diversidade e quantidade)	☐	☐	☐	☐	☐
Q16. Periodicidade na aquisição de novidades	☐	☐	☐	☐	☐
Q17. Facilidade na localização do(s) recurso(s)	☐	☐	☐	☐	☐
6 – Instalações					
Q18. Acessibilidade	☐	☐	☐	☐	☐
Q19. Organização e funcionalidade	☐	☐	☐	☐	☐
Q20. Qualidade e conforto	☐	☐	☐	☐	☐
Q21. Iluminação	☐	☐	☐	☐	☐
Q22. Limpeza e higiene	☐	☐	☐	☐	☐
7 – Satisfação Global (Q23.)	☐	☐	☐	☐	☐

Sugestões:

Muito obrigada pela sua colaboração!

Data: ____/_____/_____