

**DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE BIBLIOTECA
E DOCUMENTAÇÃO**

ISCTE-IUL

**RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO SOBRE A QUALIDADE DO
SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS
DO ISCTE-IUL**

Lisboa
Novembro de 2009

Ricardo Reiçadas

I. Índice

I. Índice.....	2
1. Introdução.....	3
2. Caracterização dos Utilizadores Internos do ISCTE-IUL.....	4
3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL.....	6
4. Satisfação dos Utilizadores internos do ISCTE-IUL com o Serviço de EIB.....	7
4.1. Atendimento.....	7
4.2. Processo de solicitação dos pedidos.....	8
4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido.....	8
4.4. Rapidez de resposta.....	9
4.5. Forma de consulta dos documentos.....	9
4.6. Formato de entrega dos documentos (artigos).....	10
4.7. Modo de pagamento.....	11
4.8. Divulgação do serviço na Biblioteca.....	12
4.9. Divulgação do serviço na Web.....	13
4.10. Satisfação global com o serviço.....	14
5. Caracterização das Instituições que recorrem ao Serviço de EIB do ISCTE-IUL..	15
6. Utilização do Serviço de EIB pelas Instituições externas ao ISCTE-IUL.....	15
7. Satisfação das Instituições externas com o Serviço de EIB do ISCTE-IUL.....	16
7.1. Processo de requisição das obras.....	16
7.2. Esclarecimentos acerca do estado do pedido.....	16
7.3. Rapidez de resposta.....	17
7.4. Prazo de empréstimo das obras.....	17
7.5. Custos.....	18
7.6. Modo de pagamento.....	19
7.7. Divulgação do serviço na Web.....	19
7.8. Satisfação global com o serviço.....	20
8. Conclusão.....	21
9. ANEXOS.....	22

1. Introdução

O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB) compreende o acesso a documentos que não se encontram no acervo bibliográfico da Biblioteca, através do recurso a outras bibliotecas e centros de documentação, nacionais ou estrangeiros.

Com o intuito de avaliar o grau de satisfação dos utilizadores internos do ISCTE-IUL, bem como das Instituições externas que utilizam o seu serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB), a Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação do ISCTE-IUL realizou, entre os dias 21 de Outubro e 6 de Novembro de 2009, um questionário, com o objectivo de recolher informação mais detalhada que permita, no futuro, melhorar o serviço prestado.

Foi elaborado um questionário de perguntas fechadas, com uma escala de satisfação entre 1 (Insatisfeito) e 4 (Muito satisfeito) que contempla os parâmetros considerados fundamentais do serviço de EIB (atendimento, processo de solicitação dos pedidos, esclarecimentos acerca do estado do pedido, rapidez de resposta, forma de consulta dos documentos, formato de entrega dos documentos, custos, modo de pagamento, divulgação do serviço na Biblioteca, divulgação do serviço na Web).

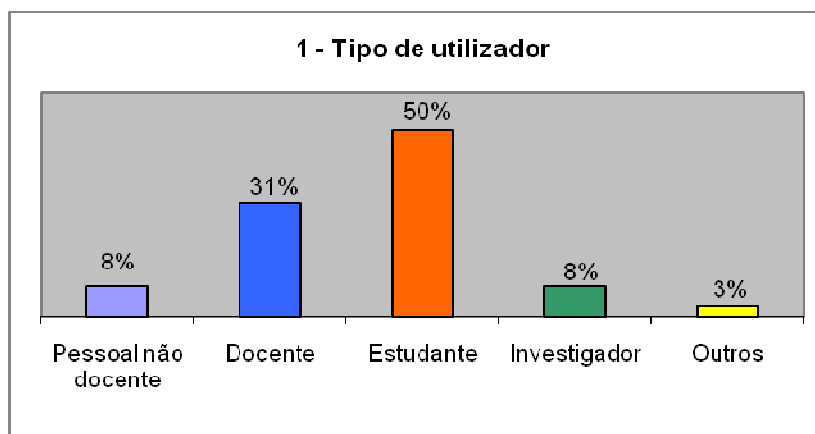
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que frequentemente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas e, como tal, possuem uma maior capacidade para avaliá-lo.

Este inquérito foi enviado a uma amostra de 81 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 36 respostas (44%) e a 52 Instituições externas, obtendo-se 35 respostas (67%).

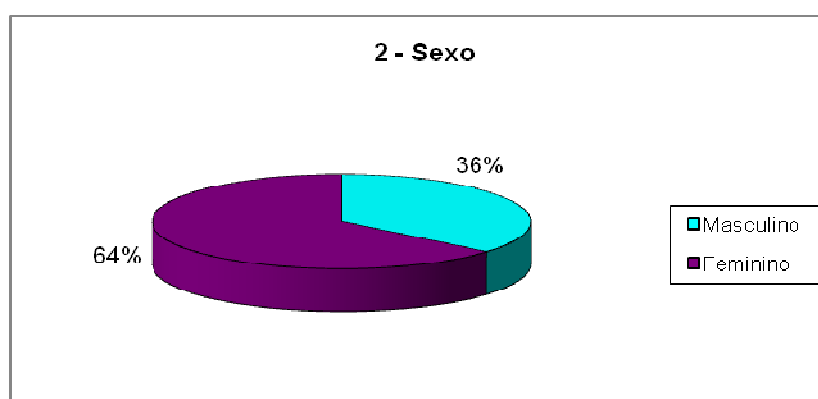
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

2. Caracterização dos Utilizadores Internos do ISCTE-IUL

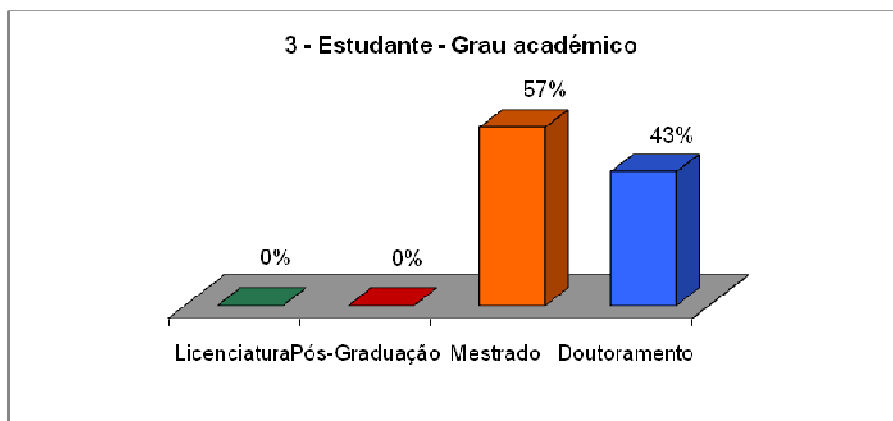
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico a utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores) que frequentemente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.



Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos estudantes do ISCTE-IUL (50%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se os docentes (31%), os investigadores e o pessoal não docente (8%). Por fim situam-se Outros que não se consideraram pertencentes a nenhum destes grupos (3%).

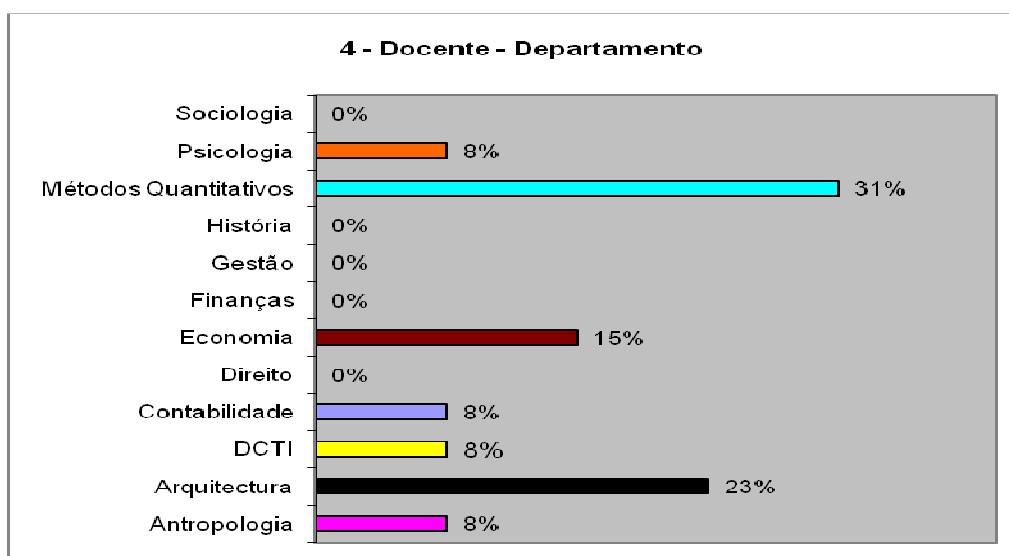


Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 64% são do sexo feminino. Dos utilizadores do sexo masculino obtiveram-se 36% de respostas. De referir igualmente que a média de idades de todas as pessoas que responderam a este questionário é de 38 anos de idade.



O Gráfico 3 mostra o nível de escolaridade dos estudantes que responderam a este questionário. Pode verificar-se que a maior parte dos estudantes (57%) são alunos de mestrado, enquanto 43% são alunos de doutoramento. Não houve respostas quer de alunos de licenciatura quer de pós-graduação.

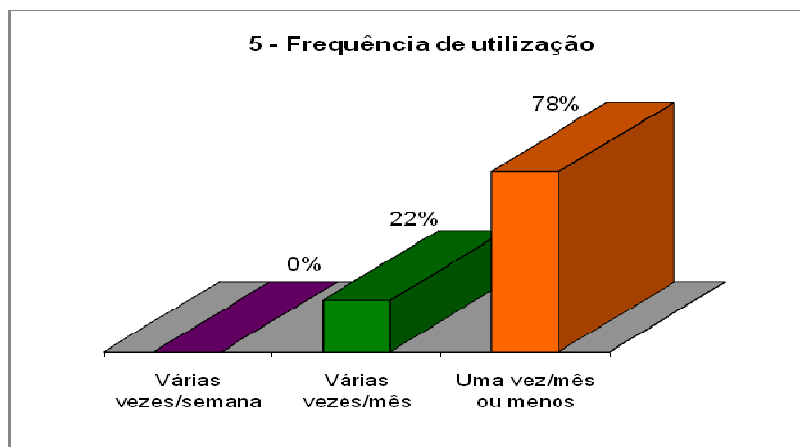
Deste gráfico pode concluir-se que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fazem o maior número de pedidos de empréstimo interbibliotecas.



O Gráfico 4 mostra a que departamentos do ISCTE-IUL pertencem os docentes que fazem mais pedidos de empréstimo interbibliotecas. Pode concluir-se que são os docentes do Departamento de Métodos Quantitativos (31%) e de Arquitectura (23%) que fazem a maior quantidade de pedidos, por serem áreas muito específicas e onde a Biblioteca possivelmente tem menos quantidade de obras que contenham informação adequada às suas necessidades específicas. Os restantes docentes que fazem pedidos de EIB e que responderam a este questionário pertencem aos departamentos de Economia (15%), Psicologia, Contabilidade, DCTI e Antropologia (todos com 8%).

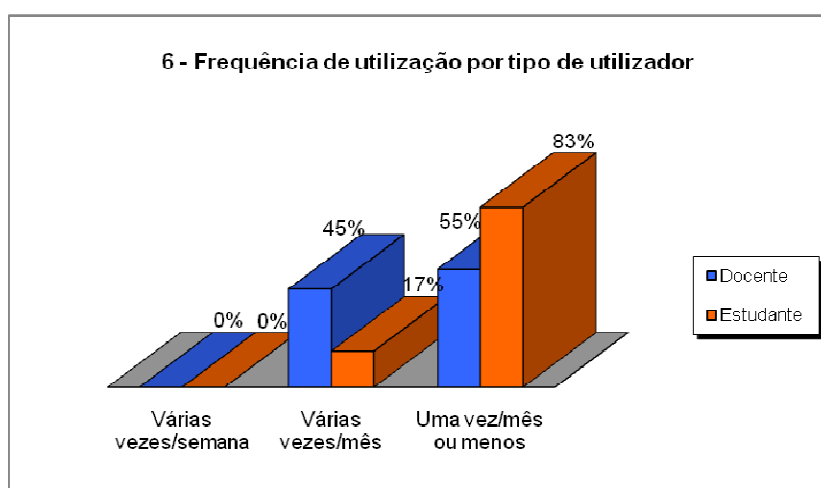
3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL

Este item destina-se a analisar o número de vezes que os utilizadores internos do ISCTE-IUL recorrem ao serviço de EIB para satisfazer as suas necessidades de informação.



Pela análise do Gráfico 5 conclui-se que a esmagadora maioria dos utilizadores internos do ISCTE-IUL (78%) apenas utilizam uma vez por mês ou menos o serviço de EIB. Esta situação poderá ficar a dever-se aos seguintes factores: ao facto dos utilizadores desconhecerem o serviço de EIB, da divulgação do serviço não ser a mais adequada, de ser um serviço pago e, conseqüentemente, dos custos do serviço.

De referir que 22% dos utilizadores recorrem várias vezes por mês ao serviço de EIB. Esta situação poderá estar associada aos utilizadores que se encontrem a elaborar trabalhos finais de mestrado e/ou doutoramento e, conseqüentemente, necessitam de uma maior quantidade e variedade de documentação. Nenhum utilizador recorre a este serviço várias vezes por semana, possivelmente por não necessitarem de tanto volume de informação ao longo de uma semana.



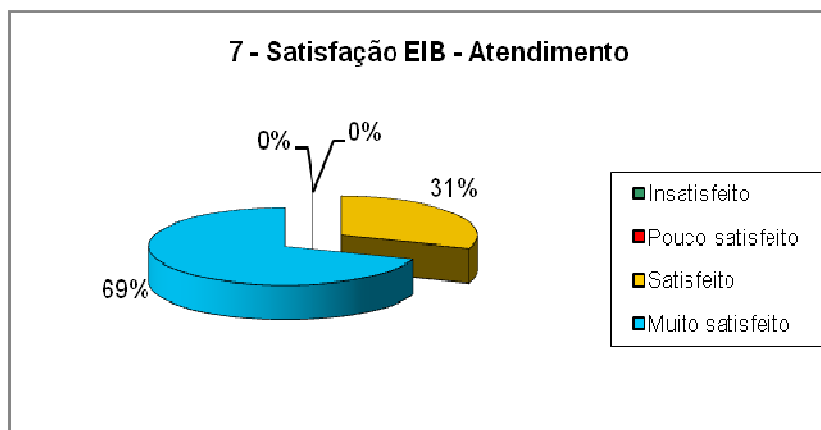
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que 83% dos estudantes e 55% dos docentes recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. 45% dos docentes e 17% dos estudantes inquiridos utilizam-no várias vezes por mês. Esta periodicidade de utilização do EIB deve-se fundamentalmente às necessidades de informação dos utilizadores em determinados momentos específicos, sendo importante referir que os docentes necessitam de maior informação por mês em comparação com os estudantes que recorrem em maior número ao serviço de EIB uma vez por mês ou menos.

4. Satisfação dos Utilizadores internos do ISCTE-IUL com o Serviço de EIB

De seguida serão analisados os parâmetros considerados mais pertinentes pela DSBD para a avaliação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas. Sendo assim, foram avaliados os seguintes parâmetros: o atendimento, o processo de solicitação dos pedidos de EIB, os esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s), a rapidez de resposta, a forma de consulta dos documentos, o formato de entrega dos artigos que chegam por EIB, o modo de pagamento e a divulgação do serviço de EIB quer no espaço físico da Biblioteca quer na sua página na Internet.

4.1. Atendimento

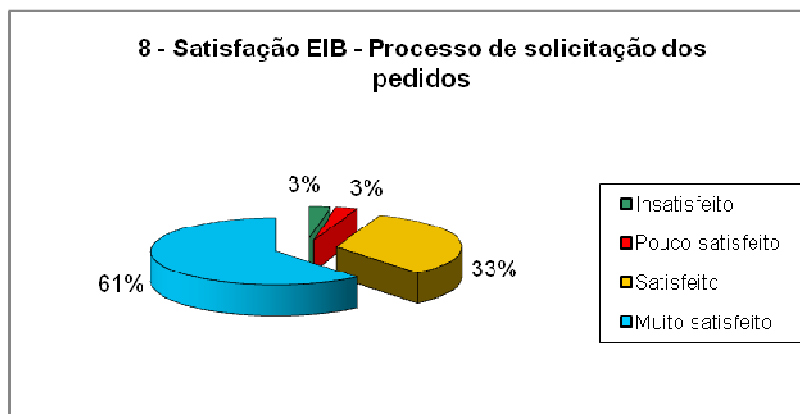
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelo técnico responsável pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a larga maioria dos utilizadores (69%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 31% de utilizadores que dizem estar satisfeitos. Nenhum dos utilizadores do ISCTE-IUL se mostra pouco satisfeito ou insatisfeito com as respostas e disponibilidade dos técnicos para a resolução dos seus problemas, respeitantes às suas necessidades de informação e documentação.

4.2. Processo de solicitação dos pedidos

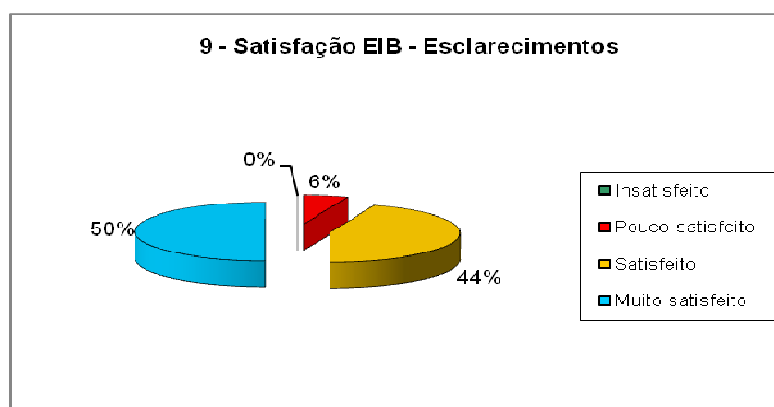
Este item refere-se à forma como os utilizadores internos do ISCTE-IUL solicitam os seus pedidos de EIB. Este procedimento consiste no preenchimento de um formulário junto do balcão da Biblioteca ou através da sua página na Internet, no qual terão de deixar para além de alguns dados pessoais, as referências bibliográficas das obras que pretendem solicitar.



Através do Gráfico 8 é possível verificar-se que a grande maioria dos utilizadores do ISCTE-IUL (61%) está muito satisfeita com o procedimento de solicitação dos pedidos e 33% dos utilizadores declaram-se estar satisfeitos. Apenas uma reduzida percentagem de utilizadores diz estar pouco satisfeita (3%) e insatisfeita (3%) com a forma como se efectuam os pedidos de EIB.

4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

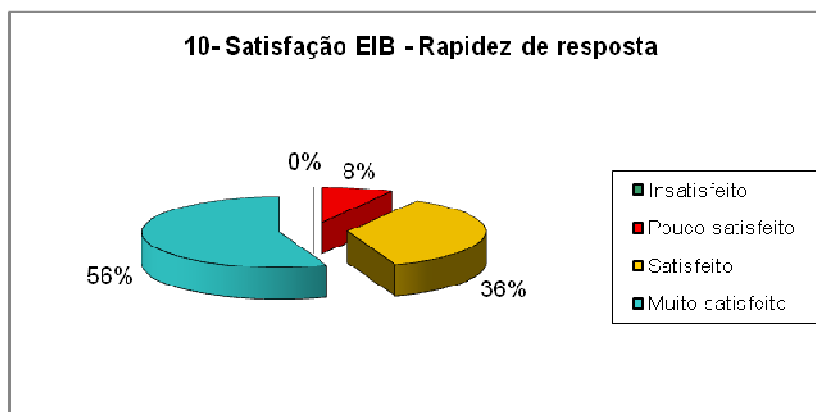
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores (principalmente por correio electrónico) acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB.



Pela análise do Gráfico 9, a maioria dos utilizadores encontra-se muito satisfeita (46%) e satisfeita (42%) com os esclarecimentos prestados sobre o progresso dos seus pedidos. Apenas 12% (6% pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos) dos utilizadores se mostram menos satisfeitos com os esclarecimentos prestados.

4.4. Rapidez de resposta

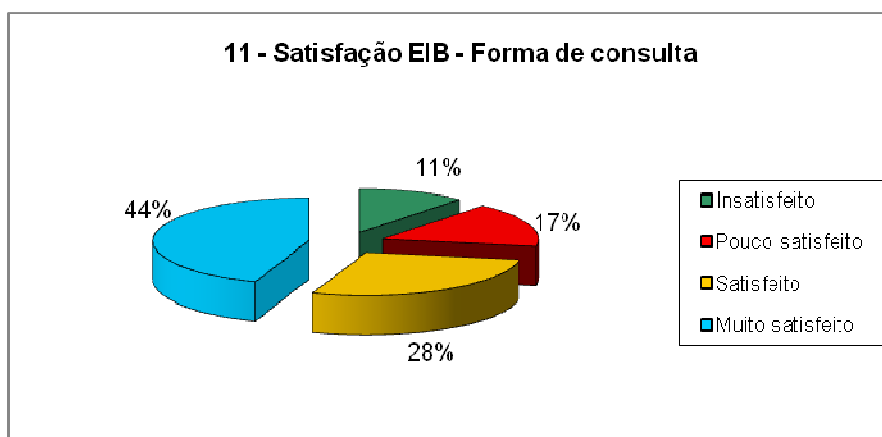
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão uma grande importância a este aspecto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rápido possível.



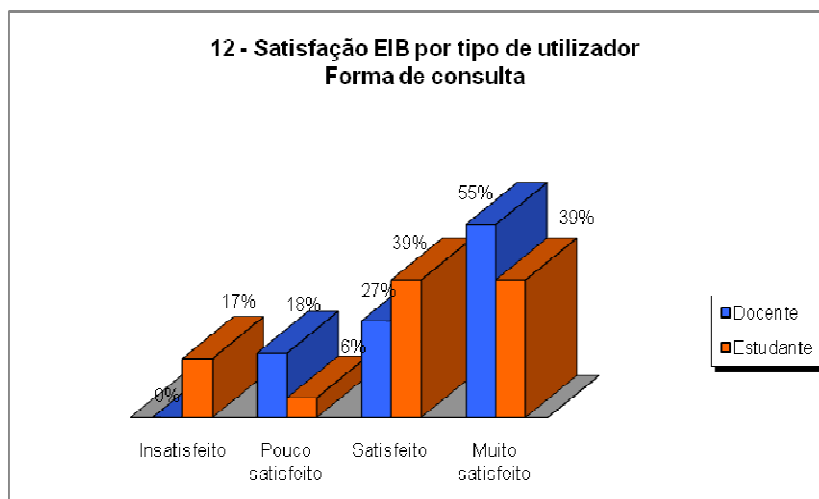
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, uma vasta maioria dos utilizadores do ISCTE-IUL (56%) encontra-se também muito satisfeita ou satisfeita (36%) com a rapidez do serviço prestado. Apenas 8% de utilizadores se mostram pouco satisfeitos com a rapidez do serviço.

4.5. Forma de consulta dos documentos

É política da DSBD que as obras provenientes por empréstimo de outras bibliotecas só podem ser consultadas pelos utilizadores do ISCTE-IUL nas instalações da própria Biblioteca e pelo período que durar a requisição, imposto pela Biblioteca a quem é feito o pedido.



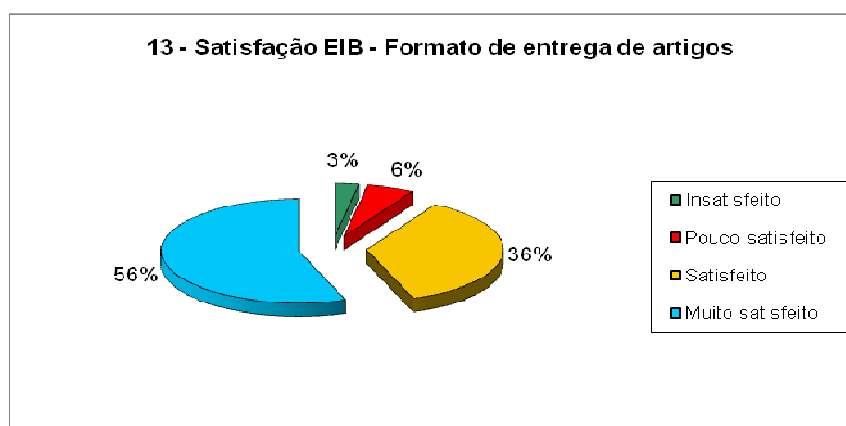
Esta situação não gera consenso entre as opiniões dos utilizadores do ISCTE-IUL, como é demonstrado pelo Gráfico 11. Embora a maioria dos utilizadores se encontra muito satisfeita (44%) e satisfeita (28%) com esta forma de consultar as obras, existem 28% (17% pouco satisfeitos e 11% insatisfeitos) de utilizadores que, possivelmente, prefeririam ter a oportunidade de consultar os livros noutra local que não a Biblioteca.



Através do Gráfico 12 pode concluir-se que os docentes mostram-se mais conformados com o facto de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirar fotocópias caso necessitem, enquanto 39% dos estudantes se mostram satisfeitos e muito satisfeitos com esta forma de consulta. Existem ainda 23% de estudantes (6% pouco satisfeitos e 17% insatisfeitos) e 18% de docentes pouco satisfeitos que, possivelmente, pretenderiam levar e consultar os livros em casa.

4.6. Formato de entrega dos documentos (artigos)

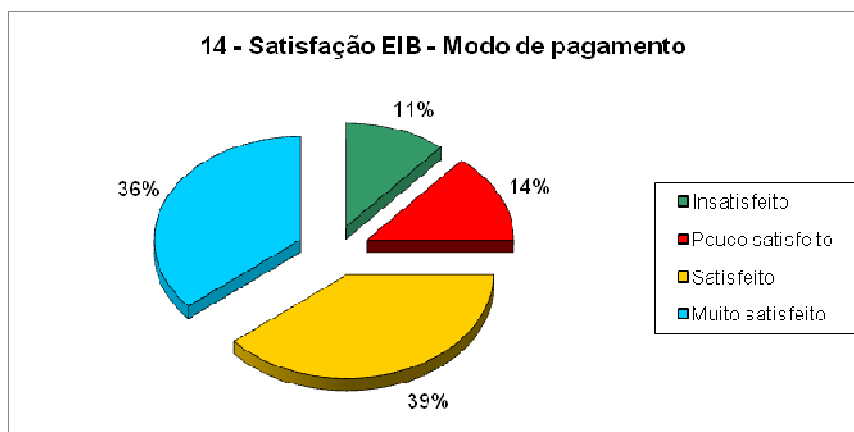
Este item refere-se ao modo como são entregues aos utilizadores internos do ISCTE-IUL os artigos solicitados ao abrigo do EIB (em formato papel ou electrónico). Muitas vezes os artigos solicitados a outras bibliotecas chegam em formato electrónico e são imediatamente reencaminhados por correio electrónico para os utilizadores que os solicitaram, sem necessidade de se deslocarem à Biblioteca. Outras vezes os artigos solicitados chegam em formato papel. Neste caso, os utilizadores terão de se deslocar à Biblioteca para levantar essa documentação.



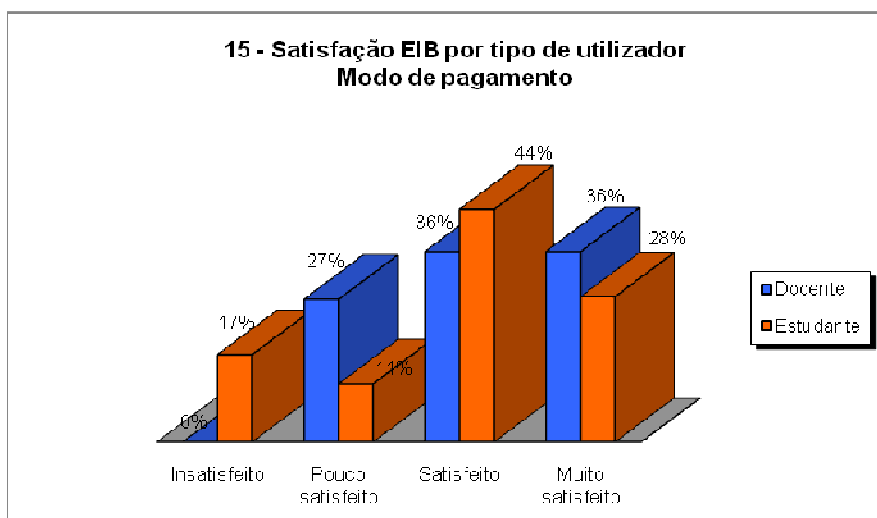
Assim, pode verificar-se pela análise do Gráfico 13 que a maioria dos utilizadores está muito satisfeita (56%) e satisfeita (36%) com o formato em que os artigos lhes são entregues. Tal situação poderá ficar a dever-se ao aparecimento de cada vez mais bases de dados com acesso ao texto integral de vários artigos, tornando mais fácil e rápida a circulação da informação. Apenas 6% e 3% dos utilizadores do ISCTE-IUL se mostram pouco satisfeitos e insatisfeitos, respectivamente.

4.7. Modo de pagamento

Este parâmetro refere-se à forma como os utilizadores do ISCTE-IUL procedem ao pagamento do serviço de Empréstimo Interbibliotecas. O utilizador tem de deixar uma caução na Biblioteca, à qual será abatido o valor cobrado pela Biblioteca ou Centro de Documentação que empresta o documento. Assim, o custo do EIB depende do valor que for cobrado pela entidade à qual foi solicitado o empréstimo.



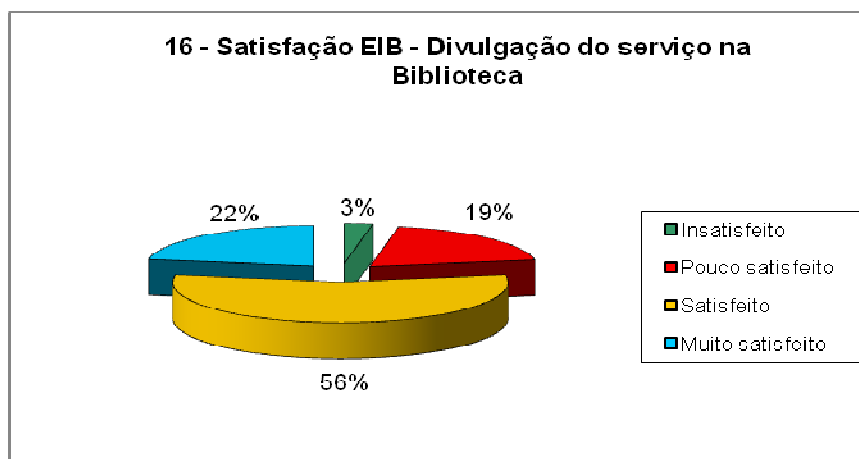
Pode concluir-se pelo Gráfico 14 que, embora existam 25% de utilizadores (14% pouco satisfeitos e 11% insatisfeitos) que não se encontram satisfeitos com o modo de pagamento, a maioria (39%) encontra-se satisfeita e 36% dos utilizadores muito satisfeitos.



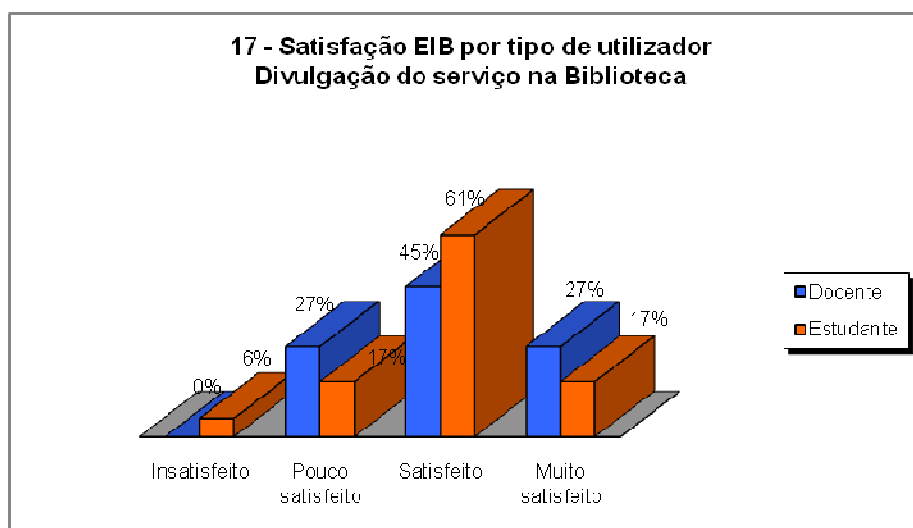
Pela análise do Gráfico 15 verifica-se que a maioria dos docentes e dos estudantes encontra-se satisfeita e muito satisfeita com o modo de pagamento regulamentado pela Biblioteca do ISCTE-IUL. 27% dos docentes e 11% dos estudantes encontram-se pouco satisfeitos e 17% dos estudantes insatisfeitos.

4.8. Divulgação do serviço na Biblioteca

Este parâmetro avalia a forma como o serviço de Empréstimo Interbibliotecas é divulgado no espaço físico da Biblioteca do ISCTE-IUL. Neste momento, o serviço de EIB é divulgado através de uma brochura disponível nos balcões dos 3 pisos da Biblioteca, onde são explicados os modos de procedimento para a utilização do mesmo.



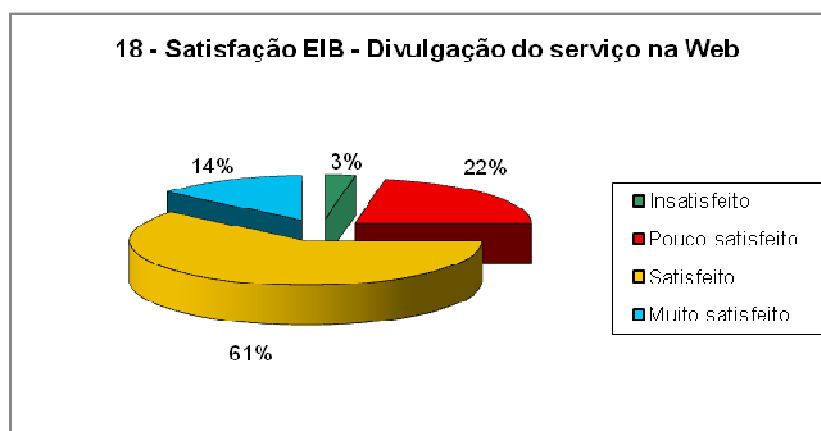
O Gráfico 16 demonstra que a maioria dos utilizadores encontram-se satisfeitos (56%) e muito satisfeitos (22%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. No entanto, 19% de utilizadores encontra-se pouco satisfeitos com esta forma de divulgação e apenas 3% de utilizadores se declaram insatisfeitos.



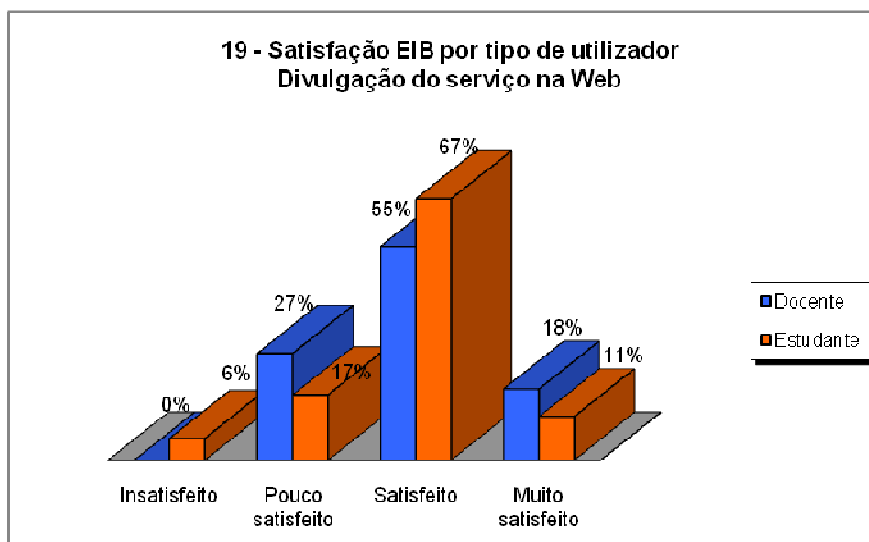
No Gráfico 17 pode verificar-se que os docentes se dividem quanto ao grau de satisfação acerca deste item (45% satisfeitos e 27% muito satisfeitos e pouco satisfeitos). Em relação aos estudantes, a maioria (61%) encontra-se satisfeita com esta forma de divulgação do serviço. 17% mostram-se ainda muito satisfeitos e pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos.

4.9. Divulgação do serviço na Web

Este item refere-se à forma como o serviço de Empréstimo Interbibliotecas se encontra divulgado na página da Biblioteca na Internet.



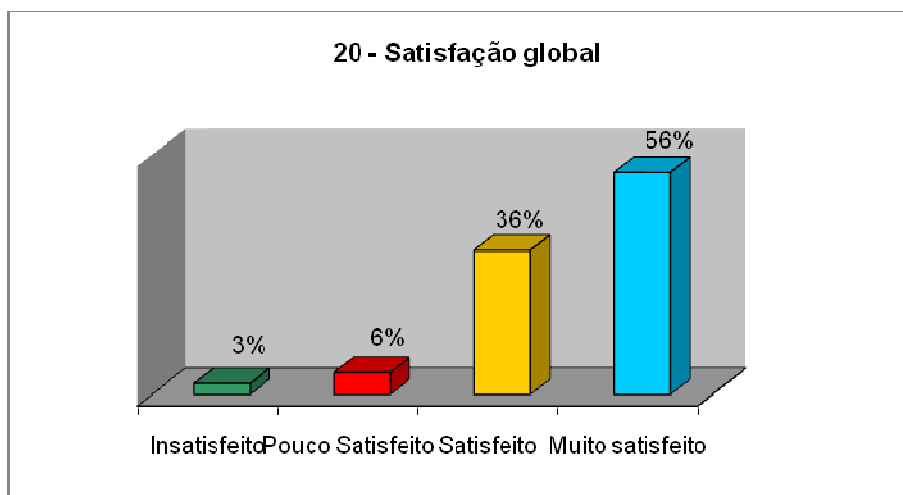
Pelo Gráfico 18 é possível verificar que a grande maioria dos utilizadores se encontra satisfeita (61%) com a forma como o serviço se encontra divulgado na Web. 14% mostram-se ainda muito satisfeitos. 22% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos e 3% insatisfeitos com a divulgação do serviço na página da Biblioteca na Web. Possivelmente, esta insatisfação deve-se ao facto do serviço de EIB estar num lugar de pouco destaque na página da Biblioteca na Internet.



O Gráfico 19 demonstra que a maioria dos docentes (55%) e dos estudantes (67%) estão satisfeitos com esta forma de divulgação do serviço de EIB. 27% dos docentes dizem estar pouco satisfeitos e 18% muito satisfeitos. Entre os estudantes existe um maior equilíbrio entre pouco satisfeitos (17%) e muito satisfeitos (11%). Existem ainda 6% de estudantes insatisfeitos.

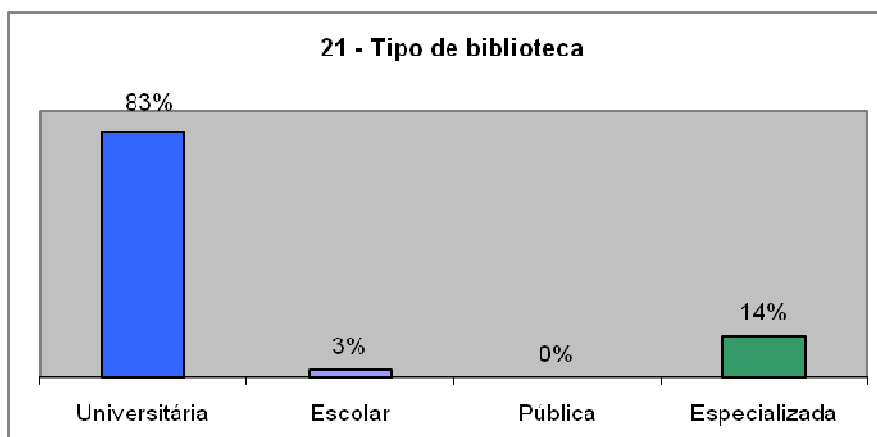
4.10. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise aos questionários dos utilizadores internos do ISCTE-IUL que a maioria se encontra muito satisfeita (56%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. Existem ainda 36% de utilizadores que se encontram satisfeitos e 6% pouco satisfeitos. Apenas 3% dos utilizadores se declaram insatisfeitos face à qualidade do serviço prestado.



5. Caracterização das Instituições que recorrem ao Serviço de EIB do ISCTE-IUL

Para além do envio aos utilizadores internos do ISCTE-IUL, este questionário foi igualmente disponibilizado online e enviado por correio electrónico a outras instituições (Bibliotecas universitárias, escolares, públicas e especializadas) que regularmente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.

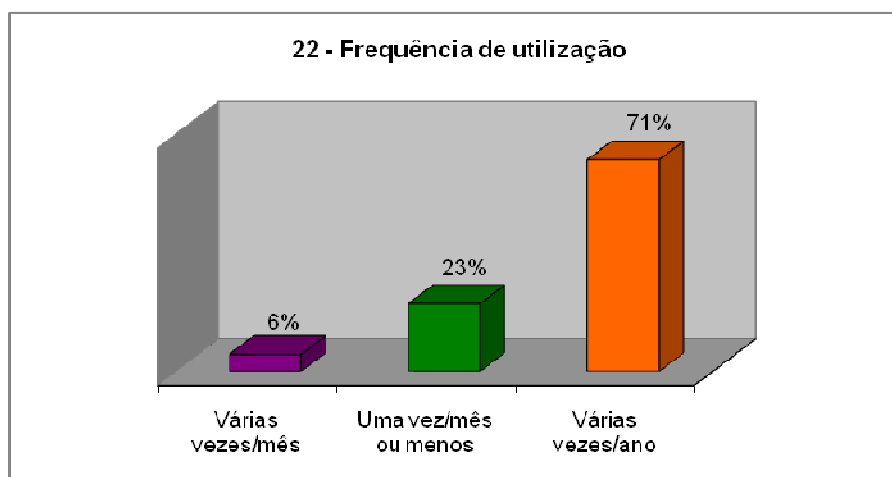


Através do Gráfico 21 é possível constatar que a grande maioria das respostas obtidas foram provenientes de Bibliotecas Universitárias (83%), seguido de Bibliotecas Especializadas (14%) e de Bibliotecas Escolares (3%). Da parte de Bibliotecas Públicas não se obteve qualquer resposta.

Efectivamente, são as Bibliotecas universitárias que solicitam mais pedidos de EIB devido ao facto do tipo de utilizadores e suas necessidades serem idênticas às dos utilizadores do ISCTE-IUL.

6. Utilização do Serviço de EIB pelas Instituições externas ao ISCTE-IUL

Este item destina-se a analisar a frequência com que estas Bibliotecas recorrem ao serviço de EIB do ISCTE-IUL para satisfazer as necessidades de informação dos seus utilizadores.



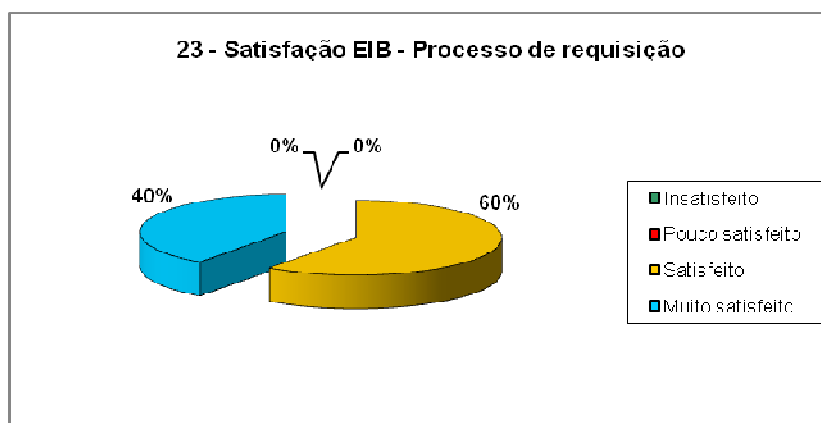
Da análise do Gráfico 22 verifica-se que a esmagadora maioria (71%) das Bibliotecas recorrem ao serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, 23% utilizam-no uma vez por mês ou menos e apenas 6% acedem a este serviço várias vezes por mês.

7. Satisfação das Instituições externas com o Serviço de EIB do ISCTE-IUL

De seguida serão analisados os parâmetros considerados pela DSBD como os mais importantes a serem avaliados pelas Instituições externas no que respeita ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL. São eles: o processo de requisição das obras, os esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s), a rapidez de resposta, o prazo de empréstimo das obras, os custos do empréstimo, o modo de pagamento e a divulgação do serviço na página da Biblioteca na Internet.

7.1. Processo de requisição das obras

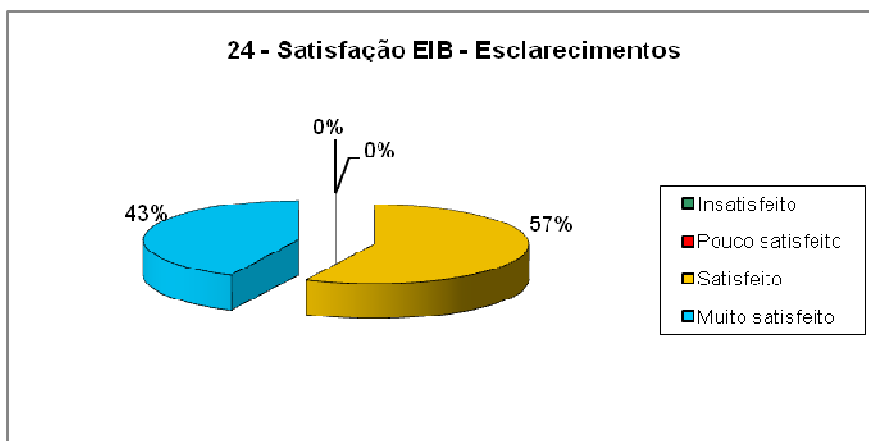
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas devem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo pode ser feito por correio, fax ou correio electrónico. Este último é o método mais frequentemente utilizado, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 23 é possível verificar que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se satisfeitas (60%) e muito satisfeitas (40%) com o processo de requisição das obras. É ainda de realçar que nenhuma das Bibliotecas se manifestou pouco satisfeita ou insatisfeita com este procedimento.

7.2. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

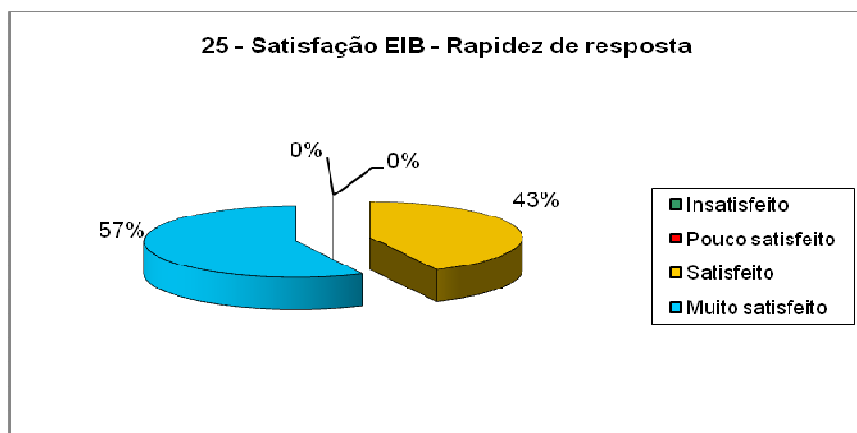
Este item refere-se à informação que é dada às Bibliotecas, por parte do responsável pelo serviço de EIB (principalmente por correio electrónico), acerca do estado em que se encontram os seus pedidos.



Pela análise do Gráfico 24 verifica-se que a maioria das Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se satisfeita (57%) e muito satisfeita (43%) com os esclarecimentos prestados acerca do progresso dos seus pedidos. De realçar mais uma vez que nenhuma das Bibliotecas se mostrou pouco satisfeita ou insatisfeita com os esclarecimentos prestados.

7.3. Rapidez de resposta

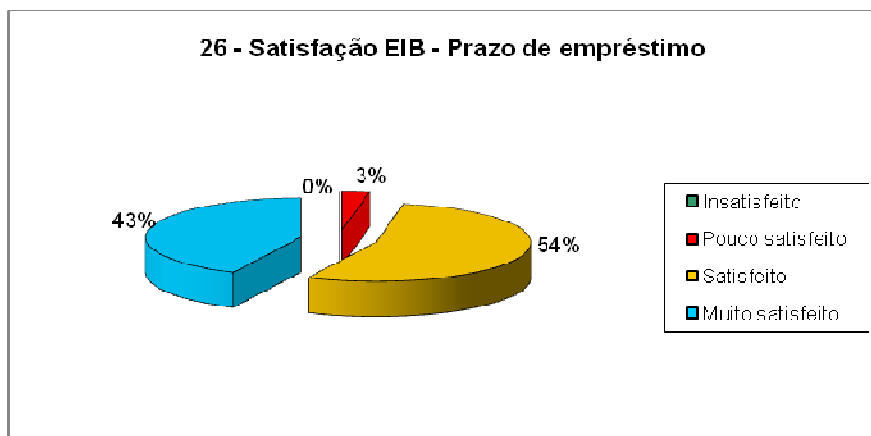
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, por parte dos utilizadores internos assim como por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 25 pode concluir-se que a maioria das Bibliotecas (57%) (independentemente da sua tipologia) estão muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB e 43% encontram-se satisfeitas. De salientar, mais uma vez, que não existem instituições pouco satisfeitas nem insatisfeitas.

7.4. Prazo de empréstimo das obras

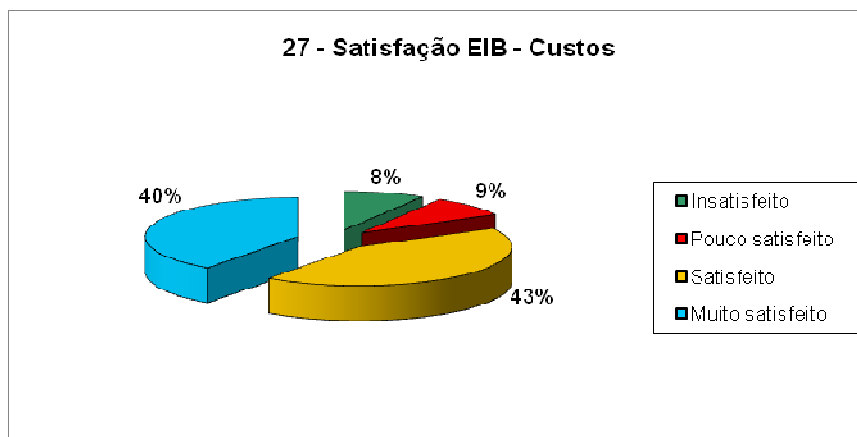
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pela DSBD do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras é de 7 dias úteis para instituições dentro da área de Lisboa, e de 15 dias úteis para instituições que se encontrem fora de Lisboa.



Como é demonstrado pelo Gráfico 26, a maioria das Bibliotecas (54%) encontra-se satisfeita com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. 43% das Bibliotecas que responderam estão muito satisfeitas e apenas 3% se manifestam pouco satisfeitas, possivelmente por pretenderem um prazo de empréstimo mais alargado.

7.5. Custos

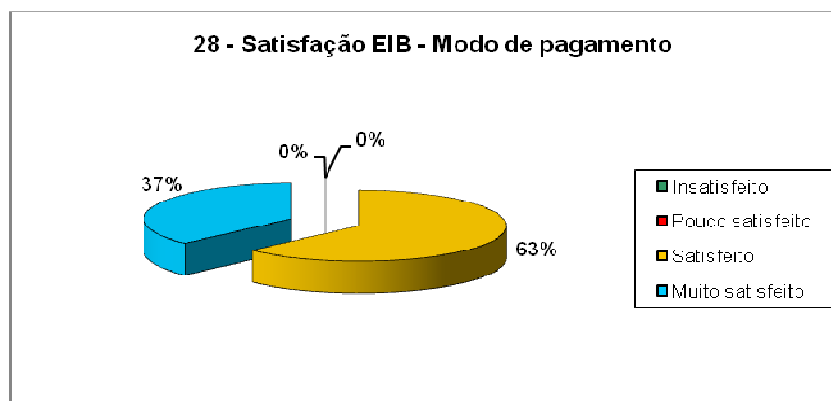
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou fotocópias de artigos. É política da DSBD do ISCTE-IUL no que a este aspecto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas, podendo a Biblioteca estabelecer importâncias a cobrar a terceiros, destinadas a suportar as correspondentes despesas com a prestação do serviço e respectivos encargos de expedição.



No Gráfico 27 é possível verificar que a maioria das Bibliotecas (43%) encontra-se satisfeita com o preço estipulado pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou fotocópias de artigos. Muito próximo estão ainda as Bibliotecas que se encontram muito satisfeitas (40%). Apenas 9% e 8% das Bibliotecas que se declararam respectivamente pouco satisfeitas e insatisfeitas com os custos associados ao serviço de EIB.

7.6. Modo de pagamento

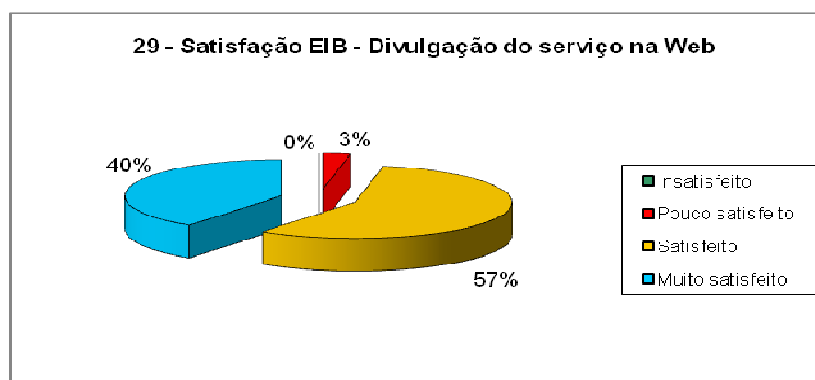
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por cheque ou vale postal, depois do qual será enviado o respectivo recibo.



Pode verificar-se pelo Gráfico 28 que existe a maior parte das Bibliotecas encontram-se satisfeitas (63%) com a forma de pagamento do serviço de EIB. 37% das Bibliotecas mostram-se muito satisfeitas com este procedimento. Nenhuma das Bibliotecas inquiridas se mostra pouco satisfeita nem insatisfeita.

7.7. Divulgação do serviço na Web

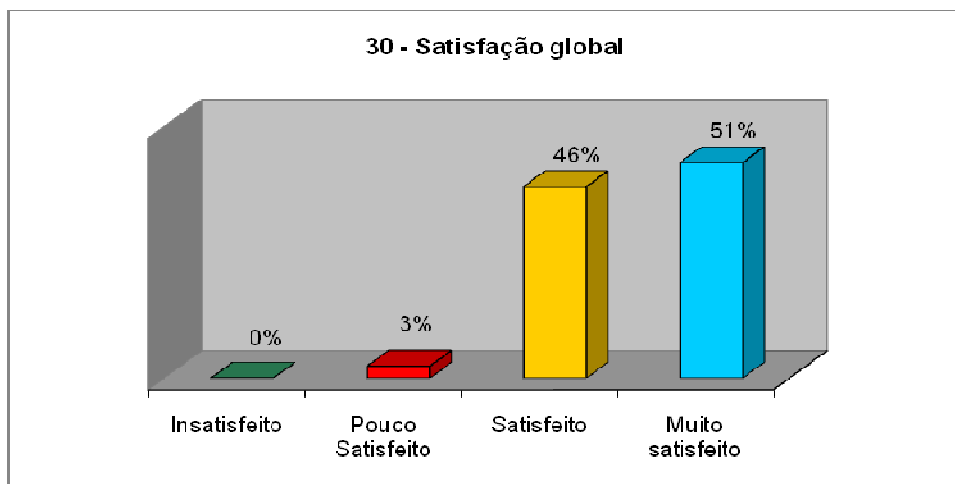
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na Internet.



O Gráfico 29 demonstra que a maioria das Bibliotecas (57%) que responderam a este questionário mostra-se satisfeita com a forma como o serviço de EIB se encontra exposto na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet. 40% das Bibliotecas declaram-se muito satisfeitas e apenas uma minoria se mostra pouco satisfeita (3%) pela forma como o serviço se encontra divulgado.

7.8. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise à satisfação global com o serviço de EIB que uma ligeira maioria das Bibliotecas que responderam a este questionário encontra-se muito satisfeita (51%) e as restantes satisfeitas (46%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca do ISCTE-IUL. Apenas 3% das Bibliotecas se declaram pouco satisfeitas com o serviço prestado. Nenhuma das instituições se mostrou insatisfeita com a qualidade deste serviço.



8. Conclusão

De uma forma geral, pode concluir-se da análise aos resultados deste questionário que a maioria dos utilizadores do serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL, quer internos quer externos têm uma opinião satisfatória ou mesmo muito satisfatória face à qualidade do serviço prestado.

No entanto, seria importante fazer algumas alterações nalguns aspectos, de modo a satisfazer ainda mais os utilizadores. Alguns dos utilizadores internos focaram a forma da consulta dos documentos e a divulgação do serviço na Biblioteca e na Web como os que mereceriam alguma reflexão.

Perante os resultados recolhidos seria importante:

- Reflectir sobre a forma de consulta dos documentos por parte dos utilizadores internos, colocando a hipótese dos livros poderem ser consultados fora da Biblioteca, à excepção daqueles em que são as próprias Bibliotecas requisitadas a solicitar que o livro não abandone as instalações da Biblioteca;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço na Biblioteca;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço na Web, colocando-o com mais destaque na página da Biblioteca na Internet;
- Estabelecer mais protocolos com outras bibliotecas ou centros de documentação, de forma a reduzir os custos;
- Possibilidade de digitalizar artigos que se encontrem em formato papel e capítulos de livros e enviá-los por correio electrónico, tornando o serviço mais rápido;
- Possibilidade do pagamento do EIB por parte dos utilizadores internos poder ser realizado através de Multibanco;
- Possibilidade das outras instituições pagarem o serviço de Empréstimo Interbibliotecas por transferência bancária, mediante o envio do comprovativo de pagamento.

De forma a melhorar o desempenho do serviço prestado é importante que se faça periodicamente uma avaliação da qualidade através de instrumentos adequados como é o caso dos questionários. Sendo assim, os dados aqui apresentados e algumas sugestões de melhoria que venham a ser implementadas serão objecto de avaliação num próximo questionário, sempre com o objectivo de fornecer aos utilizadores um serviço com melhor qualidade.

9. ANEXOS

Análise Quantitativa dos Resultados

Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Utilizadores internos do ISCTE-IUL

1 – Tipo de Utilizador

Tipo de utilizador	Nº Respostas	%
Pessoal não docente	3	8%
Docente	11	31%
Estudante	18	50%
Investigador	3	8%
Outros	1	3%
Total	36	100%

2 – Sexo

Sexo	Nº Respostas	%
Masculino	13	36%
Feminino	23	64%
Total	36	100%

3 – Idade

Range:	42 (22 to 64)
Average:	38.777777777778
Median:	38.5
Total responses:	36
Mode:	42

4 – Grau Académico

Grau académico	Nº Respostas	%
Licenciatura	0	0%
Pós-Graduação	0	0%
Mestrado	12	57%
Doutoramento	9	43%
Total	21	100%

5 – Estudantes – Cursos

Cursos	Nº Respostas	%
Contabilidade	1	7%
MX Finanças	1	7%
Gestão	1	7%
Gestão ODRH	1	7%
Mestrado GRH	1	7%
Programa de Doutoramento em Sociologia	1	7%
Desenvolvimento, Diversidades Locais e Desafios Mundiais	1	7%
PhD Marketing	1	7%
Marketing	1	7%
Dout. Arquitectura - Esp. em História e Teoria da Arquitectura e do Urbanismo	1	7%
Comportamento organizacional	1	7%
PSO	1	7%
Mestrado Gestão de Serviços de Saúde	1	7%
Psicologia	1	7%

6 - Docentes – Departamentos

Departamentos	Nº Respostas	%
Antropologia	1	8%
Arquitectura	3	23%
DCTI	1	8%
Contabilidade	1	8%
Direito	0	0%
Economia	2	15%
Finanças	0	0%
Gestão	0	0%
História	0	0%
Métodos Quantitativos	4	31%
Psicologia	1	8%
Sociologia	0	0%
Total	13	100%

7 – Frequência de Utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/semana	0	0%
Várias vezes/mês	8	22%
Uma vez/mês ou menos	28	78%
Total	36	100%

7.1 – Frequência de utilização por tipo de Utilizador

Freq. utilização/Tipo utilizador	Várias vezes/semana	Várias vezes/mês	Uma vez/mês ou menos	Total
Pessoal Não Docente	0	0	3	3
%	0%	0%	100%	100%
Docente	0	5	6	11
%	0%	45%	55%	100%
Estudante	0	3	15	18
%	0%	17%	83%	100%
Investigador	0	0	3	3
%	0%	0%	100%	100%
Outro	0	0	1	1
%	0	0	100%	100%

8 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Atendimento	0	0	11	25	36
%	0%	0%	31%	69%	100%
Processo de solicitação dos pedidos	1	1	12	22	36
%	3%	3%	33%	61%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	2	16	18	36
%	0%	6%	44%	50%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	3	13	20	36
%	0%	8%	36%	56%	100%
Forma de consulta dos documentos	4	6	10	16	36
%	11%	17%	28%	44%	100%
Formato de entrega dos documentos (artigos)	1	2	13	20	36
%	3%	6%	36%	56%	100%
Modo de pagamento	4	5	14	13	36
%	11%	14%	39%	36%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	1	7	20	8	36
%	3%	19%	56%	22%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	8	22	5	36
%	3%	22%	61%	14%	100%

8.1 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Docente)

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Forma de consulta dos documentos	0	2	3	6	11
%	0%	18%	27%	55%	100%
Modo de pagamento	0	3	4	4	11
%	0%	27%	36%	36%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	3	5	3	11
%	0%	27%	45%	27%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	3	6	2	11
%	0%	27%	55%	18%	100%

8.2 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Estudante)

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Forma de consulta dos documentos	3	1	7	7	18
%	17%	6%	39%	39%	100%
Modo de pagamento	3	2	8	5	18
%	17%	11%	44%	28%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	1	3	11	3	18
%	6%	17%	61%	17%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	3	12	2	18
%	6%	17%	67%	11%	100%

8.3 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Investigador)

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Forma de consulta dos documentos	0	2	0	1	3
%	0%	67%	0%	33%	100%
Modo de pagamento	0	0	2	1	3
%	0%	0%	67%	33%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	1	2	0	3
%	0%	33%	67%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	2	0	3
%	0%	33%	67%	0%	100%

8.4 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Pessoal Não Docente)

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Forma de consulta dos documentos	1	0	0	2	3
%	33%	0%	0%	67%	100%
Modo de pagamento	0	0	0	3	3
%	0%	0%	0%	100%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	0	1	2	3
%	0%	0%	33%	67%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	1	1	3
%	0%	33%	33%	33%	100%

8.5 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Outros)

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Forma de consulta dos documentos		1	0	0	1
%	0%	100%	0%	0%	100%
Modo de pagamento	1	0	0	0	1
%	100%	0%	0%	0%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	0	1	0	1
%	0%	0%	100%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	1	0	1
%	0%	0%	100%	0%	100%

9 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	1	2	13	20	36
%	3%	6%	36%	56%	100%

10. Observações/Sugestões (aspectos mais positivos/aspectos a melhorar)

Devia haver uma comunicação melhor entre as bibliotecas, uma vez que me foi dada informação contraditório nas diferentes bibliotecas.
Não é possível requisitar os livros e é caro. Só justifica se forem livros de uma Biblioteca fora de Lisboa!!
Parece-me muito caro pagar 25 Euros só para ter um livro comigo por uns momentos para consulta. Por este preço quase que deveria ter direito era a ficar com o livro.
A simpatia dos funcionários.
Poder levar para consultar em casa
O aspecto mais positivo é a rapidez de resposta.
Aumenta a divulgação/formação dos alunos na utilização dos serviços da biblioteca
A biblioteca prestou-me uma ajuda preciosa, na pesquisa que desenvolvi para a minha tese, sem a qual não poderia ter avançado. Muito Obrigado a todos.
Nada a referir
Aspectos a melhorar: abaixamento dos preços dos empréstimos interbibliotecas e modificação da forma de consulta dos documentos (que actualmente limita à tirada de 30 cópias em teses e não permite a requisição para domicílio).
O modo de pagamento deveria ser possível através da internet e/ou multibanco na biblioteca
Esta possibilidade/serviço é excelente, penso que pode melhorar na divulgação do mesmo e na possibilidade de se poder vir a pagar com cartão multibanco.
Obter espécies, quando possível, em formato digital

Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições externas

1 – Tipo de Biblioteca

Biblioteca	Nº Respostas	%
Universitária	29	83%
Escolar	1	3%
Pública	0	0%
Especializada	5	14%
Total	35	100%

2 – Frequência de utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/mês	2	6%
Uma vez/mês ou menos	8	23%
Várias vezes/ano	25	71%
Total	35	100%

2.1 – Frequência de utilização por tipo de Biblioteca

Freq.utilização/Tipo Biblioteca	Várias vezes/mês	Uma vez/mês ou menos	Várias vezes/ano	Total
Bib. Universitária	2	6	21	29
%	7%	21%	72%	100%
Bib. Especializada	0	1	4	5
%	0%	20%	80%	100%
Bib. Escolar	0	1	0	1
%	0%	100%	0%	100%

3 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Processo de requisição	0	0	21	14	35
%	0%	0%	60%	40%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	0	20	15	35
%	0%	0%	57%	43%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	15	20	35
%	0%	0%	43%	57%	100%
Prazo de empréstimo das obras	0	1	19	15	35
%	0%	3%	54%	43%	100%
Custos	3	3	15	14	35
%	9%	9%	43%	40%	100%
Modo de pagamento	0	0	22	13	35
%	0%	0%	63%	37%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	20	14	35
%	0%	3%	57%	40%	100%

4 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	1	16	18	35
%	0%	3%	46%	51%	100%

5 - Observações/Sugestões (aspectos mais positivos/aspectos a melhorar)

Excelente Cooperação
Na minha opinião acho que o serviço funciona bem, devido à pessoa que o desempenha.
Parabéns pelo inquérito.
Penso que só uma vez solicitei por empréstimo interbibliotecas os vossos serviços. A resposta foi rápida e eficaz. Penso que é satisfatória, chegando por vezes a muito satisfatória. Cumprimentos, Márcio Silva
De facto prestam um excelente serviço de empréstimo interbibliotecas.