**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO**

A fim de contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos utilizadores da Sala de Leitura da Secretaria-Geral da Educação e Ciência vimos solicitar a sua colaboração respondendo a este questionário.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1. Atendi-mento presencial | **Como avalia o serviço prestado quanto a:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Acolhimento / orientação |  |  |  |  |
| Simpatia / delicadeza |  |  |  |  |
| Competência / eficiência |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 2. Instru-mentos de pesquisa | **Como avalia os instrumentos de pesquisa e descrição documental existentes na sala quanto a:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Facilidade de acesso à informação |  |  |  |  |
| Actualização |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 3. Acesso a terminais informátIcos | **Caso tenha utilizado os terminais informáticos disponíveis na sala, como avalia:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Número de terminais disponíveis |  |  |  |  |
| Tempo de utilização |  |  |  |  |
| Apoio técnico na pesquisa |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 4. Qualidade ambiental | **Como avalia o espaço da sala de leitura quanto a:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Conforto |  |  |  |  |
| Condições de iluminação |  |  |  |  |
| Tranquilidade / silêncio |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 5. Atendi-mento por correio electrónico | **Caso tenha solicitado informações ou apoio por email, como avalia a resposta dada, quanto a:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Tempo de resposta |  |  |  |  |
| Amabilidade da resposta |  |  |  |  |
| Clareza das informações prestadas |  |  |  |  |
| Disponibilidade para orientação |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 6. Fundos documentais | **Como avalia os fundos documentais quanto a:** | Não satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Estado de conservação |  |  |  |  |
| Tempo de requisição para consulta |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. 7. Finalidades da pesquisa | **Quais as finalidades da sua pesquisa:** |  |
| Investigação académica / elaboração de tese ou artigo científico |  |
| Investigação para trabalho não académico |  |
| Pesquisa para apoio a intervenção (nos edifícios escolares, etc.) |  |
| Pesquisa de âmbito pessoal / familiar / genealógico, etc. |  |
| Outra. Qual? |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Tipo de informação e de serviços pretendidos | **Que tipo de informação / serviços utiliza habitualmente:** |  |  |
| Consulta de bases de dados |  |  |
| Consulta / leitura de documentação |  |  |
| Obtenção de reproduções |  |  |
| Fotocópias |  |  |
| Reprodução fotográfica |  |  |
| Digitalizações |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. 9. Tipo de consulta | **Tendo em conta a documentação que consultou, se ela estivesse digitalizada:** |  |
| Teria preferido consultá-la remotamente / em suporte digital |  |
| Teria preferido consultar os originais |  |
| Teria preferido ter ambas as possibilidades |  |
| Seria indiferente |  |

|  |
| --- |
| Por favor, deixe-nos **comentários** sobre o Serviço de Arquivo e **sugestões** para a sua melhoria: |
|  |

**Dados pessoais (facultativo)**

|  |
| --- |
| Nome: |
| Endereço de e-mail |

***Muito obrigada pela colaboração***

|  |
| --- |
| Data: |

Por favor, imprima ou descarregue este formulário e remeta-nos para o email [dsda@sec-geral.mec.pt](mailto:dsda@sec-geral.mec.pt)

AJUDE-NOS A MELHORAR O SERVIÇO QUE PRESTAMOS