



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO  
E DOCUMENTAÇÃO**

**ISCTE-IUL**

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

Dezembro 2012

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 .....	9
4.4. Rapidez de resposta.....	9
4.5. Forma de consulta dos documentos .....	10
4.6. Modo de pagamento.....	11
4.7. Divulgação do serviço na Biblioteca .....	12
4.8. Divulgação do serviço na Web .....	14
4.9. Satisfação global com o serviço.....	15
5. Caracterização das Instituições que recorrem ao Serviço de EIB do ISCTE-IUL..	16
6. Utilização do Serviço de EIB pelas Instituições externas ao ISCTE-IUL .....	16
7. Satisfação das Instituições externas com o Serviço de EIB do ISCTE-IUL.....	17
7.1. Processo de requisição das obras .....	17
7.2. Esclarecimentos acerca do estado do pedido .....	18
7.3. Rapidez de resposta.....	18
7.4. Prazo de empréstimo das obras.....	19
7.5. Custos.....	19
7.6. Modo de pagamento.....	20
7.7. Divulgação do serviço na Web .....	21
7.8. Satisfação global com o serviço.....	21
8. Conclusão .....	22
9. ANEXOS.....	23

## **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 19 de Novembro e 7 de Dezembro de 2012, 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).

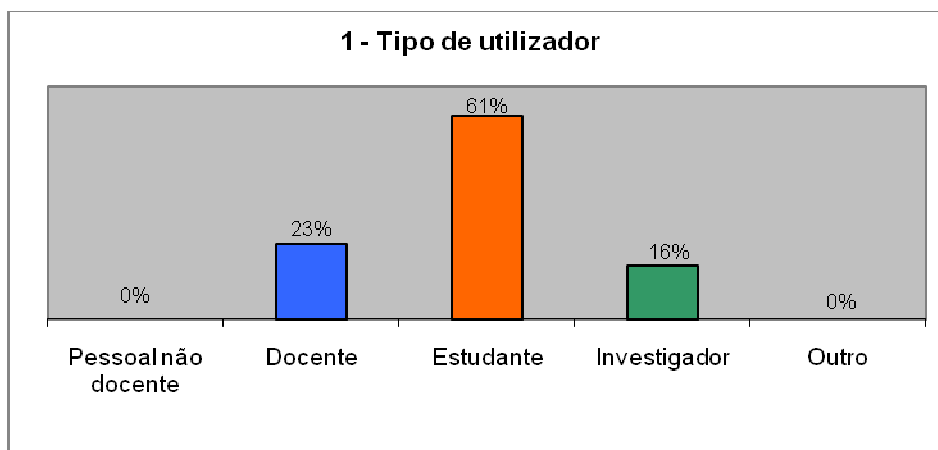
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2012 e, como tal, possuem uma maior capacidade para avaliá-lo.

Este inquérito foi enviado a um total de 84 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 31 respostas (37%) e a 59 Instituições externas, obtendo-se 41 respostas (69%).

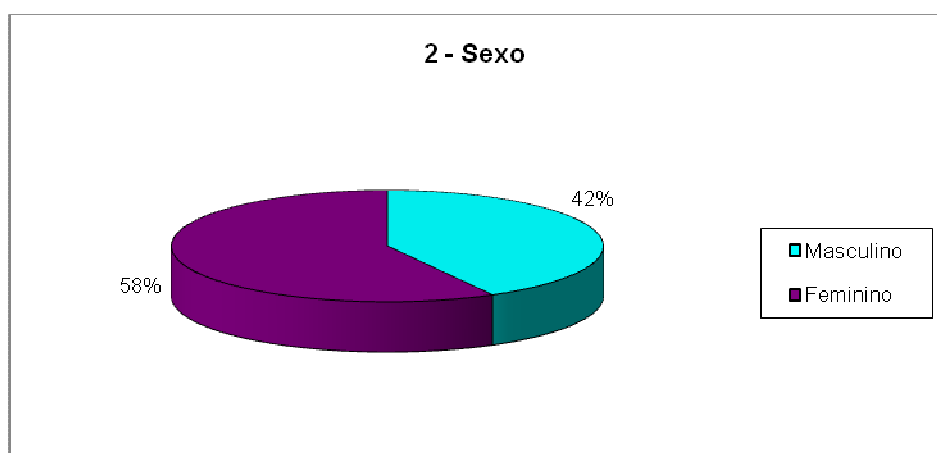
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

## 2. Caracterização dos Utilizadores Internos do ISCTE-IUL

Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio eletrónico a utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores) que utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2012.

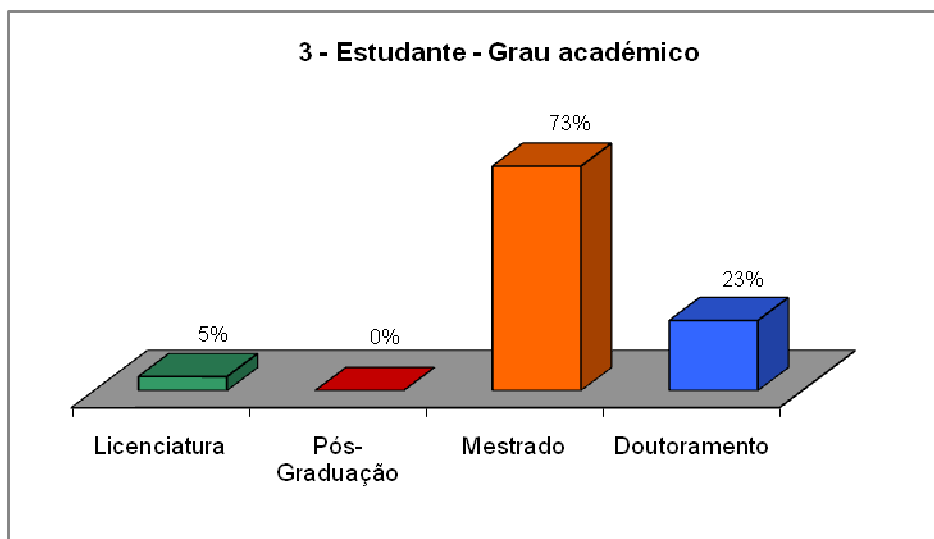


Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos estudantes do ISCTE-IUL (61%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se os docentes (23%) e os investigadores (16%). Da parte do pessoal não docente e de outro tipo de utilizadores não se obtiveram quaisquer respostas.



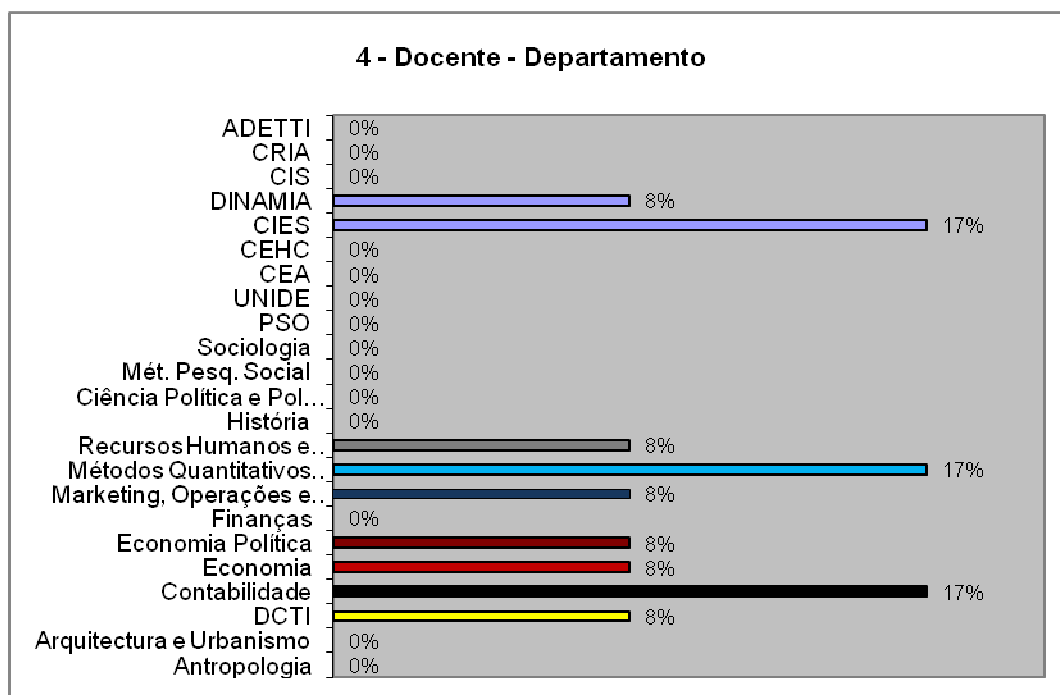
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 58% são do sexo feminino. Dos utilizadores do sexo masculino obtiveram-se 42% de respostas.

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.23).



O Gráfico 3 mostra o nível de escolaridade dos estudantes que responderam a este questionário. Pode verificar-se que a maior parte dos estudantes (73%) são alunos de mestrado, enquanto 23% são alunos de doutorado. 5% das respostas são de alunos de licenciatura. Não se obteve qualquer resposta de alunos de pós-graduação.

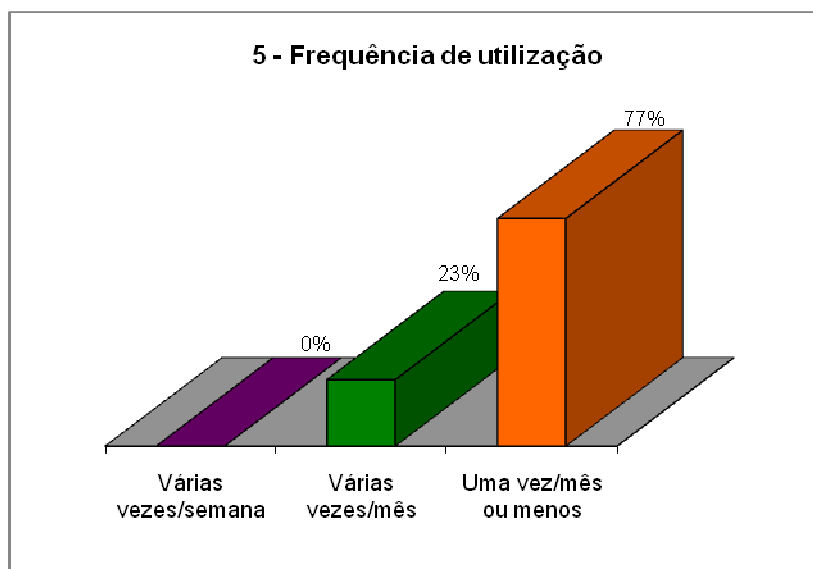
Deste gráfico pode concluir-se que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fizeram o maior número de pedidos de empréstimo interbibliotecas durante o ano de 2012.



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 e do Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia (17% cada um) que fizeram a maior quantidade de pedidos, seguindo-se o Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, Dep. de Marketing, Operações e Gestão, Dep. de Economia Política, Dep. de Economia, Dep. de Ciências e Tecnologias de Informação (todos com 8%). Dos centros de investigação, a maior quantidade de pedidos de EIB foi feita por docentes ou investigadores do CIES (17%) e do DINAMIA (8%).

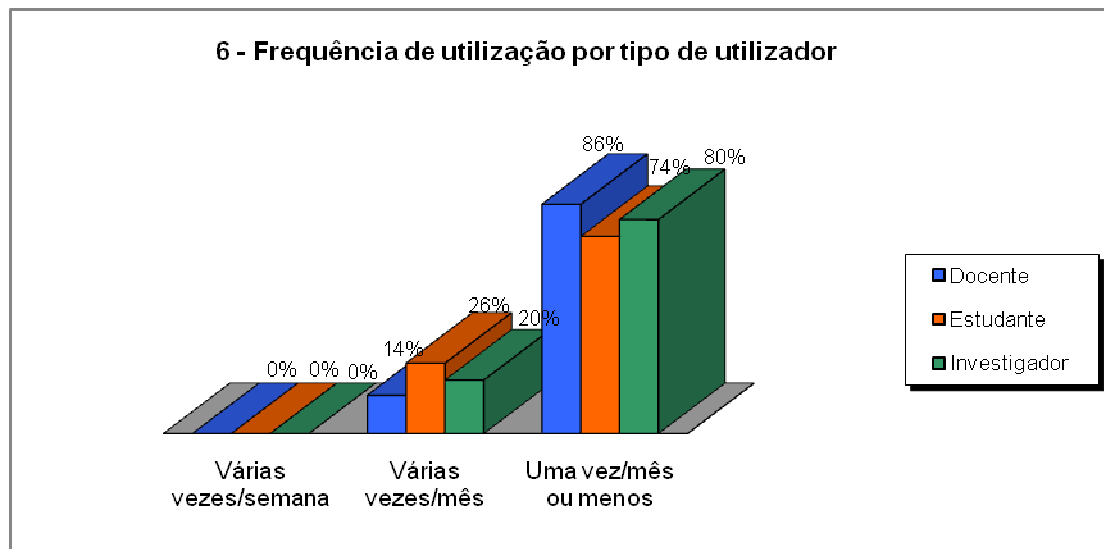
### 3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL

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



Pela análise do Gráfico 5 conclui-se que a larga maioria dos utilizadores internos do ISCTE-IUL (77%) apenas utilizaram uma vez por mês ou menos o serviço de EIB. Esta situação poderá ficar a dever-se aos seguintes fatores: ao fato dos utilizadores desconhecem 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 23% dos utilizadores recorreram várias vezes por mês ao serviço de EIB e que nenhum recorreu a este serviço 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.



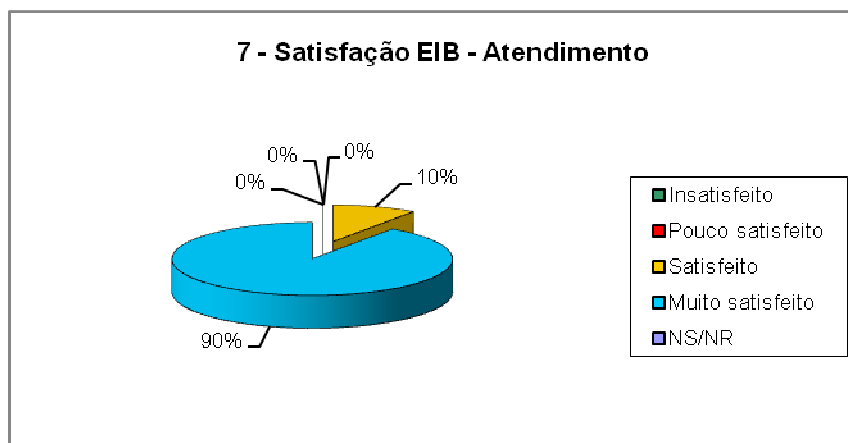
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que a larga maioria dos utilizadores (86% dos docentes, 74% dos estudantes e 80% dos investigadores) que responderam a este questionário recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. 14% dos docentes, 26% dos estudantes e 20% dos investigadores inquiridos utilizaram-no várias vezes por mês. 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**

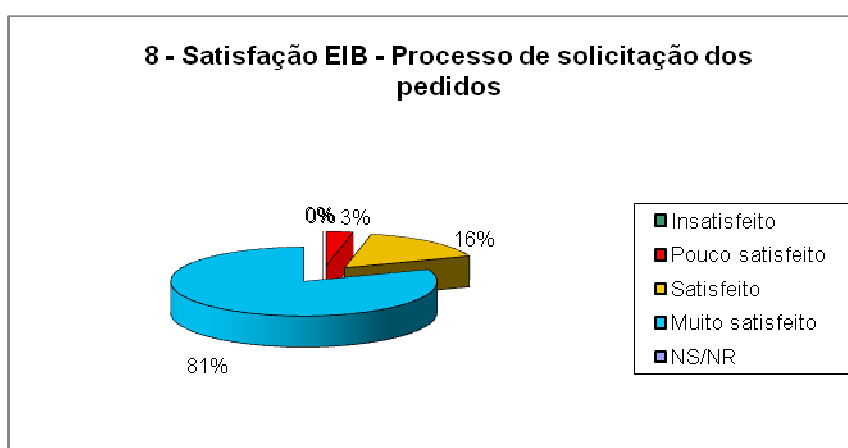
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelos técnicos responsáveis pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a larga maioria dos utilizadores (90%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 10% de utilizadores que se manifestaram satisfeitos. Nenhum utilizador se mostrou 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 eletrónico 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.

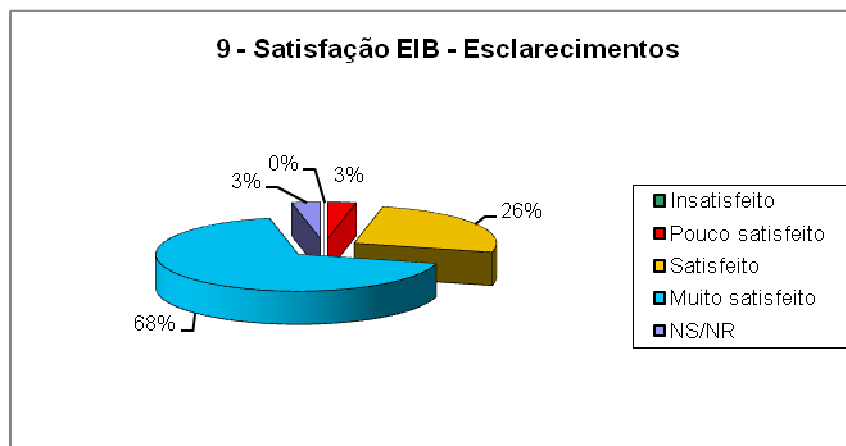


Através do Gráfico 8 é possível verificar-se que 81% dos utilizadores do ISCTE-IUL demonstrou estar muito satisfeita com o procedimento de solicitação dos pedidos e 16% dos utilizadores declararam estar satisfeitos. Apenas 3% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos com a forma como se efetuam os pedidos de EIB.



### 4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

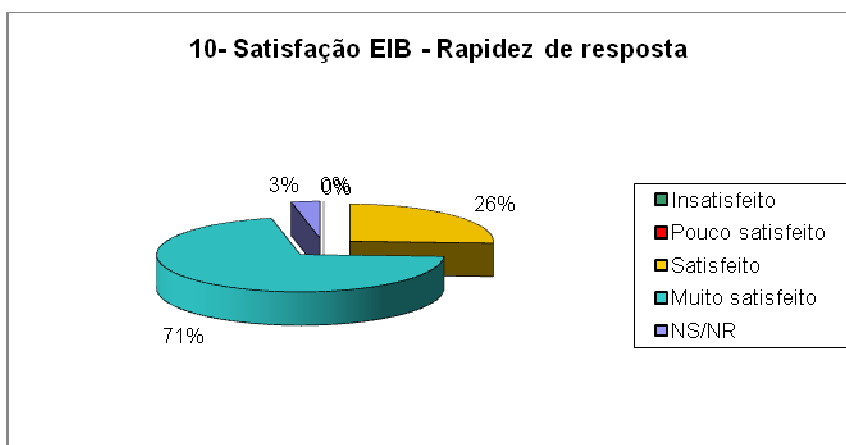
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB. Esta informação é enviada automaticamente por e-mail para o utilizador pelo sistema onde são centralizados os pedidos de EIB, quer quando o utilizador efetua o pedido quer quando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



Pela análise do Gráfico 9, a maioria dos utilizadores encontram-se muito satisfeitos (68%) com os esclarecimentos prestados. 26% manifestaram-se satisfeitos. Apenas 3% dos utilizadores inquiridos se mostraram pouco satisfeitos e outros 3% não sabem/não respondem.

### 4.4. Rapidez de resposta

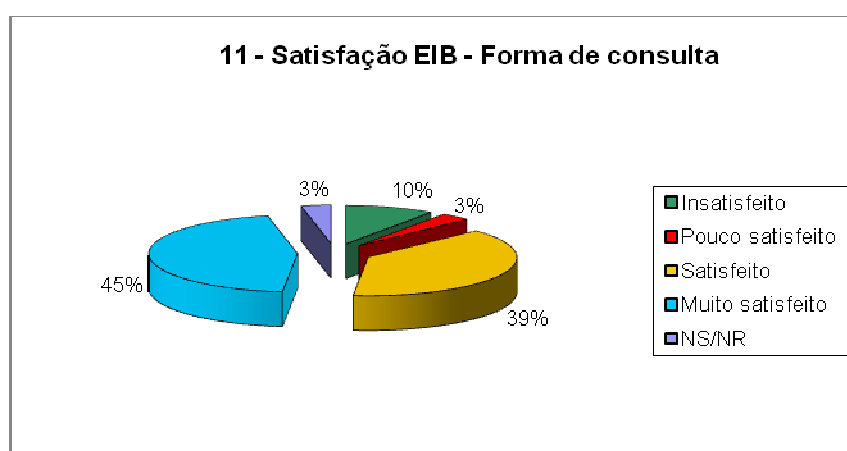
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão grande importância a este aspeto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rapidamente possível.



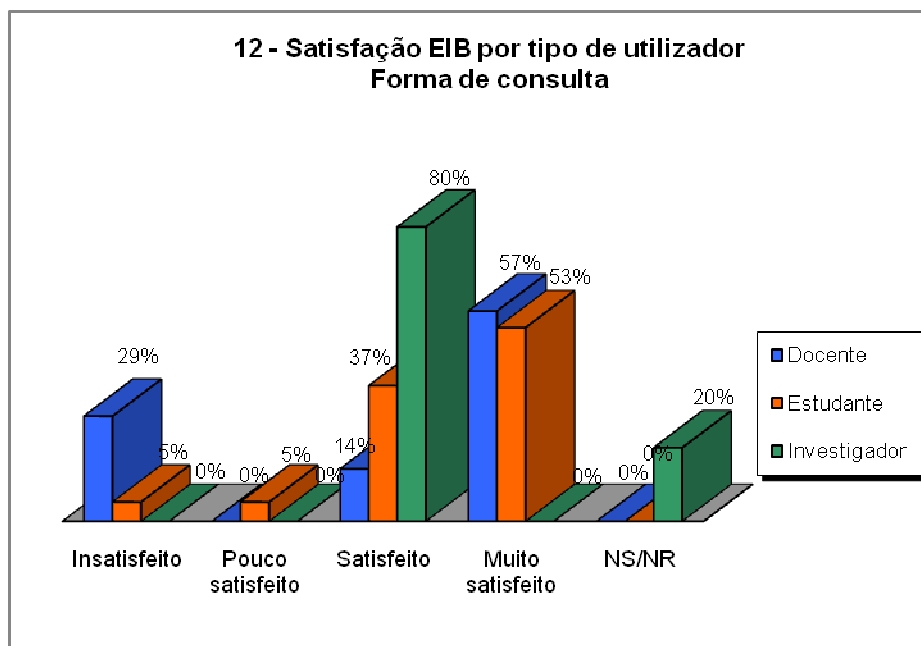
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, verifica-se que a maioria dos utilizadores (71%) encontra-se muito satisfeita e 26% satisfeitos com a rapidez do serviço prestado. Não existiram respostas de utilizadores pouco satisfeitos ou insatisfeitos. 3% dos utilizadores não sabem/não respondem. No entanto, 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.



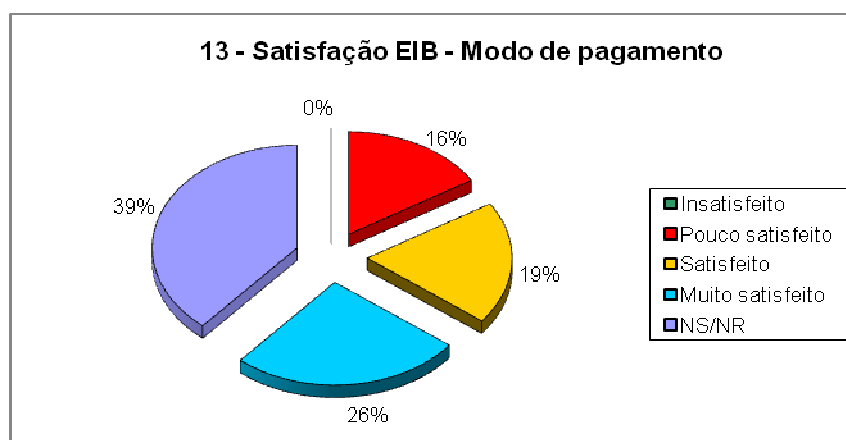
Esta situação não é consensual entre as opiniões dos utilizadores do ISCTE-IUL, como é demonstrado pelo Gráfico 11. Embora a maioria dos utilizadores se encontre muito satisfeita (45%) e satisfeita (39%) com esta forma de consultar as obras, existem 13% (3% pouco satisfeitos e 10% insatisfeitos) de utilizadores 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.



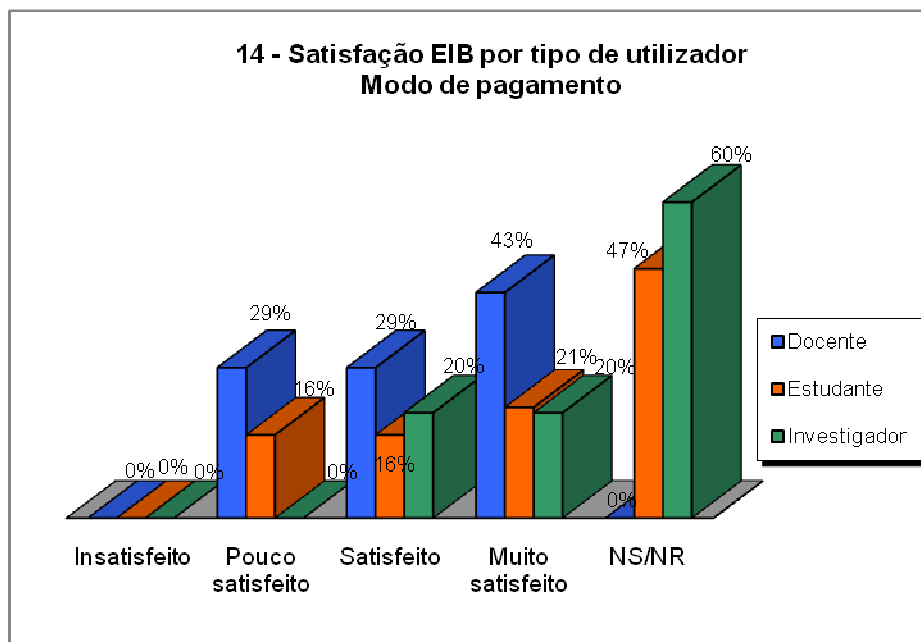
Através do Gráfico 12 pode concluir-se que são os estudantes que se mostram mais conformados com o fato de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirar fotocópias caso necessitem (53% muito satisfeitos e 37% satisfeitos). Existe ainda 5% de estudantes pouco satisfeitos e 5% insatisfeitos com a forma de consulta dos documentos. A maioria dos docentes (57%) encontram-se muito satisfeitos e 14% satisfeitos embora ainda exista uma percentagem de 29% de insatisfeitos. A grande maioria dos investigadores (80%) declara-se satisfeita e 20% 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.



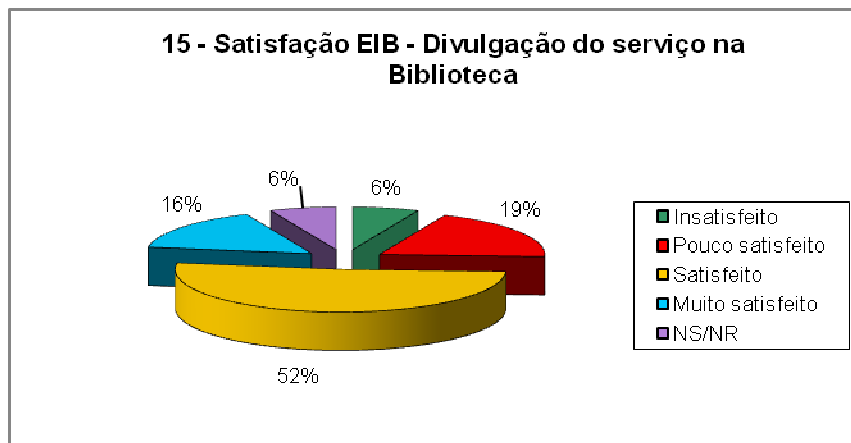
Pode concluir-se pelo Gráfico 13 que a maioria dos utilizadores inquiridos não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação (39%). Esta situação poderá ficar a dever-se ao fato de nunca terem tido a necessidade de pagar pelos empréstimos solicitados por terem sido pedidos a Bibliotecas com as quais os SID do ISCTE-IUL têm protocolo. No entanto, existem 26% de utilizadores muito satisfeitos e 19% de satisfeitos com este modo de pagamento. Apenas 16% encontram-se pouco satisfeitos e nenhum utilizador se declarou insatisfeito.



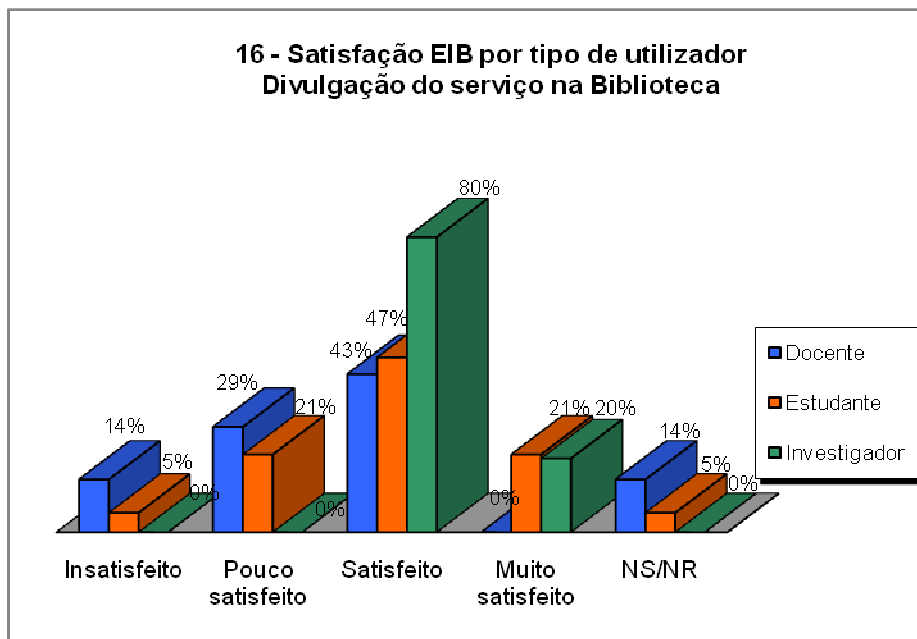
Pela análise do Gráfico 14 verifica-se que uma percentagem significativa de estudantes (47%) e investigadores (60%) não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Os restantes estudantes e docentes encontram-se divididos pelos diferentes níveis de avaliação: 21%, 16% e 16% de estudantes encontram-se muito satisfeitos, satisfeitos e pouco satisfeitos respetivamente. Os docentes 43% mostram-se muito satisfeitos enquanto 29% se mostram satisfeitos e outros 29% pouco satisfeitos. Relativamente aos investigadores 20% mostram-se muito satisfeitos e outros 20% mostram-se satisfeitos. De referir que não existem utilizadores insatisfeitos relativamente ao modo de pagamento dos EIB.

#### **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.



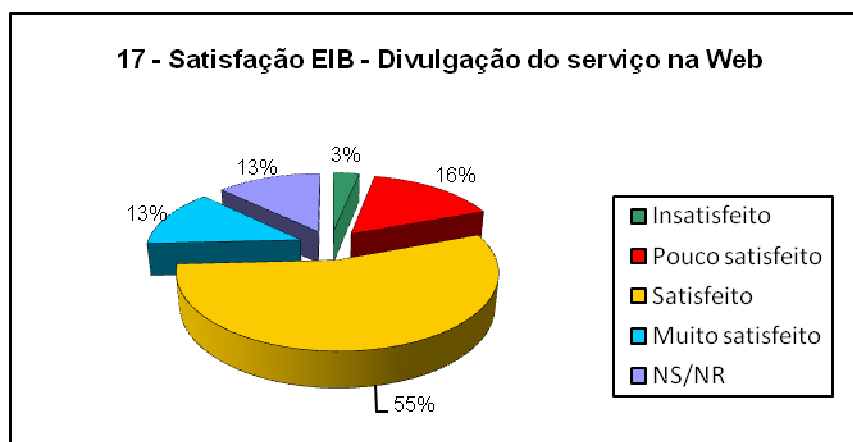
O Gráfico 15 demonstra que a maioria dos utilizadores encontra-se satisfeita (52%) e muito satisfeita (16%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. No entanto, 19% de utilizadores encontram-se pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos com esta forma de divulgação. Também 6% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



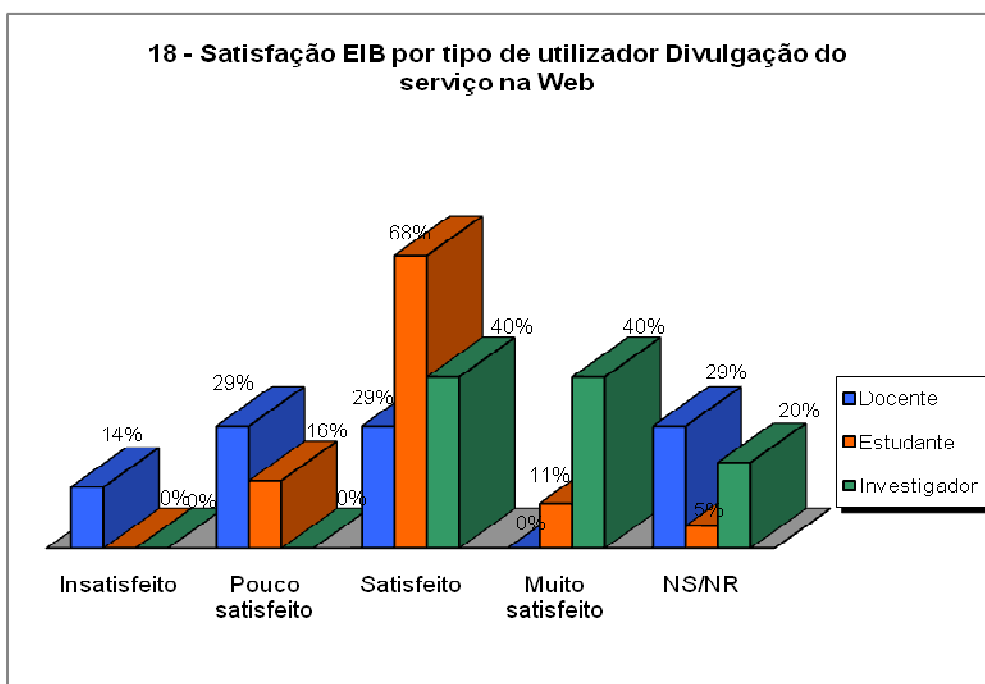
No Gráfico 16 pode verificar-se que a totalidade dos investigadores que responderam a este questionário estão satisfeitos (80%) e muito satisfeitos (20%) com a forma de divulgação do serviço na Biblioteca. Uma percentagem significativa de estudantes (47%) encontram-se satisfeitos e 21% muito satisfeitos. No entanto, existem também 21% de estudantes pouco satisfeitos e 5% insatisfeitos. 5% não sabem/não respondem. Relativamente aos docentes 43% declaram-se satisfeitos, 29% pouco satisfeitos e 14% insatisfeitos. Existem ainda 14% de docentes que não sabem/não respondem.

#### 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.



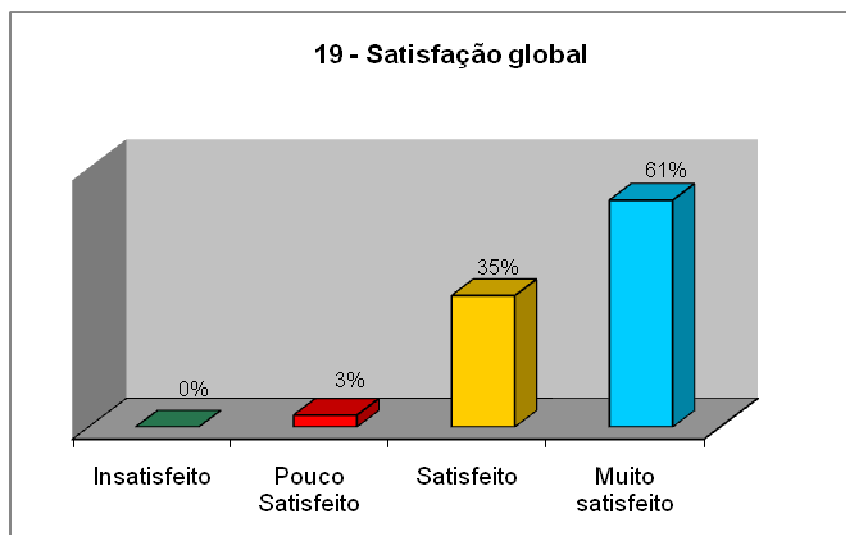
Pelo Gráfico 17 é possível verificar que a maioria dos utilizadores se encontra satisfeita (55%) com a forma como o serviço se encontra divulgado na Web. 13% mostraram-se ainda muito satisfeitos. 16% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos e 3% insatisfeitos com a divulgação do serviço na página da Biblioteca na Web. Possivelmente, esta insatisfação deve-se ao fato 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 a maioria dos estudantes (68%) encontra-se satisfeita com a divulgação do serviço na Web, embora haja 16% que se manifestam pouco satisfeitos e 5% que não têm opinião sobre este parâmetro. Os docentes encontram-se muito divididos quanto ao nível de satisfação neste parâmetro: 29% satisfeitos, 29% pouco satisfeitos, 14% insatisfeitos e 29% não sabem/não respondem. Relativamente aos investigadores 40% manifesta-se muito satisfeitos e outros 40% satisfeitos. 20% não sabem/não respondem. De salientar que não existem estudantes e investigadores insatisfeitos com a divulgação do serviço na Web.

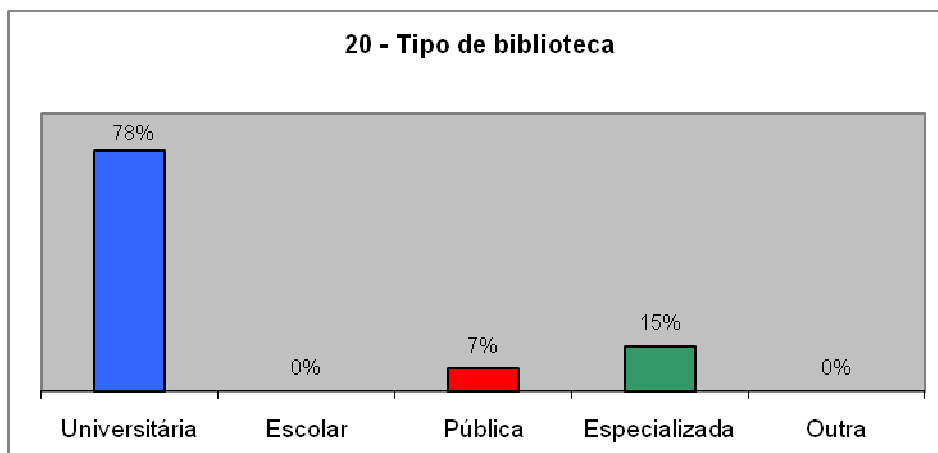
#### 4.9. Satisfação global com o serviço

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 muito satisfeitos (61%) e satisfeitos (35%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. Apenas 3% dos utilizadores se declararam pouco satisfeitos face à qualidade do serviço prestado. De salientar que não existem respostas de utilizadores insatisfeitos.



## 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 email a outras instituições (Bibliotecas universitárias, escolares, públicas, especializadas e outras) que utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL durante o ano de 2012.



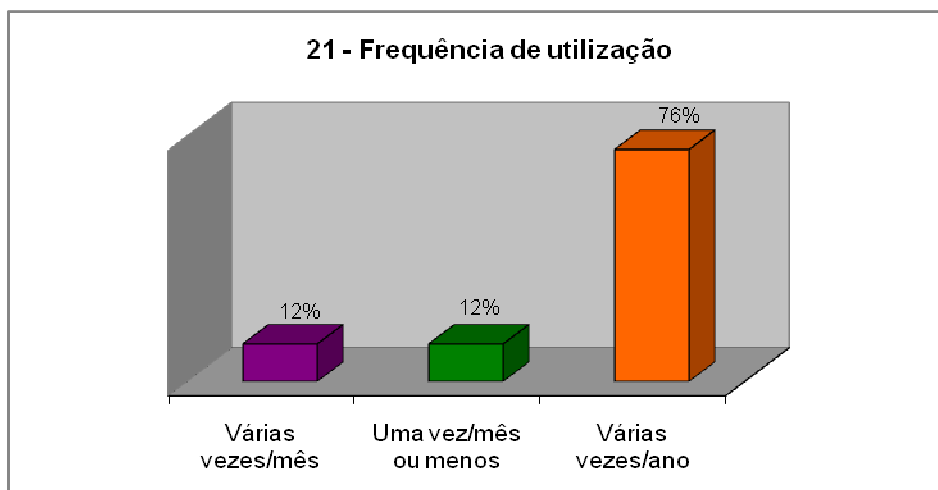
Através do Gráfico 20 é possível constatar que a grande maioria das respostas obtidas foram provenientes de Bibliotecas Universitárias (78%), seguindo-se as Bibliotecas Especializadas (15%) e as Bibliotecas Públicas (7%). Da parte das Bibliotecas Escolares, bem como de outras instituições não se obtiveram quaisquer respostas.

Efetivamente, são as Bibliotecas universitárias que solicitam mais pedidos de EIB devido ao fato 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.





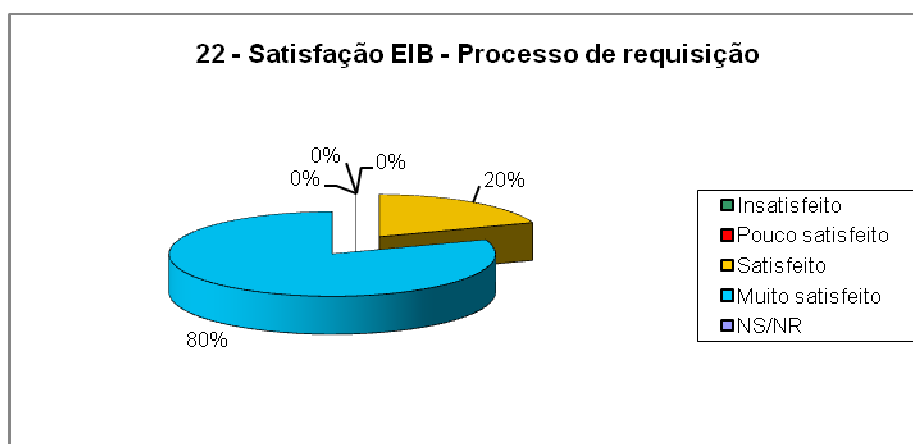
Da análise do Gráfico 21 verifica-se que a larga maioria das Bibliotecas (76%) recorreram ao serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, enquanto 12% utilizaram-no várias vezes por mês e outros 12% uma vez por mês ou menos.

## 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

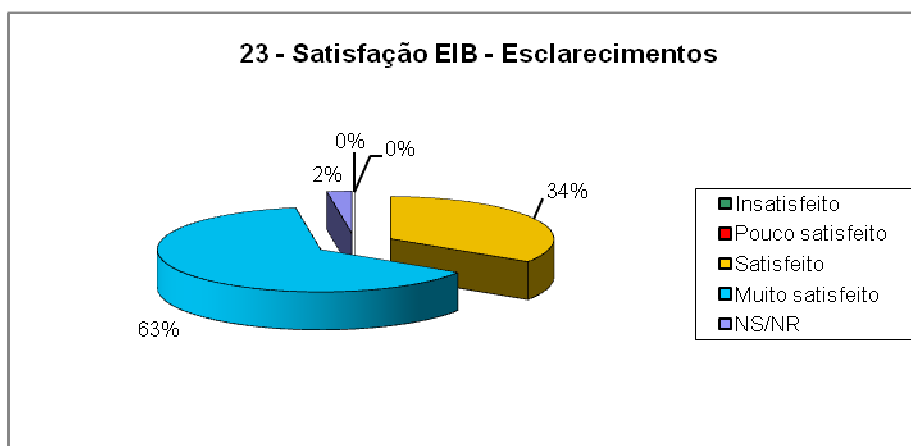
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas podem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo pode ser feito por correio, fax ou email. Este último é o método mais frequentemente utilizado, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 22 é possível verificar que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas (80%) e satisfeitas (20%) 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

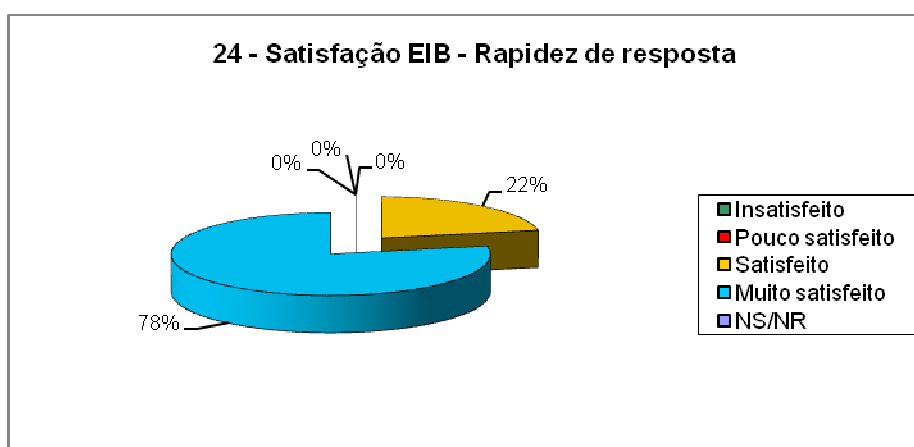
Este item refere-se à informação que é dada às Bibliotecas (principalmente por email), acerca do estado em que se encontram os respetivos pedidos.



Pela análise do Gráfico 23 verifica-se que a maioria das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (63%) e satisfeitas (34%) 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. 2% das Bibliotecas inquiridas Não sabe/Não responde a este parâmetro de avaliação.

## 7.3. Rapidez de resposta

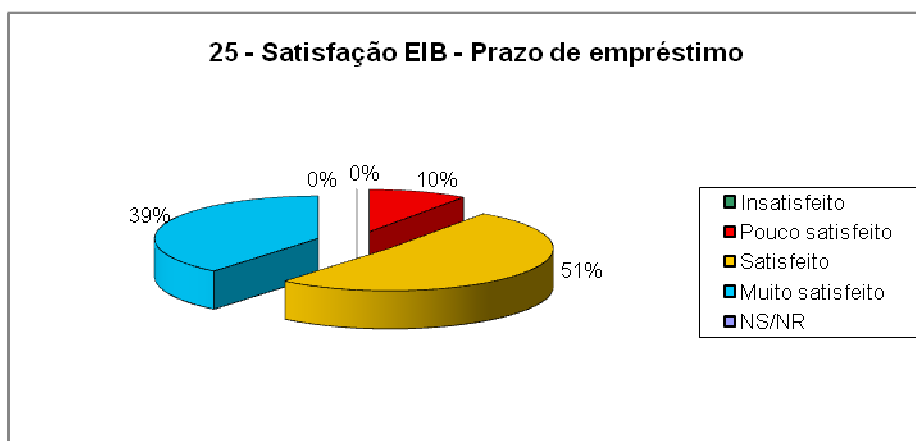
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, por parte dos utilizadores internos assim como por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 24 pode concluir-se que a larga maioria das Bibliotecas (78%) (independentemente da sua tipologia) estão muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB e 22% encontram-se satisfeitas. De salientar, mais uma vez, que não existem instituições pouco satisfeitas nem insatisfeitas.

#### 7.4. Prazo de empréstimo das obras

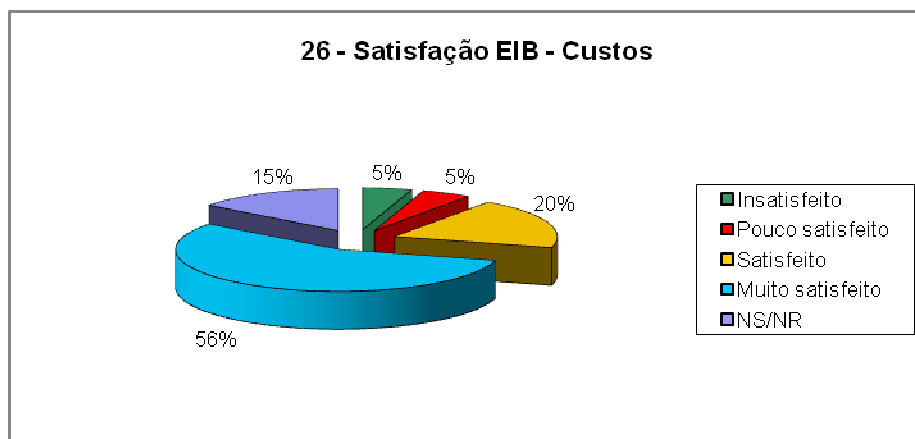
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pelos SID do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras é de 7 dias úteis para instituições dentro da área de Lisboa,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



Como é demonstrado pelo Gráfico 25, a maioria das Bibliotecas (51%) encontra-se satisfeita com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. 39% das Bibliotecas que responderam estão muito satisfeitas. Apenas 10% 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

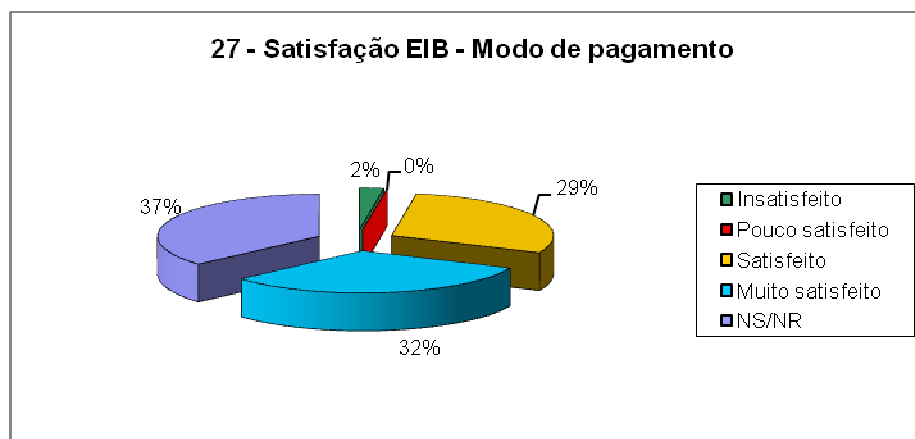
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou envio de artigos. É política dos SID do ISCTE-IUL no que a este aspeto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas,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



No Gráfico 26 é possível verificar que a maioria das Bibliotecas (56%) encontra-se muito satisfeita com o preço estipulado pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou envio de artigos. 20% das bibliotecas inquiridas encontram-se ainda satisfeitas. Apenas 5% das Bibliotecas declararam-se pouco satisfeitas e outros 5% insatisfeitas com os custos associados ao serviço de EIB do ISCTE-IUL. 15% das Bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

### 7.6. Modo de pagamento

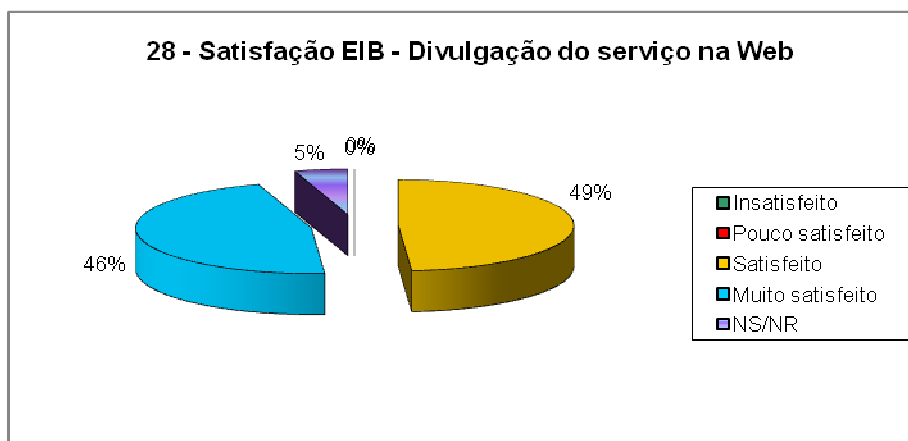
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por cheque, vale postal ou transferência bancária, depois do qual será enviado o respetivo recibo.



Pode verificar-se pelo Gráfico 27 que 32% das Bibliotecas e 29% encontram-se respetivamente muito satisfeitas e satisfeitas com a forma de pagamento do serviço de EIB. A maior parte (37%) 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. Apenas 2% das Bibliotecas inquiridas se mostrou insatisfeita e nenhuma pouco satisfeita.

### 7.7. Divulgação do serviço na Web

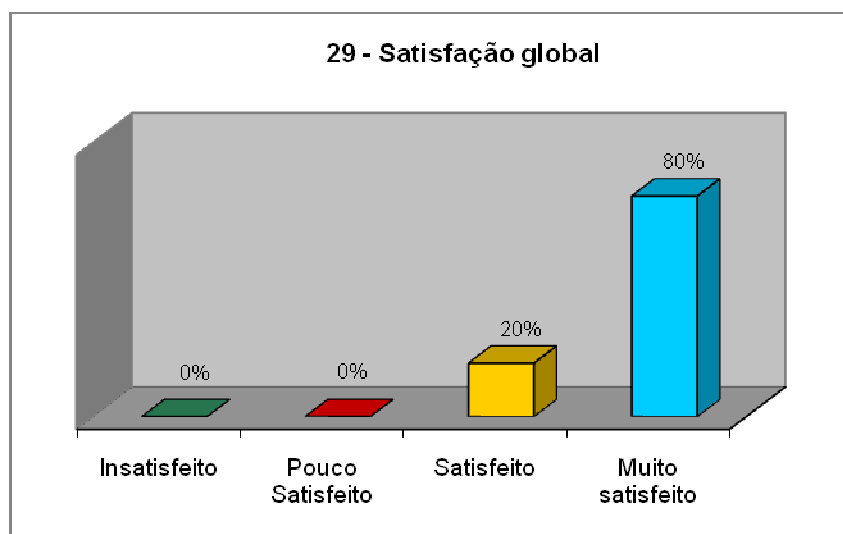
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet.



O Gráfico 28 demonstra que a maioria das Bibliotecas (49%) 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. Muito próximo (46%) estão as Bibliotecas que se declararam muito satisfeitas pela forma como o serviço se encontra divulgado. 7% não sabem/não respondem e nenhuma Biblioteca denotou insatisfação com a forma de divulgação do serviço na Web.

### 7.8. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise à satisfação global com o serviço de EIB que a larga maioria (80%) das Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pelos SID do ISCTE-IUL. As restantes 20% encontram-se satisfeitas, pelo 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 aspetos, 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;
- Aumentar o prazo de empréstimo de obras às outras Bibliotecas, bem como aumentar para 3 o número de obras a emprestar à mesma instituição em simultâneo.

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 objeto de avaliação num próximo questionário, sempre com o objetivo 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	0	0%
Docente	7	23%
Estudante	19	61%
Investigador	5	16%
Outro	0	0%
Total	31	100%

##### 2 – Sexo

Sexo	Nº Respostas	%
Masculino	13	42%
Feminino	18	58%
Total	31	100%

##### 3 – Idade

Total Respostas	31
Média	36
Mediana	36
Moda	24

##### 4 – Grau Académico

Grau académico	Nº Respostas	%
Licenciatura	1	5%
Pós-Graduação	0	0%
Mestrado	16	73%
Doutoramento	5	23%
Total	22	100%

## 5 – Estudantes – Cursos

<b>Cursos</b>	<b>Nº Respostas</b>	<b>%</b>
Dout. Antropologia	1	5%
Dout. História Moderna e Contemporânea	1	5%
Dout. Gestão empresarial	1	5%
Dout. Políticas Públicas	1	5%
Lic. Psicologia	1	5%
Mest. Antropologia	1	5%
Mest. Comunicação, Cultura e TI	1	5%
Mest. Contabilidade	3	14%
Mest. Estudos Africanos	1	5%
Mest. Estudos do Desenvolvimento	1	5%
Mest. Finanças	1	5%
Mest. Gestão	1	5%
Mest. Gestão Internacional	1	5%
Mest. História Moderna e Contemporânea	1	5%
Mest. Psicologia Comunitária e Proteção de Menores	1	5%
Mest. PSO	2	10%
Mest. Psicologia Social da Saúde	2	10%
Total	21	100%



## 6 - Docentes – Departamentos

Departamentos	Nº Respostas	%
Antropologia	0	0%
Arquitetura e Urbanismo	0	0%
DCTI	1	8%
Contabilidade	2	17%
Economia	1	8%
Economia Política	1	8%
Finanças	0	0%
Marketing, Operações e Gestão	1	8%
Métodos Quantitativos para Gestão e Economia	2	17%
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	1	8%
História	0	0%
Ciência Política e Pol. Pub.	0	0%
Mét. Pesq. Social	0	0%
Sociologia	0	0%
PSO	0	0%
UNIDE	0	0%
CEA	0	0%
CEHC	0	0%
CIES	2	17%
DINAMIA	1	8%
CIS	0	0%
CRIA	0	0%
ADETTI	0	0%
Total	12	100%

## 7 – Frequência de Utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/semana	0	0%
Várias vezes/mês	7	23%
Uma vez/mês ou menos	24	77%
Total	31	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
Docente	0	1	6	7
%	0%	14%	86%	100%
Estudante	0	5	14	19
%	0%	26%	74%	100%
Investigador	0	1	4	5
%	0%	20%	80%	100%

## 8 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Atendimento	0	0	3	28	0	31
%	0%	0%	10%	90%	0%	100%
Processo de solicitação dos pedidos	0	1	5	25	0	31
%	0%	3%	16%	81%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	1	8	21	1	31
%	0%	3%	26%	68%	3%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	8	22	1	31
%	0%	0%	26%	71%	3%	100%
Forma de consulta dos documentos	3	1	12	14	1	31
%	10%	3%	39%	45%	3%	100%
Modo de pagamento	0	5	6	8	12	31
%	0%	16%	19%	26%	39%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	2	6	16	5	2	31
%	6%	19%	52%	16%	6%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	5	17	4	4	31
%	3%	16%	55%	13%	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	2	0	1	4	0	7
%	29%	0%	14%	57%	0%	100%
Modo de pagamento	0	2	2	3	0	7
%	0%	29%	29%	43%	0%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	1	2	3	0	1	7
%	14%	29%	43%	0%	14%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	2	2	0	2	7
%	14%	29%	29%	0%	29%	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	1	1	7	10	0	19
%	5%	5%	37%	53%	0%	100%
Modo de pagamento	0	3	3	4	9	19
%	0%	16%	16%	21%	47%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	1	4	9	4	1	19
%	5%	21%	47%	21%	5%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	3	13	2	1	19
%	0%	16%	68%	11%	5%	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	0	0	4	0	1	5
%	0%	0%	80%	0%	20%	80%
Modo de pagamento	0	0	1	1	3	5
%	0%	0%	20%	20%	60%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	0	4	1	0	5
%	0%	0%	80%	20%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	2	2	1	5
%	0%	0%	40%	40%	20%	100%

## 9 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	1	11	19	31
%	0%	3%	35%	61%	100%

## 10. Observações/Sugestões (aspetos mais positivos/aspetos a melhorar)

O aconselhamento dos colaboradores e a rápida resposta. Parabéns!
O pagamento poderia ser feito com cartão, em vez de dinheiro.
Seria bom se houvesse outra forma de pagar eletronicamente (sem ser pessoalmente) - via paypal, transferência bancária, cartão de crédito, etc.
Os motores de pesquisa de títulos são pouco intuitivos.

## Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições externas

### 1 – Tipo de Biblioteca

Biblioteca	Nº Respostas	%
Universitária	32	78%
Escolar	0	0%
Pública	3	7%
Especializada	6	15%
Outra	0	0%
Total	41	100%

### 2 – Frequência de utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/mês	5	12%
Uma vez/mês ou menos	5	12%
Várias vezes/ano	31	76%
Total	41	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	5	3	24	32
%	16%	9%	75%	100%
Bib. Especializada	0	1	5	6
%	0%	17%	83%	100%
Bib. Pública	0	1	2	3
%	0%	33%	67%	100%

### 3 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Processo de requisição	0	0	8	33	0	41
%	0%	0%	20%	80%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	0	14	26	1	41
%	0%	0%	34%	63%	2%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	9	32	0	41
%	0%	0%	22%	78%	0%	100%
Prazo de empréstimo das obras	0	4	21	16	0	41
%	0%	10%	51%	39%	0%	100%
Custos	2	2	8	23	6	41
%	5%	5%	20%	56%	15%	100%
Modo de pagamento	1	0	12	13	15	41
%	2%	0%	29%	32%	37%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	20	19	2	41
%	0%	0%	49%	46%	5%	100%

### 4 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	0	8	33	41
%	0%	0%	20%	80%	100%

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

Com a introdução do novo Software Koha, neste momento só existem dúvidas uma vez que a nossa aplicação ainda não está a funcionar.
Numa escala de 1 a 4 valores, caracterizaríamos a nossa satisfação em relação ao vosso serviço no valor 4.
Apenas queremos parabenizar a inteira equipa pela eficiência. Um bem haja pelo vosso serviço.
Para não haver custos, facilitar os empréstimos aos alunos diretamente que vão devidamente identificados, claro está com a responsabilidade das suas bibliotecas universitárias.

## Questionário à Satisfação dos Utilizadores sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2012

Os SID pretendem avaliar o grau de Satisfação dos seus Utilizadores, relativamente ao Serviço de Empréstimo Interbibliotecas, a fim de melhorar o serviço prestado. Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível. Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

**\*Obrigatório**

1. Indique a sua principal função: \*

- Pessoal não docente
- Docente
- Estudante
- Investigador

2. Sexo: \*

- Feminino
- Masculino

3. Idade: \*

**Se é estudante...**

4. ...indique qual o grau de ensino que frequenta:

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro:

5. ...indique qual o curso que frequenta:

**Se é docente ou investigador...**

6. ...indique qual o departamento ou centro de investigação a que pertence:

- Dept de Antropologia
- Dept de Arquitetura e Urbanismo
- Dept de Ciências e Tecnologia da Informação
- Dept de Contabilidade
- Dept de Economia
- Dept de Economia Política
- Dept de Finanças
- Dept de Marketing, Operações e Gestão Geral
- Dept de Métodos Quantitativos para Gestão e Economia
- Dept de RH e Comportamento Organizacional
- Dept de História
- Dept de Ciência Política e Políticas Públicas
- Dept de Métodos de Pesquisa Social
- Dept de Sociologia
- Dept de Psicologia Social e das Organizações
- UNIDE
- CEA
- CEHC
- CIES
- DINAMIA'CET
- CIS
- CRIA
- ADETTI
- IT
- BRU

7. Com que frequência utiliza o serviço de Empréstimo Interbibliotecas: \*

- Várias vezes por semana
- Várias vezes por mês
- Uma vez por mês ou menos

## 8. Satisfação com o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua satisfação relativamente ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas

### 8.1. Atendimento \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

### 8.2. Processo de solicitação do(s) pedido(s) \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

### 8.3. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

### 8.4. Rapidez de resposta \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde



8.5. Forma de consulta dos documentos \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

8.6. Modo de pagamento \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

8.7. Divulgação do serviço na Biblioteca \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

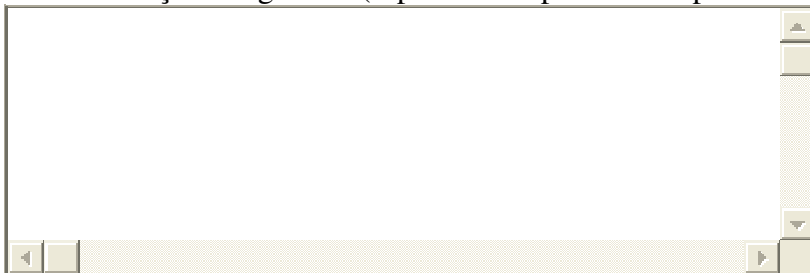
8.8. Divulgação do serviço na Web \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

9. Caracterize a totalidade do serviço de Empréstimo Interbibliotecas \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

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



## Questionário à Satisfação de outras Bibliotecas sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2012

Os SID do ISCTE-IUL pretendem avaliar o grau de satisfação de outras Bibliotecas, relativamente ao Serviço de Empréstimo Interbibliotecas, a fim de melhorar o serviço prestado.

Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível.

Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

**\*Obrigatório**

1. Tipo de Biblioteca: \*

- Universitária
- Escolar
- Pública
- Especializada
- Outro:

2. Com que frequência utiliza o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL:

\*

- Várias vezes por mês
- Uma vez por mês ou menos
- Várias vezes por ano

**3. Satisfação com o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL**

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua satisfação relativamente ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.

3.1. Processo de requisição \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.2. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.3. Rapidez de resposta \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.4. Prazo de empréstimo das obras \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.5. Custos \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.6. Modo de pagamento \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

3.7. Divulgação do serviço na Web \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sabe/Não responde

4. Caraterize a totalidade do serviço de Empréstimo Interbiblotecas do ISCTE-IUL \*

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

5. Observações/Sugestões (aspetos mais positivos/aspetos a melhorar)

