



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
E DOCUMENTAÇÃO**

ISCTE-IUL

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

Dezembro 2011

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	7
4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido	8
4.4. Rapidez de resposta.....	8
4.5. Forma de consulta dos documentos	9
4.6. Modo de pagamento.....	10
4.7. Divulgação do serviço na Biblioteca	11
4.8. Divulgação do serviço na Web	12
4.9. 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 Informação e Documentação do ISCTE-IUL realizou, entre os dias 22 de Novembro e 9 de Dezembro de 2011, 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) e outra de Não Sabe/Não Responde 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, custos, modo de pagamento, divulgação do serviço na Biblioteca, divulgação do serviço na Web).

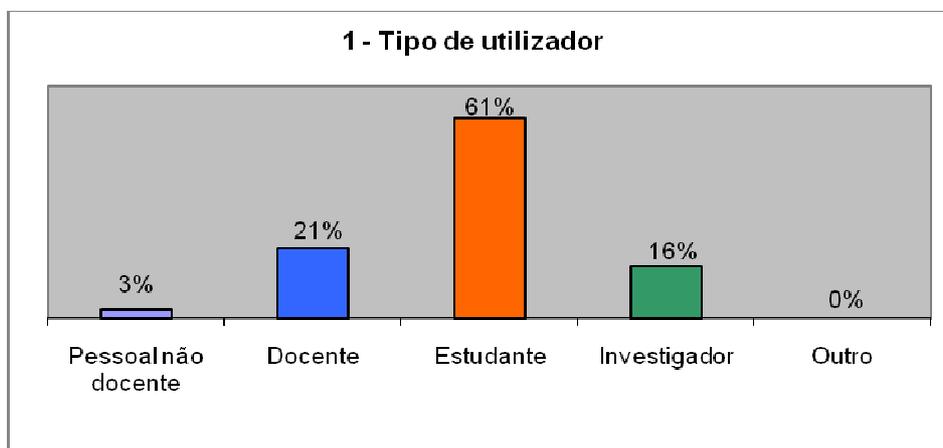
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2011 e, como tal, possuem uma maior capacidade para avaliá-lo.

Este inquérito foi enviado a uma amostra de 120 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 38 respostas (32%) e a 47 Instituições externas, obtendo-se 30 respostas (64%).

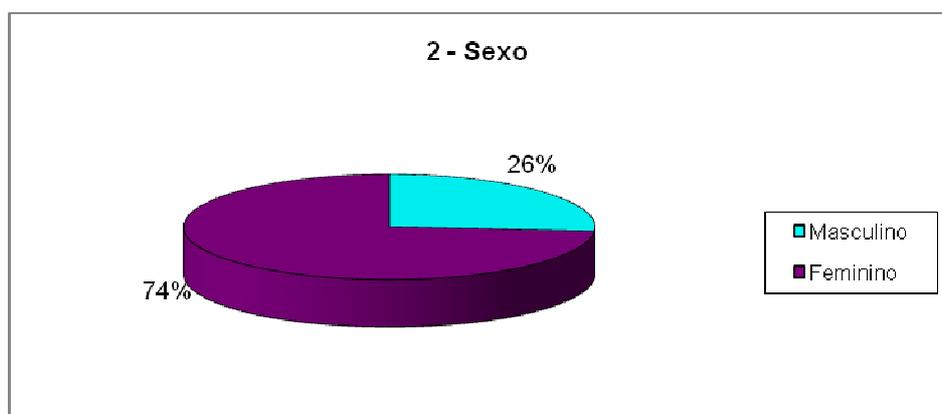
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

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 utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2011.

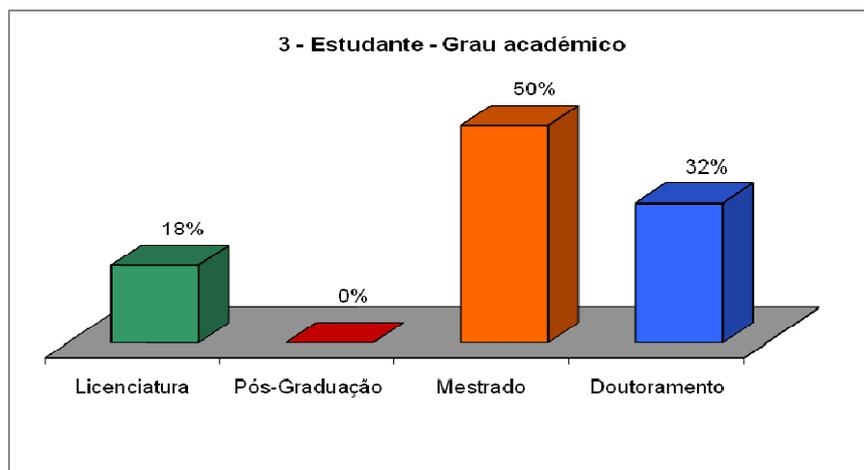


Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos estudantes do ISCTE-IUL (61%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se os docentes (21%), os investigadores (16%) e o pessoal não docente (3%).



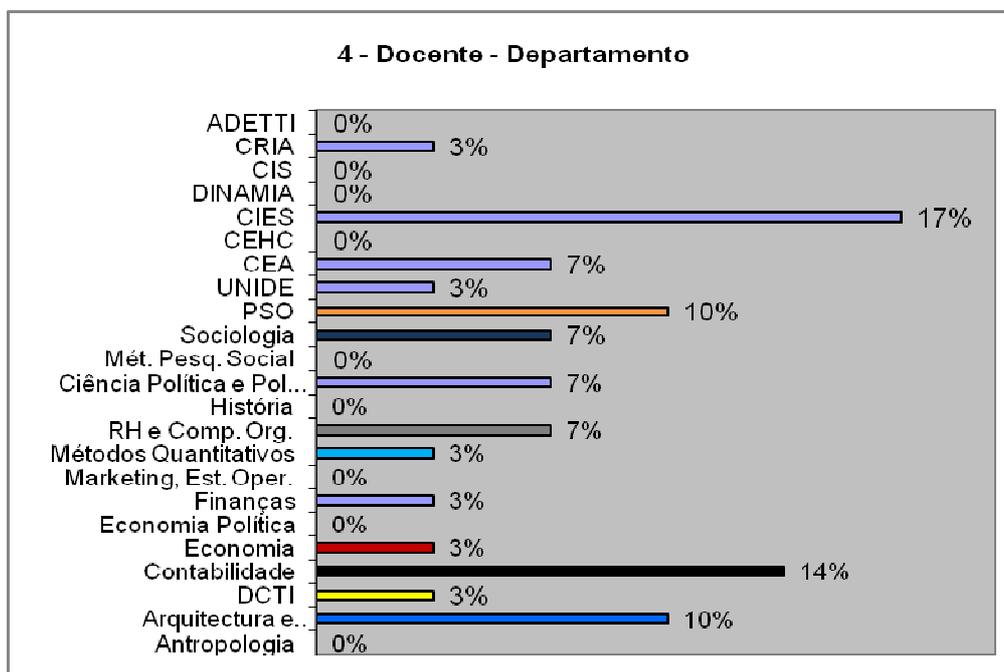
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 74% são do sexo feminino. Dos utilizadores do sexo masculino obtiveram-se 26% de respostas.

De referir igualmente que a média de idades de todas as pessoas que responderam a este questionário é de 36 anos de idade (ver anexo, pág.22).



O Gráfico 3 mostra o nível de escolaridade dos estudantes que responderam a este questionário. Pode verificar-se que a maior parte dos estudantes (50%) são alunos de mestrado, enquanto 32% são alunos de doutoramento. 18% das respostas são de alunos de licenciatura. Não se obteve qualquer resposta de alunos de pós-graduação.

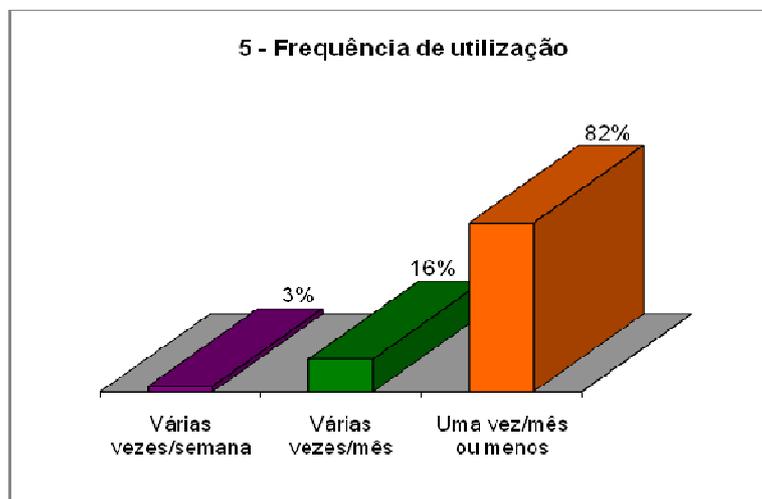
Deste gráfico pode concluir-se que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fizeram o maior número de pedidos de empréstimo interbibliotecas.



O Gráfico 4 mostra a que departamentos e centros de investigação do ISCTE-IUL pertencem os docentes e investigadores que fizeram mais pedidos de empréstimo interbibliotecas. Pode concluir-se que foram os docentes do Departamento de Contabilidade (14%) que fizeram a maior quantidade de pedidos, seguindo-se os Departamentos de Psicologia Social das Organizações (10%) e o de Arquitectura e Urbanismo (10%). Destaque ainda para um aumento do número de pedidos dos docentes e investigadores pertencentes aos centros de investigação do ISCTE-IUL, nomeadamente do CIES (17%) e do CEA (7%), face a anos anteriores.

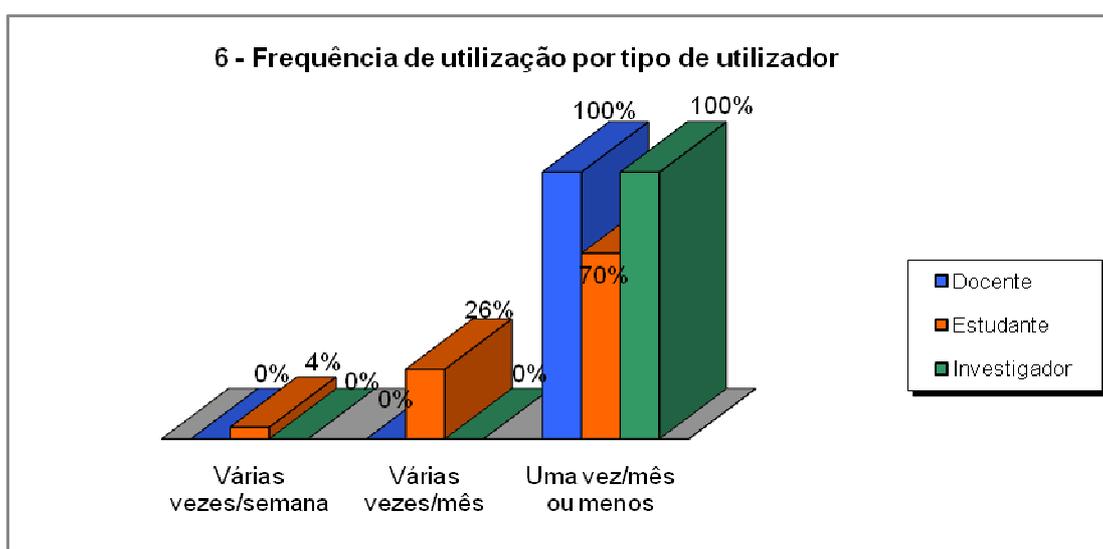
3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL

Este item destina-se a analisar o número de vezes que os utilizadores internos do ISCTE-IUL recorreram 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 (82%) apenas utilizaram 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 este serviço, da divulgação do serviço não ser a mais adequada, de ser um serviço pago e, conseqüentemente, dos custos do serviço.

De referir que 16% dos utilizadores recorreram várias vezes por mês ao serviço de EIB e 3% várias vezes por semana. 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.



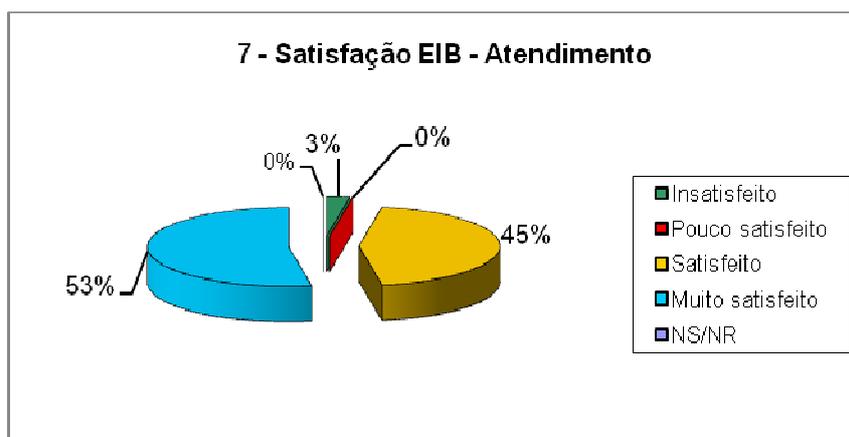
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que 70% dos estudantes e a totalidade dos docentes e investigadores que responderam a este questionário recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. 26% e 4% dos estudantes inquiridos utilizaram-no várias vezes por mês e várias vezes por semana respectivamente. Esta periodicidade de utilização do EIB deve-se fundamentalmente às necessidades de informação dos utilizadores em determinados momentos específicos.

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

De seguida serão analisados os parâmetros considerados mais pertinentes pelos SID 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 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

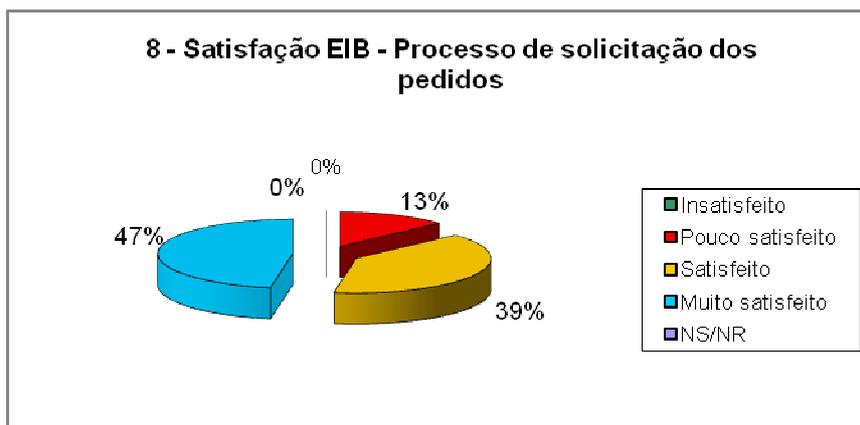
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelos técnicos responsáveis pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a maioria dos utilizadores (53%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 45% de utilizadores que se manifestaram satisfeitos. Apenas 3% dos utilizadores se mostraram insatisfeitos 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

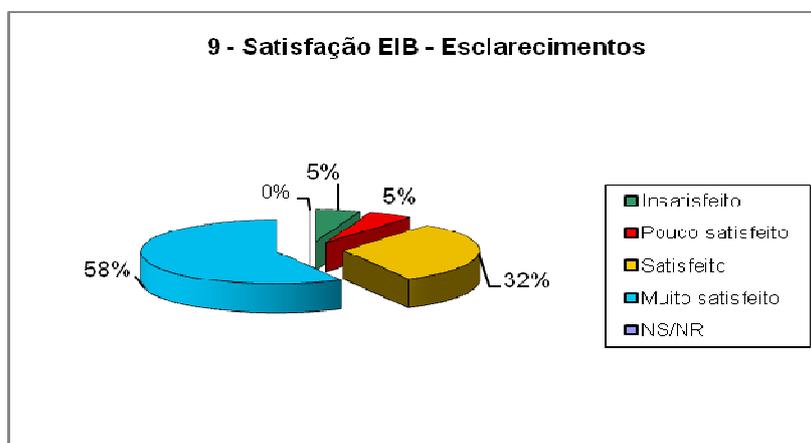
Este item refere-se à forma como os utilizadores internos do ISCTE-IUL solicitam os seus pedidos de EIB. Este procedimento consistia no preenchimento de um formulário electrónico disponibilizado na página da Biblioteca na Internet e mais tarde disponibilizado na área pessoal de cada utilizador no Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas, Koha, no qual os utilizadores 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 47% dos utilizadores do ISCTE-IUL está muito satisfeita com o procedimento de solicitação dos pedidos e 39% dos utilizadores declararam estar satisfeitos. Apenas 13% de utilizadores dizem estar pouco satisfeita com a forma como se efectuam os pedidos de EIB.

4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

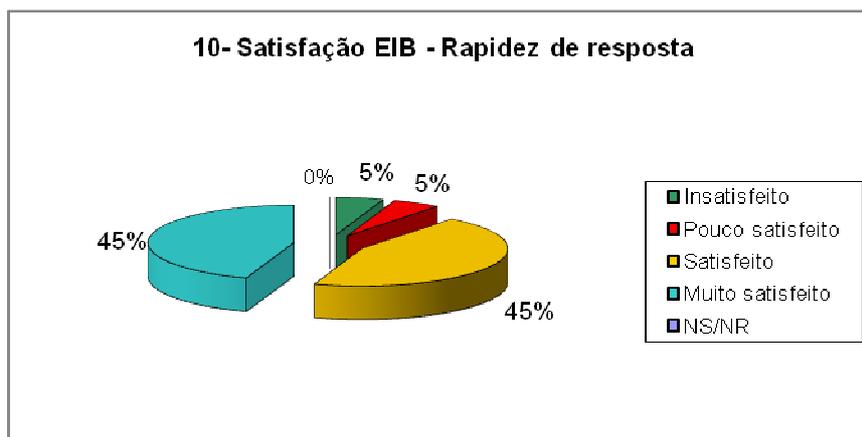
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB. Esta informação é enviada automaticamente por e-mail para o utilizador pelo sistema onde são centralizados os pedidos de EIB, quer quando o utilizador efectua o pedido quer quando o documento solicitado chega à Biblioteca.



Pela análise do Gráfico 9, a maioria dos utilizadores encontra-se muito satisfeita (58%) com os esclarecimentos prestados. 32% manifestaram-se satisfeitos. Apenas 5% dos utilizadores inquiridos se mostraram pouco satisfeitos e outros 5% insatisfeitos.

4.4. Rapidez de resposta

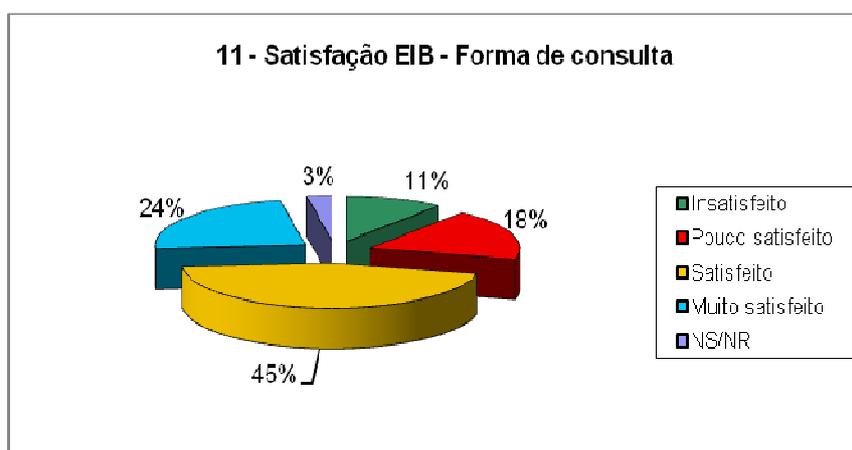
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão grande importância a este aspecto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rápido possível.



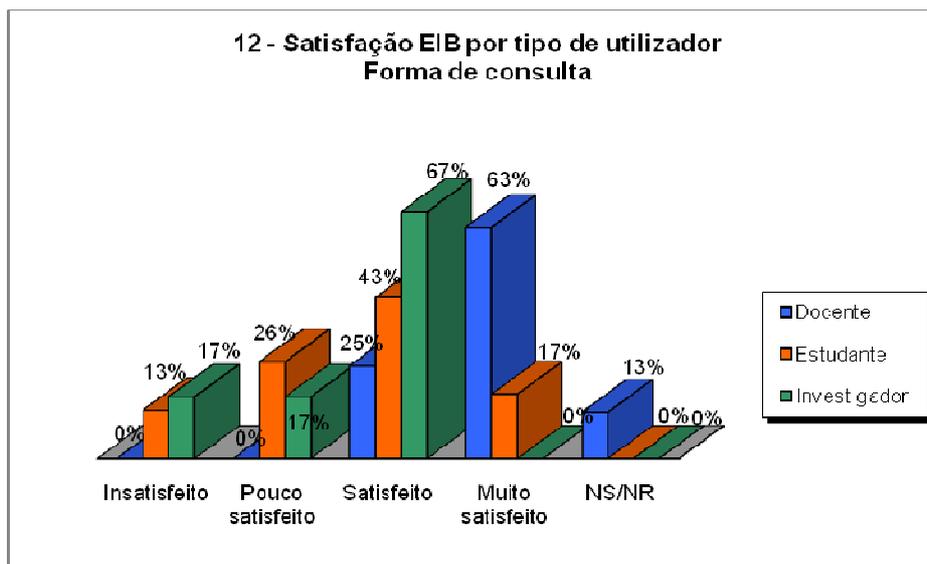
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, verifica-se que 45% dos utilizadores do ISCTE-IUL encontra-se muito satisfeita e outros 45% satisfeitos com a rapidez do serviço prestado. Apenas 5% de utilizadores se mostraram pouco satisfeitos e 5% insatisfeitos. No entanto, a rapidez no envio dos documentos é uma variável à qual a Biblioteca do ISCTE-IUL é alheia, uma vez que esta rapidez depende acima de tudo do tempo que a Biblioteca requisitada demora a expedir o documento e do tempo que os correios o demoram a entregar no destinatário.

4.5. Forma de consulta dos documentos

É política dos SID 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.



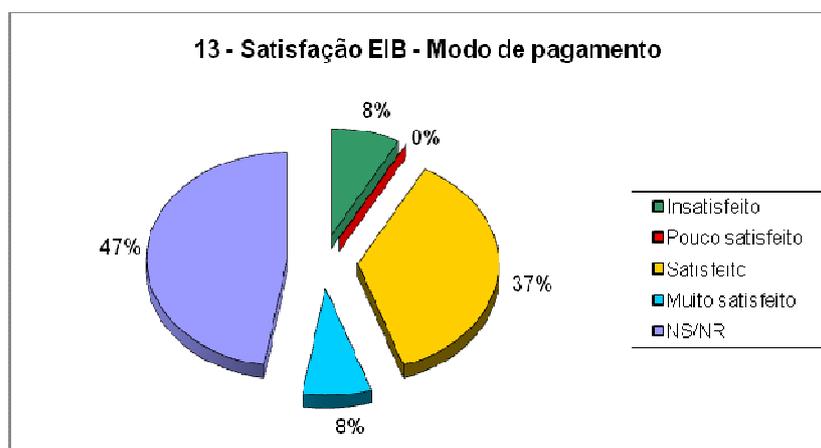
Esta situação não é consensual entre as opiniões dos utilizadores do ISCTE-IUL, como é demonstrado pelo Gráfico 11. Embora a maioria dos utilizadores se encontra satisfeita (45%) e muito satisfeita (24%) com esta forma de consultar as obras, existem 29% (18% pouco satisfeitos e 11% insatisfeitos) de utilizadores que, possivelmente, prefeririam ter a oportunidade de consultar os livros noutra local que não a Biblioteca. 3% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



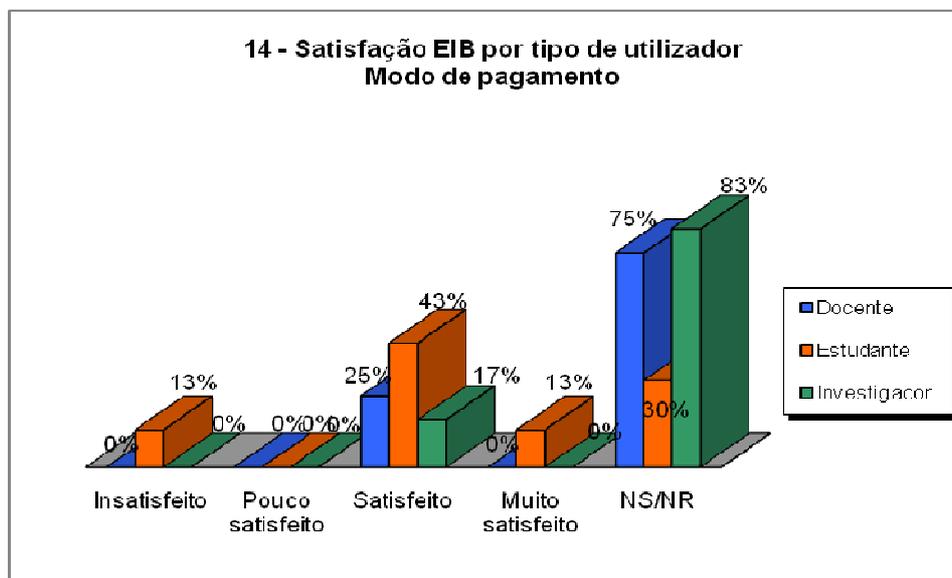
Através do Gráfico 12 pode concluir-se que são os docentes que se mostram mais conformados com o facto de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirar fotocópias caso necessitem (63% muito satisfeitos e 25% satisfeitos). A maioria dos estudantes (43%) e investigadores (67%) declararam-se satisfeitos e 17% dos estudantes muito satisfeitos. Contudo, existem ainda 26% de estudantes e 17% de investigadores pouco satisfeitos. Insatisfeitos com esta forma de consulta mostraram-se 13% de estudantes e 17% de investigadores que possivelmente, pretendiam requisitar e consultar os livros em casa. 13% de docentes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

4.6. Modo de pagamento

Este parâmetro refere-se à forma como os utilizadores do ISCTE-IUL procedem ao pagamento do serviço de Empréstimo Interbibliotecas, quando há lugar a pagamento. O custo do EIB depende do valor que for cobrado pela entidade à qual for solicitado o empréstimo. Assim, depois de obtido o orçamento, o utilizador terá de deixar na Biblioteca a quantia exacta referente ao custo do EIB.



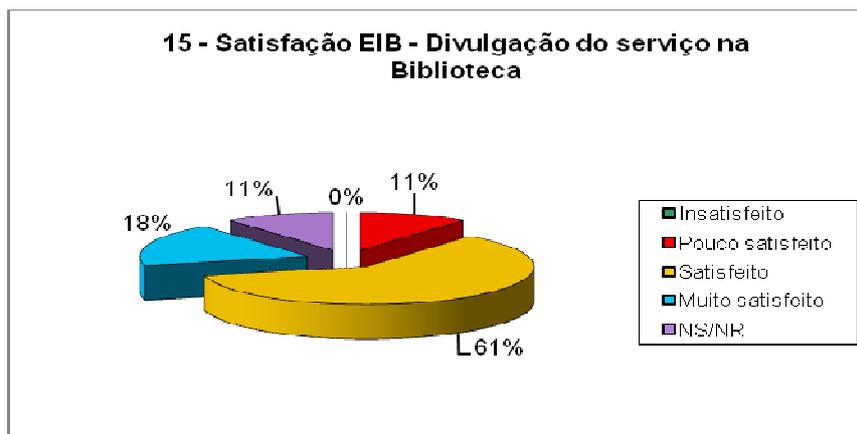
Pode concluir-se pelo Gráfico 13 que a maioria dos utilizadores inquiridos não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação (47%). Esta situação poderá ficar a dever-se ao facto de nunca terem tido a necessidade de pagar pelos empréstimos solicitados por terem sido pedidos a Bibliotecas com as quais os SID do ISCTE-IUL têm protocolo. No entanto, existem 37% de utilizadores satisfeitos com este modo de pagamento. Apenas 8% encontra-se muito satisfeita e 8% dos utilizadores declararam-se insatisfeitos.



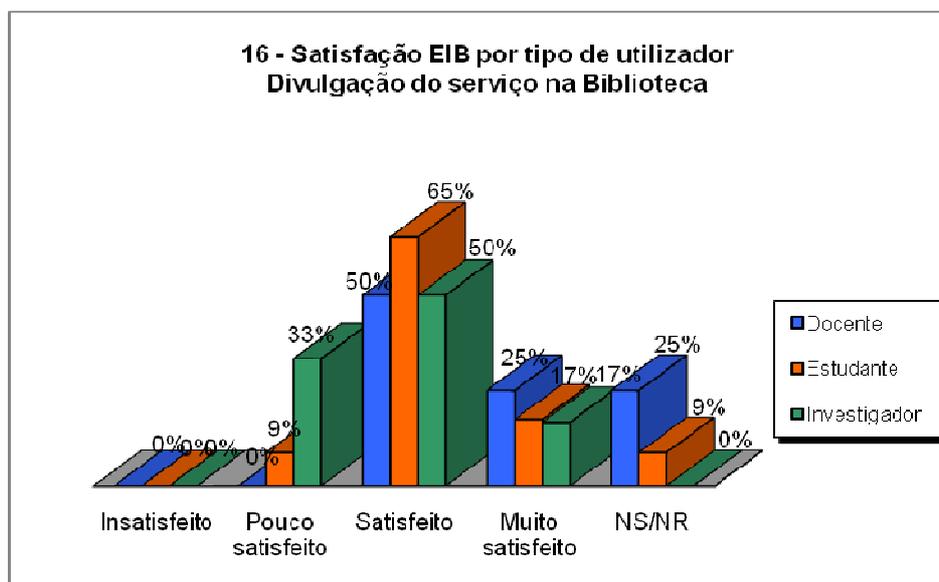
Pela análise do Gráfico 14 verifica-se que a maioria dos docentes (75%) e investigadores (83%) e 30% dos estudantes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. A maioria dos estudantes (43%) encontra-se satisfeita, enquanto 13% se declararam muito satisfeitos e outros 13% insatisfeitos. Existem ainda 25% de docentes e 17% de investigadores satisfeitos com o modo de pagamento regulamentado pela Biblioteca do ISCTE-IUL. De salientar também que não existem docentes nem investigadores muito satisfeitos, pouco satisfeitos ou insatisfeitos.

4.7. 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.



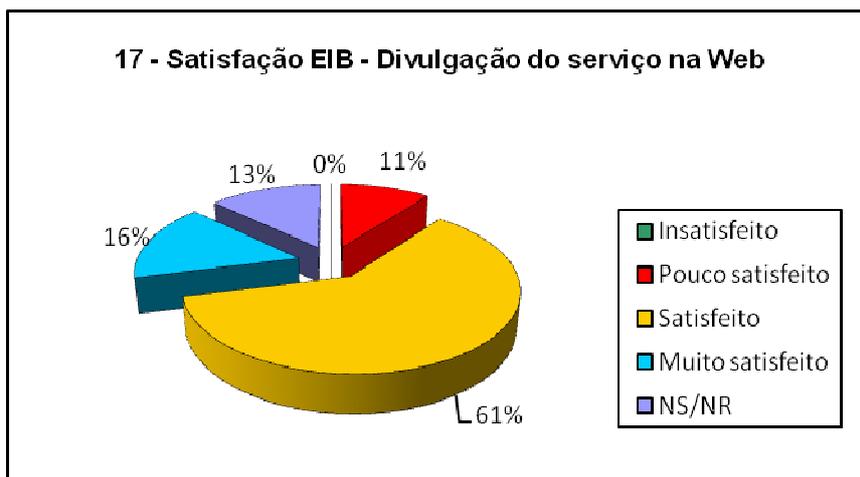
O Gráfico 15 demonstra que a maioria dos utilizadores encontra-se satisfeita (61%) e muito satisfeita (18%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. No entanto, 11% de utilizadores encontra-se pouco satisfeita com esta forma de divulgação. Também 11% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



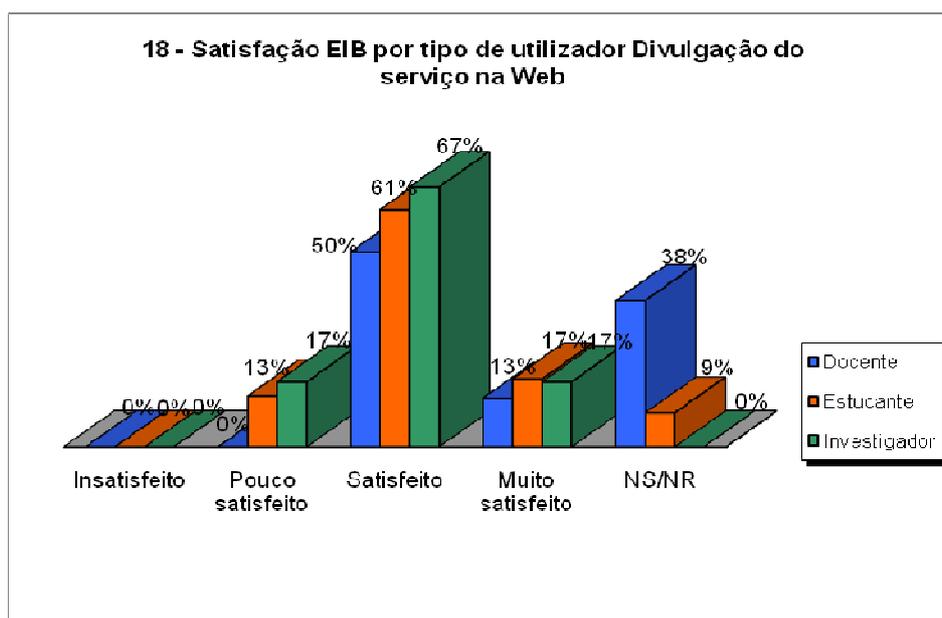
No Gráfico 16 pode verificar-se que a quase totalidade dos docentes que responderam a este questionário estão satisfeitos (50%) e muito satisfeitos (25%) com a forma de divulgação do serviço na Biblioteca. No entanto, existem 25% que não sabem/não respondem a este parâmetro. Em relação aos estudantes, a maioria (65%) encontra-se satisfeita com esta forma de divulgação do serviço. 17% mostraram-se ainda muito satisfeitos e 9% pouco satisfeitos. Outros 9% de estudantes não sabem/não respondem. No que se refere aos investigadores 50% encontra-se satisfeita e 17% muito satisfeita. 33% de investigadores declararam-se pouco satisfeitos. De salientar que não existe qualquer tipo de utilizadores insatisfeitos com a divulgação do serviço na Biblioteca.

4.8. 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.



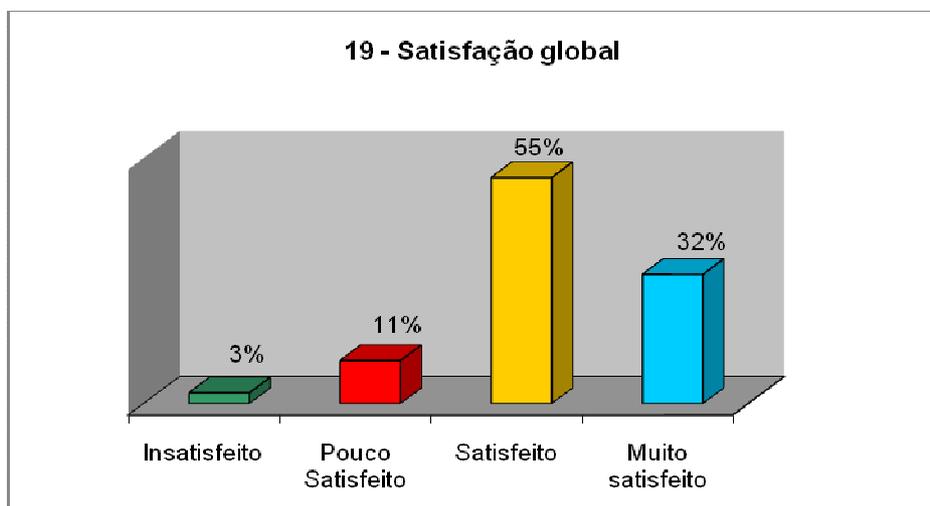
Pelo Gráfico 17 é possível verificar que uma larga maioria dos utilizadores se encontra satisfeita (61%) com a forma como o serviço se encontra divulgado na Web. 16% mostraram-se ainda muito satisfeitos. 11% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos com a divulgação do serviço na página da Biblioteca 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. 13% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



O Gráfico 18 demonstra que 50% dos docentes estão satisfeitos com a divulgação do serviço na Web, embora haja 38% que não manifestaram opinião sobre este parâmetro. Existe ainda 13% de docentes muito satisfeitos. Relativamente aos estudantes uma percentagem significativa (61%) diz estar satisfeita e 17% muito satisfeita. Apenas 13% de estudantes consideraram-se pouco satisfeitos e 9% não sabem/não respondem. No que se refere aos investigadores, a maioria (67%) está satisfeita com esta forma de divulgação do serviço de EIB. 17% dos investigadores consideraram-se pouco satisfeitos e outros 17% muito satisfeitos. De salientar, igualmente neste parâmetro, que não existe qualquer tipo de utilizadores insatisfeitos com a divulgação do serviço na Web.

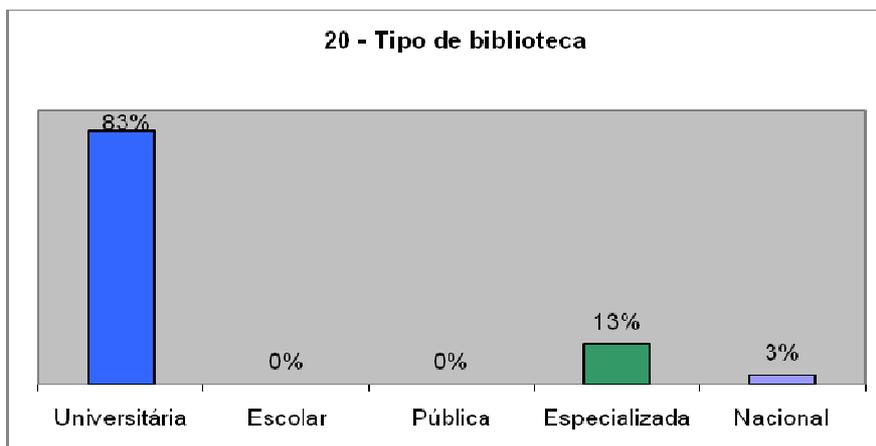
4.9. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise aos questionários dos utilizadores internos do ISCTE-IUL que a maioria dos utilizadores que responderam a este questionário encontram-se satisfeitos (55%) e muito satisfeitos (32%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. Apenas 11% dos utilizadores se declararam pouco satisfeitos e 3% 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 utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL durante o ano de 2011.

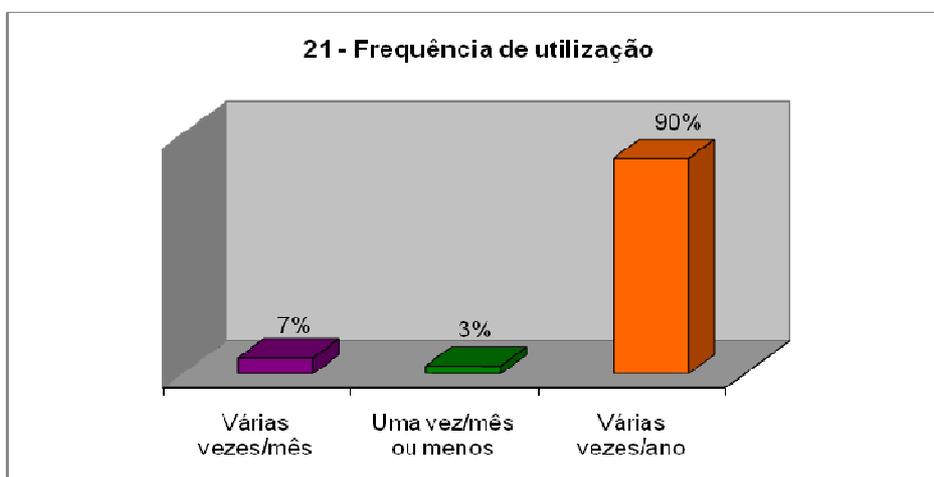


Através do Gráfico 20 é possível constatar que a grande maioria das respostas obtidas foram provenientes de Bibliotecas Universitárias (83%), seguido de Bibliotecas Especializadas (13%) e da Biblioteca Nacional (3%). Da parte de Bibliotecas Escolares e Públicas não se obteve qualquer resposta.

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 recorreram ao serviço de EIB do ISCTE-IUL para satisfazer as necessidades de informação dos seus utilizadores.



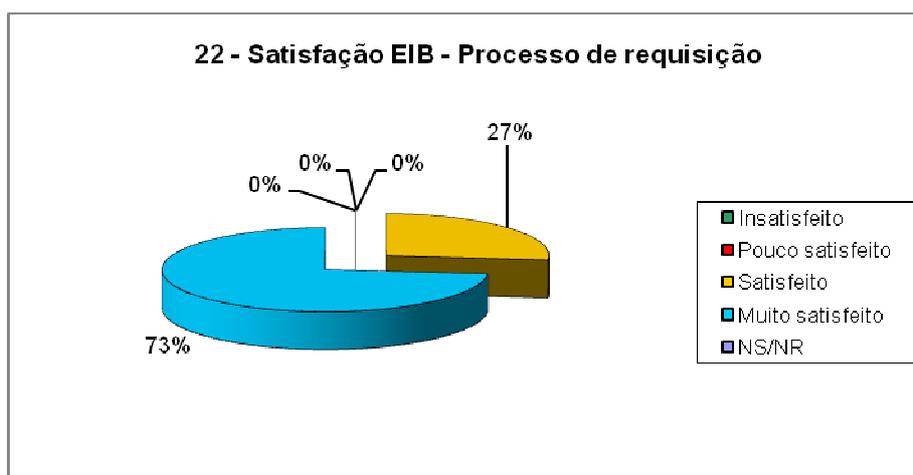
Da análise do Gráfico 21 verifica-se que a larga maioria das Bibliotecas (90%) recorreram ao serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, 7% utilizaram-no várias vezes por mês e apenas 3% acederam a este serviço uma vez por mês ou menos.

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

De seguida serão analisados os parâmetros considerados pelos SID 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

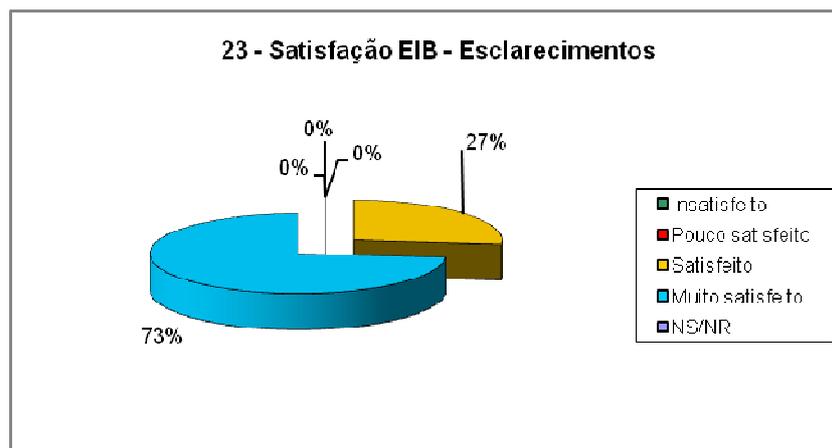
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas devem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo pode ser feito por correio, fax ou correio electrónico. Este último é o método mais frequentemente utilizado, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 22 é possível verificar que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas (73%) e satisfeitas (27%) 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

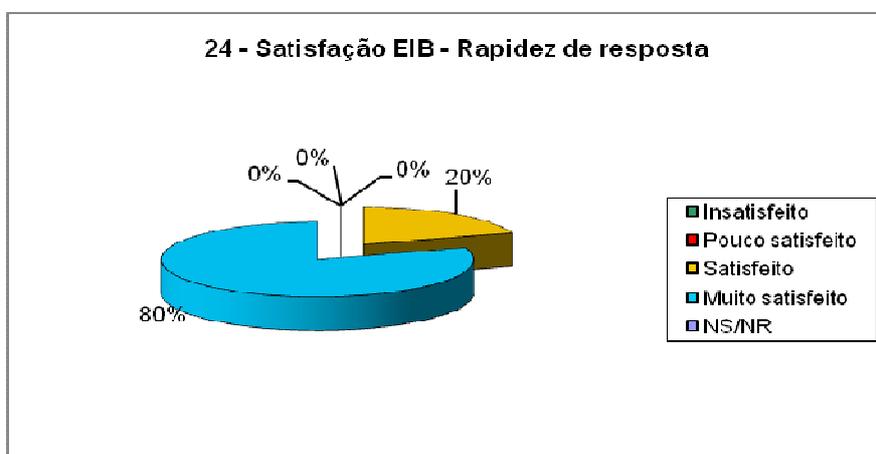
Este item refere-se à informação que é dada às Bibliotecas, por parte do responsável pelo serviço de EIB (principalmente por correio electrónico), acerca do estado em que se encontram os seus pedidos.



Pela análise do Gráfico 23 verifica-se que a maioria das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (73%) e satisfeitas (27%) 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

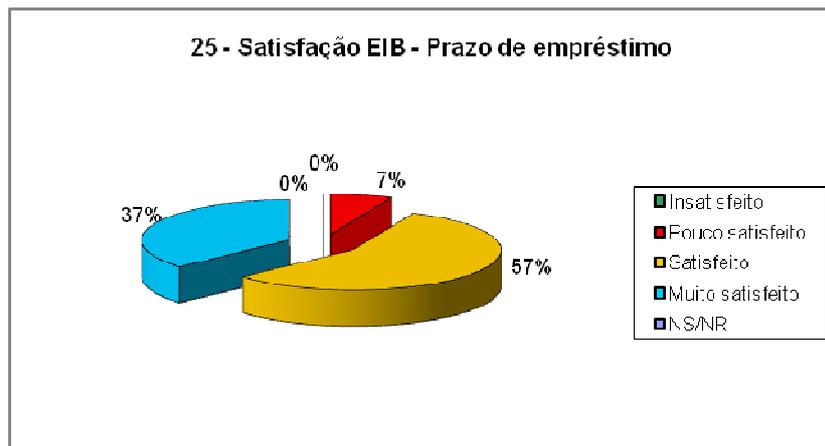
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, por parte dos utilizadores internos assim como por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 24 pode concluir-se que a larga maioria das Bibliotecas (80%) (independentemente da sua tipologia) estão muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB e 20% encontram-se satisfeitas. De salientar, mais uma vez, que não existem instituições pouco satisfeitas nem insatisfeitas.

7.4. Prazo de empréstimo das obras

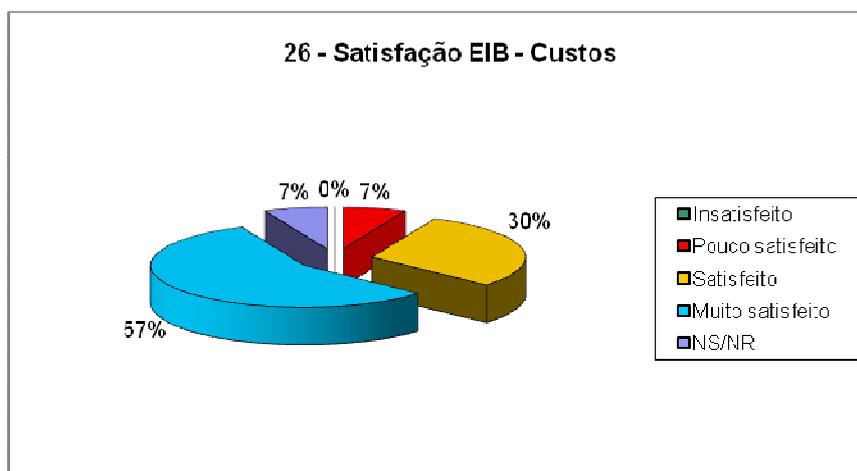
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pelos SID do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras é de 7 dias úteis para instituições dentro da área de Lisboa,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



Como é demonstrado pelo Gráfico 25, a maioria das Bibliotecas (57%) encontra-se satisfeita com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. 37% das Bibliotecas que responderam estão muito satisfeitas. Apenas 7% das Bibliotecas se declararam pouco satisfeitas. Nenhuma biblioteca se manifestou insatisfeita com os prazos de empréstimo praticados pela Biblioteca do ISCTE-IUL.

7.5. Custos

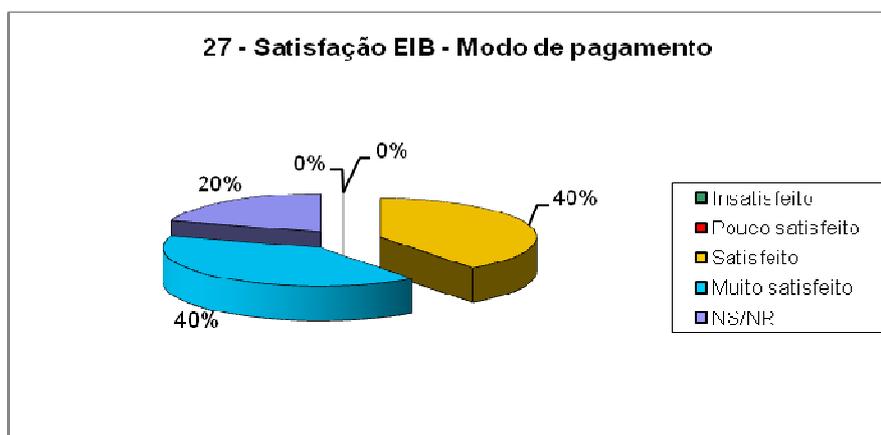
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou fotocópias de artigos. É política dos SID do ISCTE-IUL no que a este aspecto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas, 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 26 é possível verificar que a maioria das Bibliotecas (57%) encontra-se muito satisfeita com o preço estipulado pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou fotocópias de artigos. 30% das bibliotecas inquiridas encontram-se ainda satisfeitas. Apenas 7% das Bibliotecas declararam-se pouco satisfeitas e outros 7% não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Nenhuma Biblioteca se mostrou insatisfeitas com os custos associados ao serviço de EIB do ISCTE-IUL.

7.6. Modo de pagamento

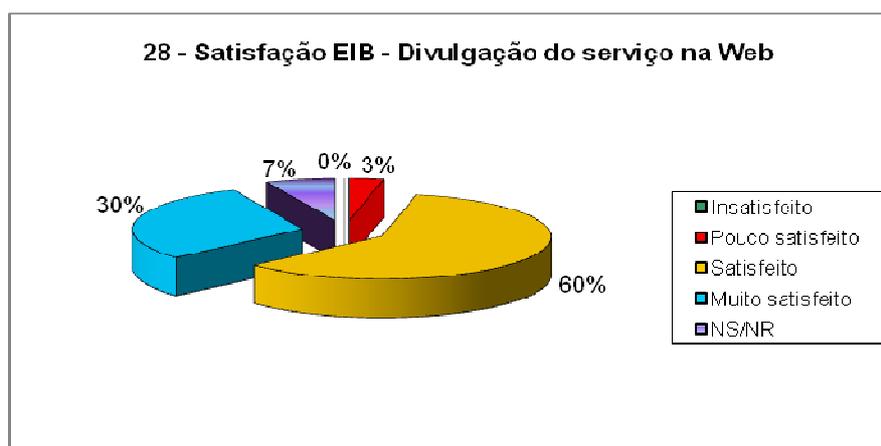
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por cheque, vale postal ou transferência bancária, depois do qual será enviado o respectivo recibo.



Pode verificar-se pelo Gráfico 27 que a maior parte das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (40%) e satisfeitas (40%) com a forma de pagamento do serviço de EIB. 20% não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente por terem protocolo com a Biblioteca do ISCTE-IUL de não existir cobrança no serviço de EIB de parte a parte. Nenhuma das Bibliotecas inquiridas se mostrou pouco satisfeita ou insatisfeita.

7.7. Divulgação do serviço na Web

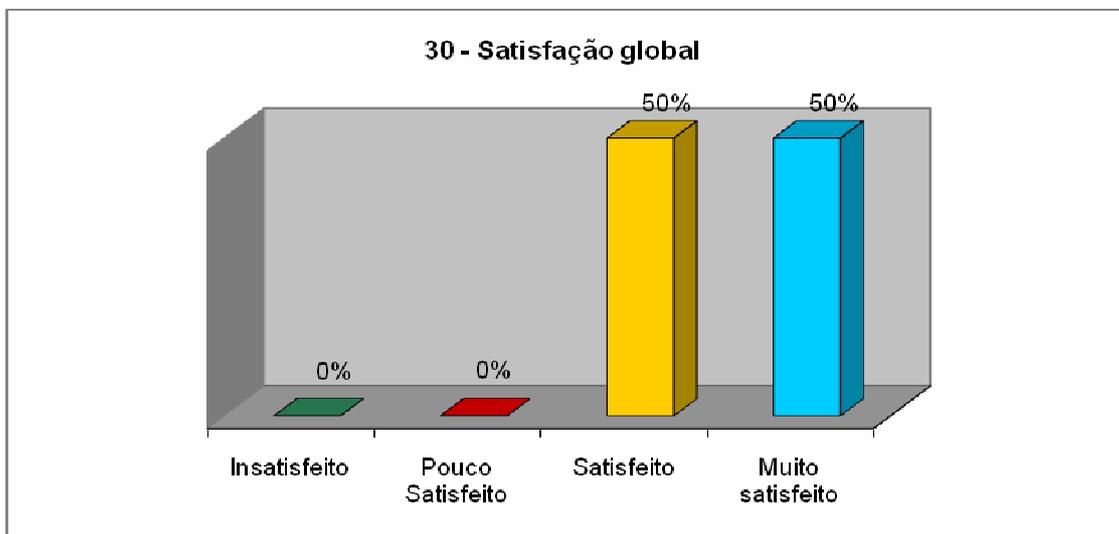
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na Internet.



O Gráfico 28 demonstra que a maioria das Bibliotecas (60%) 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. 30% das Bibliotecas declararam-se muito satisfeitas pela forma como o serviço se encontra divulgado. 3% denotou pouca satisfação com a forma de divulgação do serviço na Web e 7% não sabem/não respondem.

7.8. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise à satisfação global com o serviço de EIB que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas (50%) e satisfeitas (50%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pelos SID do ISCTE-IUL. De salientar que não existem Bibliotecas pouco satisfeitas ou insatisfeitas 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, mediante a assinatura de um termo de responsabilidade ou pagamento de caução;
- 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;

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	1	3%
Docente	8	21%
Estudante	23	61%
Investigador	6	16%
Outro	0	0%
Total	38	100%

2 – Sexo

Sexo	Nº Respostas	%
Masculino	10	26%
Feminino	28	74%
Total	38	100%

3 – Idade

Total Respostas	30
Média	36
Mediana	34
Moda	20

4 – Grau Académico

Grau académico	Nº Respostas	%
Licenciatura	5	18%
Pós-Graduação	0	0%
Mestrado	14	50%
Doutoramento	9	32%
Total	28	100%

5 – Estudantes – Cursos

Cursos	Nº Respostas	%
Dout. Antropologia	1	4%
Dout. Ciências Complexidade	1	4%
Dout. Estudos Africanos	2	8%
Dout. Marketing	1	4%
Dout. PSO	1	4%
Dout. Sociologia	1	4%
Lic. Ciência Política	1	4%
Lic. Psicologia	3	12%
Mest. Administração Pública	1	4%
Mest. Arquitetura	1	4%
Mest. Ciência Política	1	4%
Mest. Ciências Trab. Rel. Laborais	1	4%
Mest. Contabilidade	3	12%
Mest. Direito	1	4%
Mest. Econ. Social e Solidária	1	4%
Mest. Estudos Africanos	1	4%
Mest. Gest. Serv. Saúde	1	4%
Mest. GRH	1	4%
Mest. Marketing	1	4%
Mest. PSO	1	4%
Mest. Serviço Social	1	4%
Total	26	100%

6 - Docentes – Departamentos

Departamentos	Nº Respostas	%
Antropologia	0	0%
Arquitetura e Urbanismo	3	10%
DCTI	1	3%
Contabilidade	4	14%
Economia	1	3%
Economia Política	0	0%
Finanças	1	3%
Marketing, Est. Oper.	0	0%
Métodos Quantitativos	1	3%
RH e Comp. Org.	2	7%
História	0	0%
Ciência Política e Pol. Pub.	2	7%
Mét. Pesq. Social	0	0%
Sociologia	2	7%
PSO	3	10%
UNIDE	1	3%
CEA	2	7%
CEHC	0	0%
CIES	5	17%
DINAMIA	0	0%
CIS	0	0%
CRIA	1	3%
ADETTI	0	0%
Total	29	100%

7 – Frequência de Utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/semana	1	3%
Várias vezes/mês	6	16%
Uma vez/mês ou menos	31	82%
Total	38	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	1	1
%	0%	0%	100%	100%
Docente	0	0	8	8
%	0%	0%	100%	100%
Estudante	1	6	16	23
%	4%	26%	70%	100%
Investigador	0	0	6	6
%	0%	0%	100%	100%

8 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Atendimento	1	0	17	20	0	38
%	3%	0%	45%	53%	0%	100%
Processo de solicitação dos pedidos	0	5	15	18	0	38
%	0%	13%	39%	47%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	2	2	12	22	0	38
%	5%	5%	32%	58%	0%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	2	2	17	17	0	38
%	5%	5%	45%	45%	0%	100%
Forma de consulta dos documentos	4	7	17	9	1	38
%	11%	18%	45%	24%	3%	100%
Modo de pagamento	3	0	14	3	18	38
%	8%	0%	37%	8%	47%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	4	23	7	4	38
%	0%	11%	61%	18%	11%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	4	23	6	5	38
%	0%	11%	61%	16%	13%	100%

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

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Forma de consulta dos documentos	0	0	2	5	1	8
%	0%	0%	25%	63%	13%	100%
Modo de pagamento	0	0	2	0	6	8
%	0%	0%	25%	0%	75%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	0	4	2	2	8
%	0%	0%	50%	25%	25%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	4	1	3	8
%	0%	0%	50%	13%	38%	100%

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

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Forma de consulta dos documentos	3	6	10	4	0	23
%	13%	26%	43%	17%	0%	100%
Modo de pagamento	3	0	10	3	7	23
%	13%	0%	43%	13%	30%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	2	15	4	2	23
%	0%	9%	65%	17%	9%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	3	14	4	2	23
%	0%	13%	61%	17%	9%	100%

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

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Forma de consulta dos documentos	1	1	4	0	0	6
%	17%	17%	67%	0%	0%	100%
Modo de pagamento	0	0	1	0	5	6
%	0%	0%	17%	0%	83%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	2	3	1	0	6
%	0%	33%	50%	17%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	4	1	0	6
%	0%	17%	67%	17%	0%	100%

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

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

9 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	1	4	21	12	38
%	3%	11%	55%	32%	100%

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

<p>Duas sugestões:</p> <ul style="list-style-type: none">- Que se optimize o procedimento informático. Num dos últimos pedidos que fiz por colocar o título com os acentos devidos não foi processado;- Que seja possível requisitar os livros; compreendo que não são livros da biblioteca, mas mesmo que seja por um período mais curto de tempo poderia ser mais prático.
<p>Deixar levar o livro para casa, tal como um empréstimo normal, deixando uma fiança ou documento.</p>
<p>Acho que deveria ser melhor explicado aos alunos. Muitos alunos não sabem que é possível e desistem após recorrerem às listas de emails ou aos colegas com conta em bibliotecas maiores noutros países.</p> <p>Eu mesmo depois de ter recorrido ao serviço (não sei ao certo se é esse, mas é aquele em que vocês enviam-nos um pdf de algum artigo por email, sem custo algum), tentei localizá-lo novamente e tive dificuldades. Algo mais simples do género "dificuldades em encontrar artigos? Solicite o serviço tal..." na página principal poderia auxiliar muitas pessoas.</p> <p>Apesar do desconhecimento geral do serviço, estou muito satisfeita com o vosso trabalho. Parabéns!</p>
<p>Possibilidade de requisitar livros em qualquer biblioteca, sem ser necessário recorrer ao serviço de empréstimo inter-bibliotecas. Isso reduziria a carga burocrática dos funcionários das bibliotecas, aceleraria o processo e daria, por vezes, menos trabalho à pessoa que requisita.</p>
<p>Aspectos positivos: a atenção e cuidado do Dr. Ricardo. Aspectos a melhorar: possibilidade de empréstimo domiciliário.</p>
<p>É um serviço eficaz.</p>
<p>Deveria de haver a possibilidade de se levar para casa a obra requisitada e pela qual se pagou o serviço. Pela limitação de horário compatível (estudante trabalhador) pouco pude ler da obra requisitada.</p>
<p>Há muito tempo que não recorro ao EIB mas nas últimas vezes que utilizei, não se podia trazer as obras para casa (tinham que ser consultadas apenas dentro do espaço da Biblioteca do ISCTE). Esse é, na minha opinião o único inconveniente e aspecto a melhorar (possibilidade de trazer para casa nem que fosse por uma semana apenas)...</p>
<p>Deveria ser possível consultar os livros em casa.</p>
<p>O processo de espera pelo EIB foi demorado não tendo recebido qualquer esclarecimento em relação a isso. Não fui notificada de que o EIB estava já disponível para consulta, só fui consultada se pretendia ou não a renovação do prazo do mesmo.</p>

Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições externas

1 – Tipo de Biblioteca

Biblioteca	Nº Respostas	%
Universitária	25	83%
Escolar	0	0%
Pública	0	0%
Especializada	4	13%
Nacional	1	3%
Total	30	100%

2 – Frequência de utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/mês	2	7%
Uma vez/mês ou menos	1	3%
Várias vezes/ano	27	90%
Total	30	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	1	22	25
%	8%	4%	88%	100%
Bib. Especializada	0	0	4	4
%	0%	0%	100%	100%
Bib. Nacional	0	0	1	1
%	0%	0%	100%	100%

3 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Processo de requisição	0	0	8	22	0	30
%	0%	0%	27%	73%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	0	8	22	0	30
%	0%	0%	27%	73%	0%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	6	24	0	30
%	0%	0%	20%	80%	0%	100%
Prazo de empréstimo das obras	0	2	17	11	0	30
%	0%	7%	57%	37%	0%	100%
Custos	0	2	9	17	2	30
%	0%	7%	30%	57%	7%	100%
Modo de pagamento	0	0	12	12	6	30
%	0%	0%	40%	40%	20%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	18	9	2	30
%	0%	3%	60%	30%	7%	100%

4 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	0	15	15	30
%	0%	0%	50%	50%	100%

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

Só utilizámos por 2 vezes o vosso serviço.