



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO  
E DOCUMENTAÇÃO**

**ISCTE-IUL**

**ANÁLISE COMPARATIVA SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO  
DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS  
DO ISCTE-IUL 2010-2014**

Agosto 2015

Ricardo Reiçadas

## **Índice**

1. Introdução.....	3
2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos .....	4
3. Análise Comparativa – Instituições Externas.....	10
4. Conclusão .....	15
5. Anexos.....	16

## **1. Introdução**

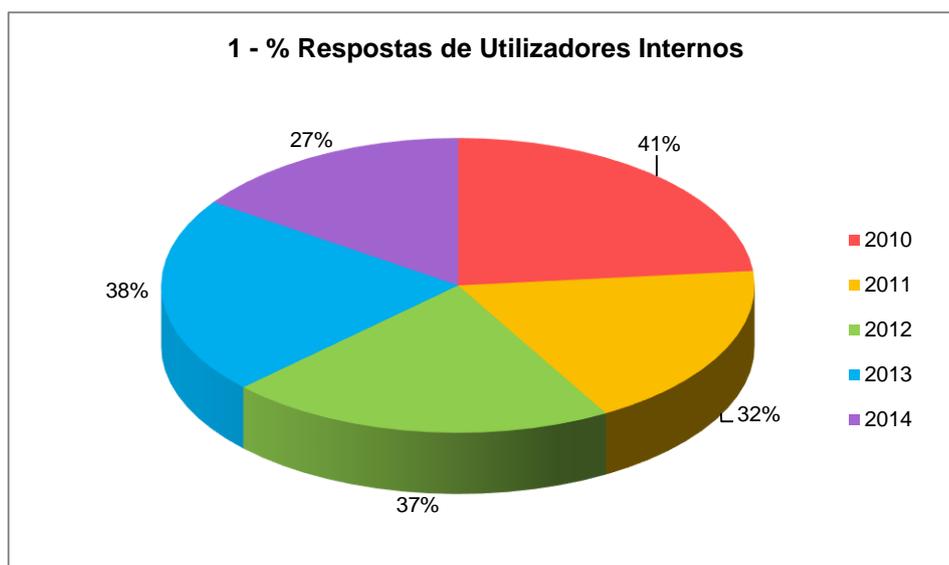
Este trabalho consiste na realização de uma análise comparativa do grau de satisfação para com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB) do ISCTE-IUL, com base nos resultados estatísticos obtidos através das respostas a questionários sobre a qualidade deste serviço por parte quer de utilizadores internos do ISCTE-IUL quer de outras instituições que utilizaram este serviço durante os anos de 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014.

Pretende-se com esta análise verificar quais as diferenças que se registaram ao longo destes 5 anos, ou seja, quais os parâmetros de avaliação em que os utilizadores internos e outras instituições se mostram mais satisfeitos e os que continuam a merecer uma maior atenção, fruto de uma menor satisfação dos utilizadores que recorrem ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas.

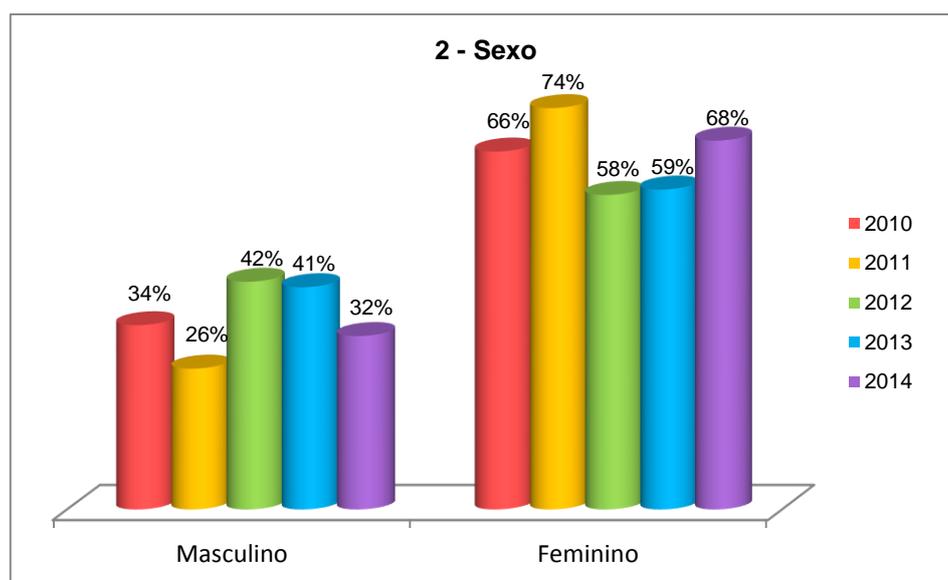
De seguida serão analisados e comparados os dados estatísticos resultantes da elaboração dos questionários sobre a satisfação com o serviço de EIB em 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014 por parte dos utilizadores internos do ISCTE-IUL e por outras instituições.

## 2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos

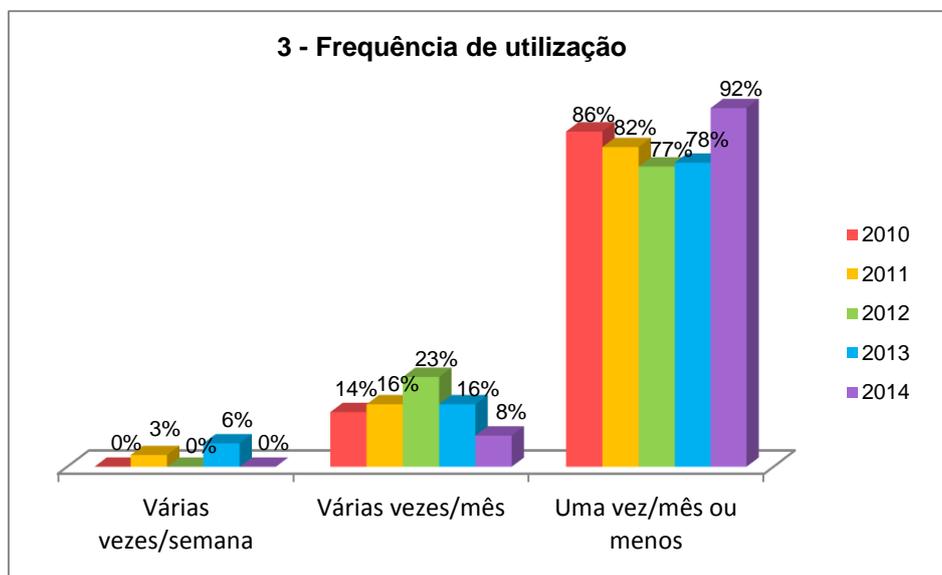
Numa primeira fase deste trabalho procedeu-se a uma análise comparativa referente à percentagem de utilizadores internos que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2010-2014, ao sexo, à frequência com que utilizaram este serviço e ao seu grau de satisfação face aos parâmetros considerados mais pertinentes pelos SID para a avaliação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas: 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.



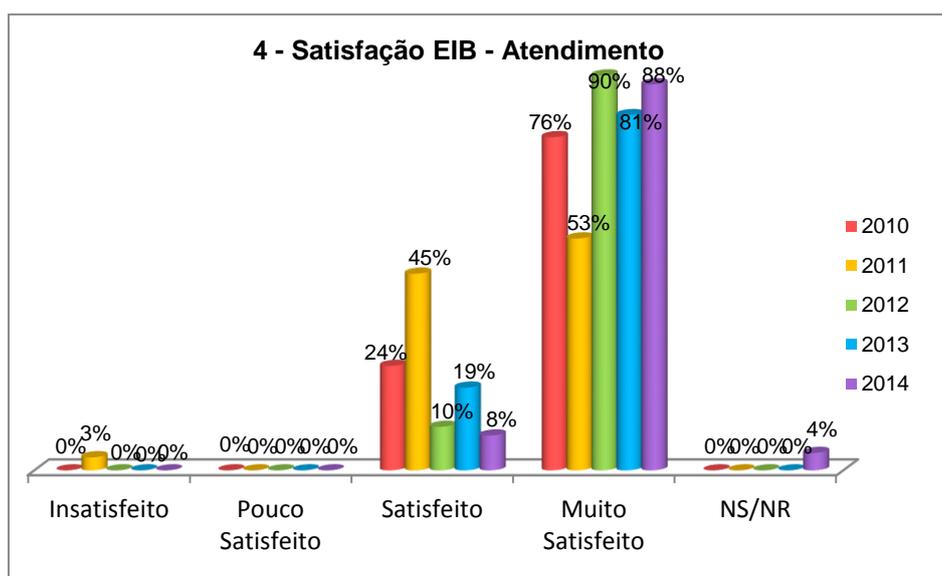
Através do Gráfico 1 é possível constatar que em 2014 houve um decréscimo da percentagem de respostas por parte dos utilizadores internos, tendo sido o valor mais baixo face aos anos anteriores.



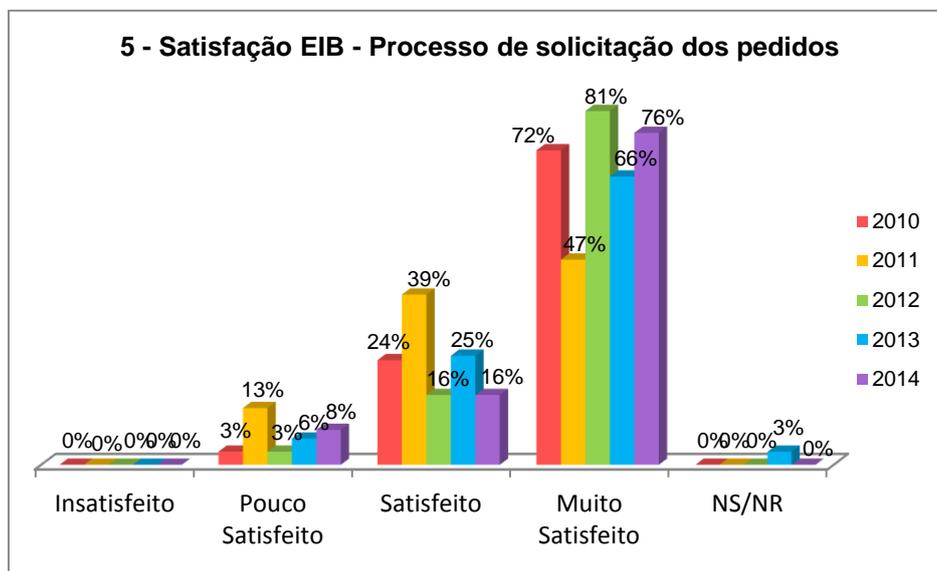
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que existiram mais respostas de utilizadores do sexo feminino em todos os períodos. No entanto, constata-se que em 2014 houve uma redução de respostas de utilizadores do sexo masculino face a 2013 e um aumento de respostas de utilizadores do sexo feminino.



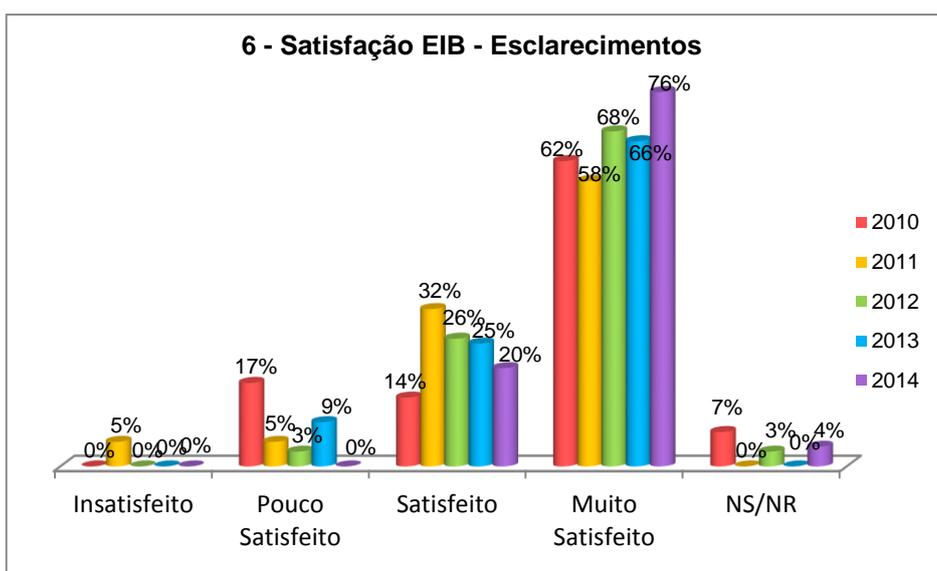
Pela análise do Gráfico 3 conclui-se que em todos os períodos, a larga maioria dos utilizadores que responderam aos questionários efetuou pedidos de empréstimo interbibliotecas uma vez por mês ou menos. Verifica-se que em 2014 houve um aumento de utilizadores a recorrerem a este serviço uma vez por mês ou menos comparativamente com os anos anteriores. Em relação aos utilizadores que utilizam este serviço várias vezes por mês verificou-se em 2014 o valor mais baixo registado desde 2010. Os dados relativos aos utilizadores que recorrem a este serviço várias vezes por semana baixaram em 2014 para níveis de 2010 e 2012.



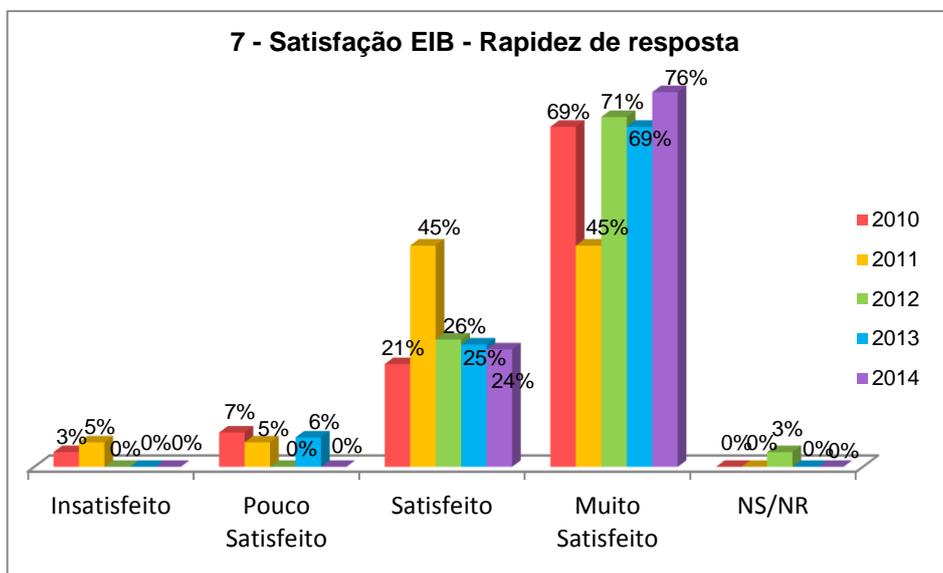
Através do Gráfico 4 pode-se constatar que a maioria dos utilizadores que responderam a estes questionários manifestou-se muito satisfeito e satisfeito com o atendimento prestado face a questões ou dúvidas colocadas acerca deste serviço. Pode-se verificar em 2014 um aumento de utilizadores muito satisfeitos e uma redução de utilizadores satisfeitos face a 2013. De realçar que ao longo deste período não se registaram utilizadores pouco satisfeitos e que desde 2011 não se registaram utilizadores insatisfeitos.



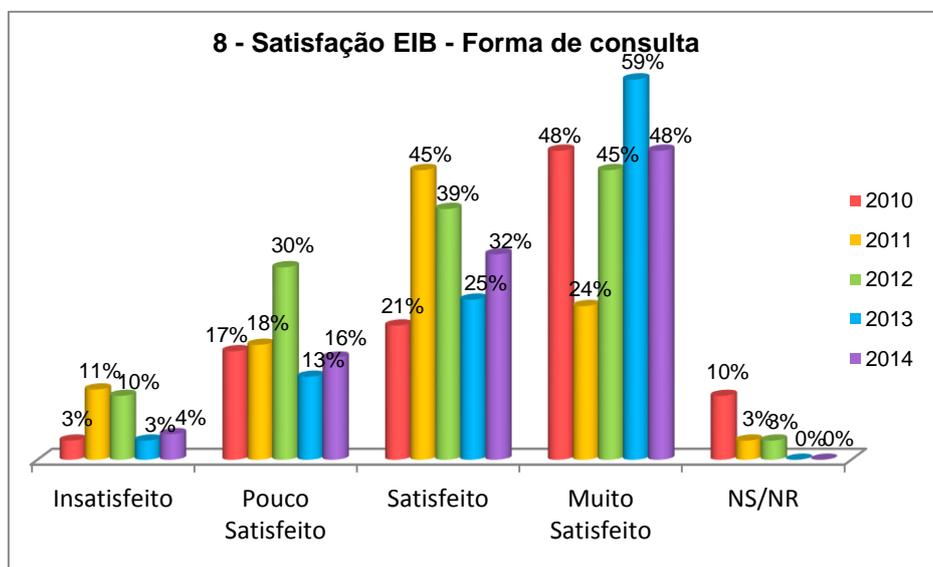
Pela análise do Gráfico 5 constata-se que à semelhança do gráfico anterior houve em 2014 um aumento do número de utilizadores muito satisfeitos com a forma de solicitar os pedidos de EIB e uma redução do número de utilizadores satisfeitos. Verificou-se também em 2014 um ligeiro aumento do número de utilizadores pouco satisfeitos quando comparado com 2013. De realçar que ao longo do período em análise não se registaram utilizadores insatisfeitos.



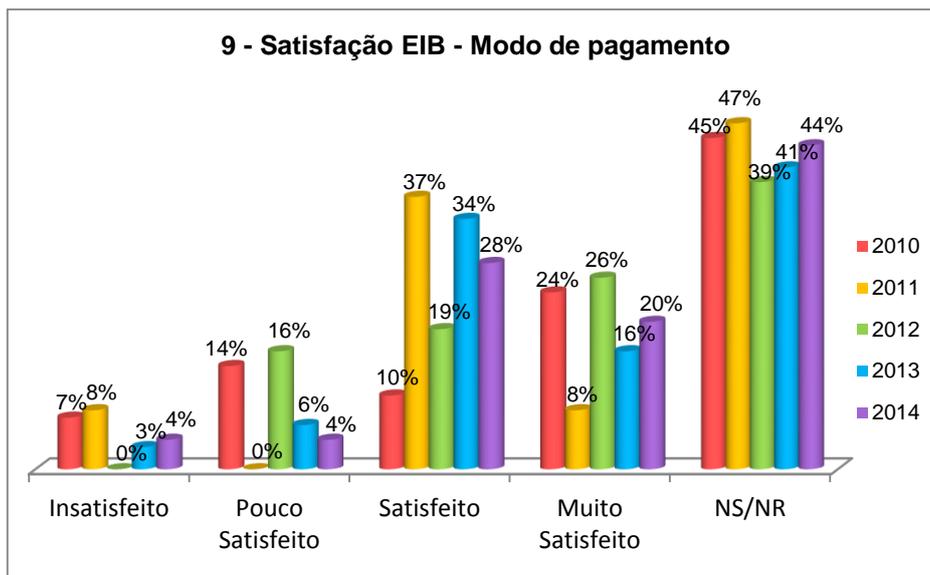
No Gráfico 6, verifica-se que em 2014 registou-se a maior percentagem desde 2010 de utilizadores muito satisfeitos perante os esclarecimentos prestados e um decréscimo de utilizadores satisfeitos. De salientar a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos em 2014 e de utilizadores insatisfeitos desde 2012.



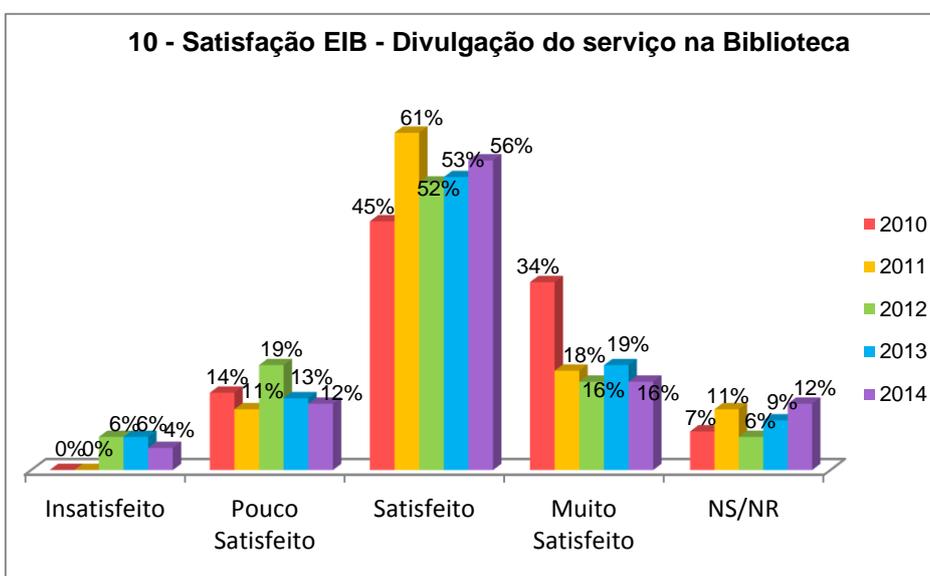
No Gráfico 7, verifica-se que em 2014 registou-se a maior percentagem desde 2010 de utilizadores muito satisfeitos com a rapidez de resposta aos seus pedidos de EIB e um ligeiro decréscimo de utilizadores satisfeitos. De salientar a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos em 2014 e de utilizadores insatisfeitos desde 2012.



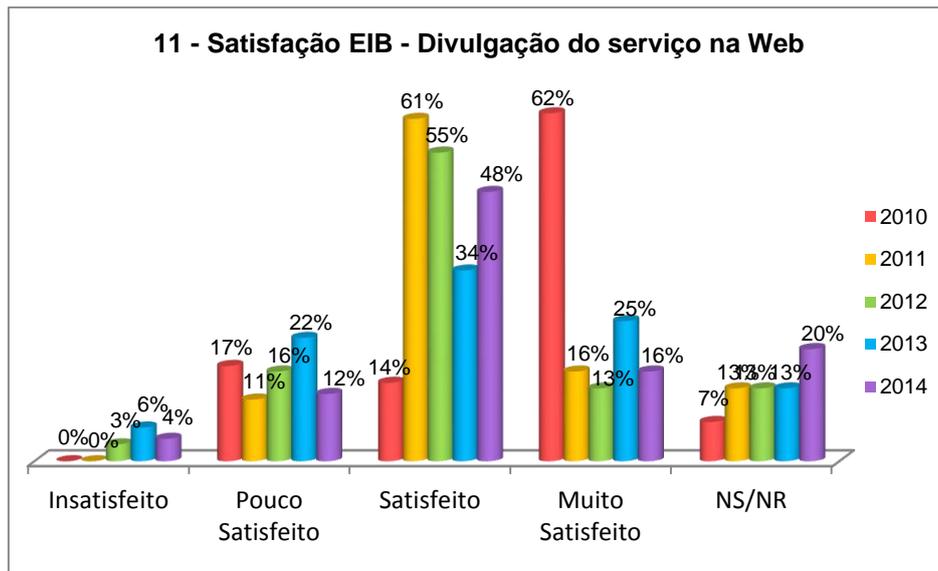
O Gráfico 8 mostra que em 2014 registou-se uma descida de utilizadores muito satisfeitos com a possibilidade de consultar os documentos que solicitaram por EIB apenas na Biblioteca do ISCTE-IUL para níveis de 2010. Verifica-se também um aumento da percentagem dos utilizadores satisfeitos, pouco satisfeitos e insatisfeitos com a forma de consulta dos documentos face a 2013.



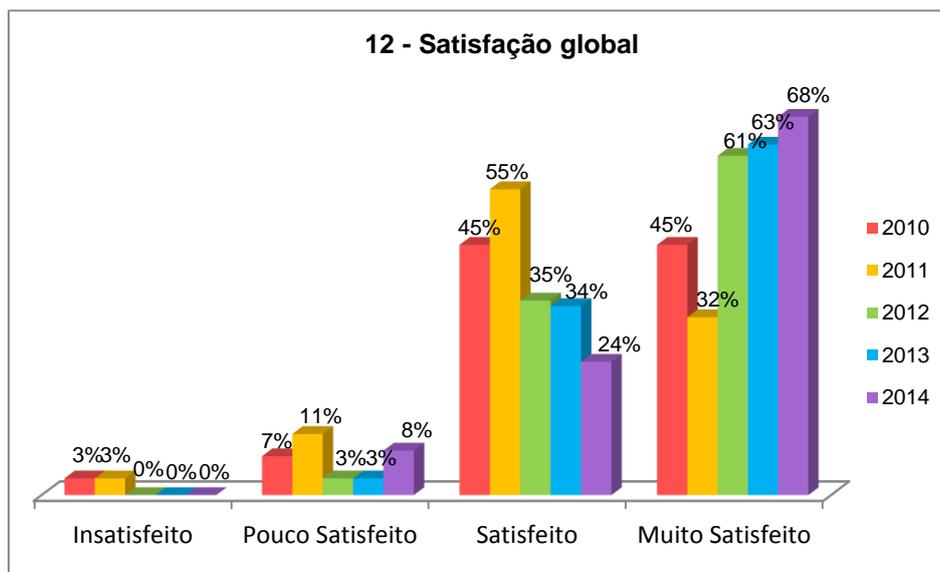
De destacar pela análise do Gráfico 9 que grande parte dos utilizadores inquiridos em 2014 não sabe/não responde a este parâmetro de avaliação, talvez pelo fato de não terem tido necessidade de proceder a qualquer pagamento pelos pedidos de empréstimo efetuados. Relativamente aos restantes, verifica-se em 2014 um ligeiro aumento de utilizadores muito satisfeitos face a 2013 e uma redução de utilizadores satisfeitos e pouco satisfeitos. De referir ainda um ligeiro aumento de utilizadores insatisfeitos em relação a 2013.



O Gráfico 10 mostra uma redução de utilizadores muito satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB no espaço físico da Biblioteca em 2014 quando comparado com 2013. De referir igualmente um aumento do número de utilizadores satisfeitos e pouco satisfeitos e uma redução de utilizadores insatisfeitos. Verifica-se também em 2014 um aumento de utilizadores que não sabem/não respondem face a 2013.



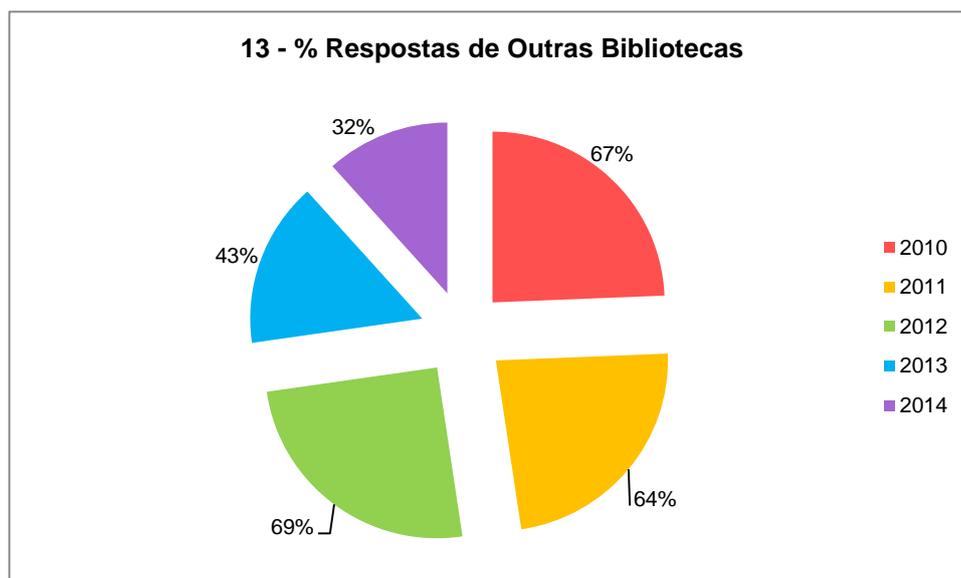
Pela análise do Gráfico 11 verificou-se que em 2014 houve um aumento de utilizadores satisfeitos e uma redução de utilizadores muito satisfeitos, pouco satisfeitos e insatisfeitos com a divulgação do serviço de EIB na página da Biblioteca na Internet quando comparado com 2013. De referir igualmente um aumento da percentagem de utilizadores que não sabem/não respondem em 2014 quando comparado com 2013.



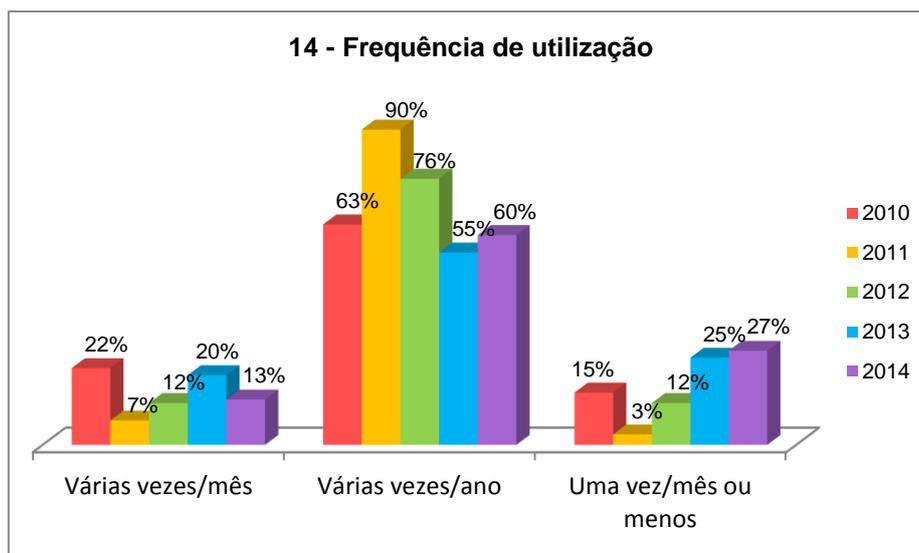
Através do Gráfico 12 pode-se concluir que em 2014 houve um aumento de utilizadores muito satisfeitos face aos anos anteriores, tendo-se registado a percentagem mais alta desde 2010, para o qual contribuiu uma diminuição de utilizadores satisfeitos. Verifica desde 2012 a inexistência de utilizadores insatisfeitos. Relativamente aos utilizadores pouco satisfeitos registou-se em 2014 um ligeiro aumento face a 2013.

### 3. Análise Comparativa – Instituições Externas

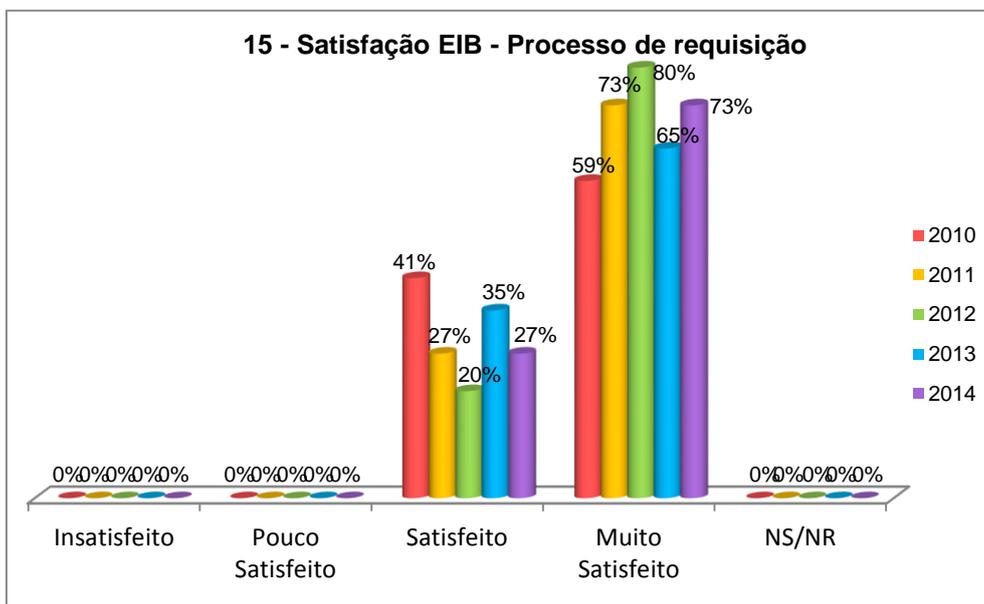
Numa segunda fase deste trabalho será feita uma análise comparativa referente à percentagem de outras bibliotecas que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2010-2014, à frequência com que utilizaram este serviço e o grau de satisfação face aos parâmetros considerados como os mais importantes pelos SID para a avaliação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas por parte destas instituições: o processo de requisição de obras, os esclarecimentos prestados acerca do estado do(s) pedido(s), a rapidez de resposta, o prazo de empréstimo das obras, os custos, o modo de pagamento e a divulgação do serviço de EIB na página da Biblioteca na Internet.



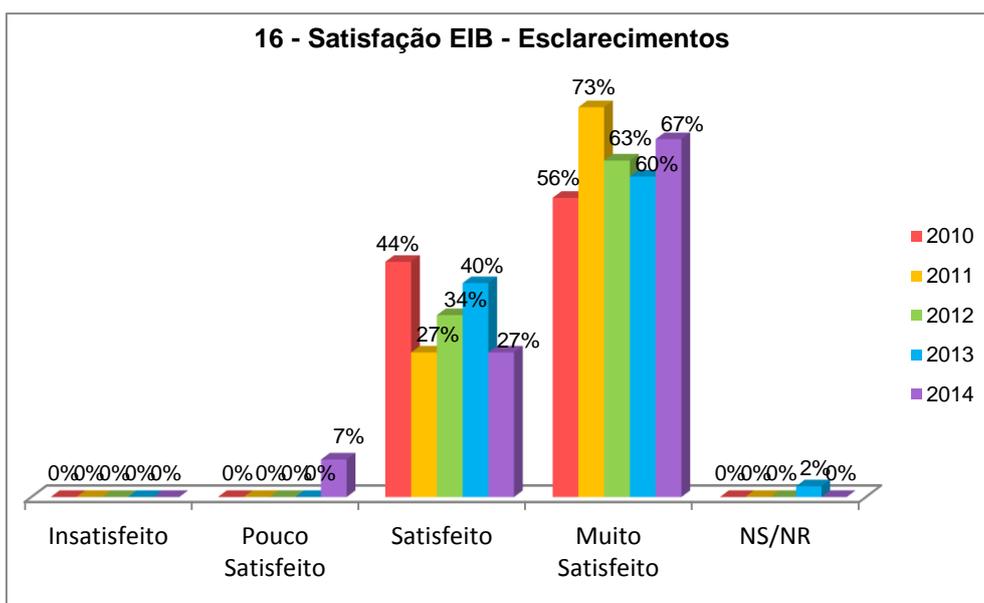
No Gráfico 13 é possível constatar que em 2014 houve um decréscimo da percentagem de respostas por parte das bibliotecas que recorreram ao serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL, tendo sido o valor mais baixo face aos anos anteriores.



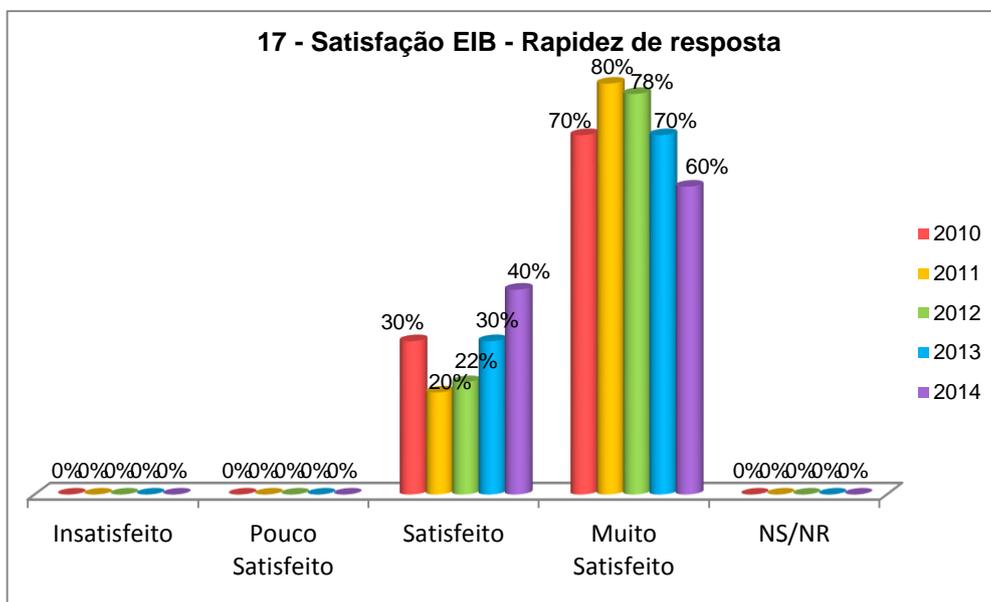
O Gráfico 14 mostra que no período 2010-2014 a maior parte das bibliotecas utilizaram o serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, tendo-se verificado um aumento da utilização em 2014 face a 2013. Relativamente à utilização deste serviço várias vezes por mês verificou-se uma diminuição da percentagem em 2014. Em relação à utilização do serviço de EIB uma vez por mês ou menos, verificou-se um ligeiro aumento em 2014, face aos anos anteriores.



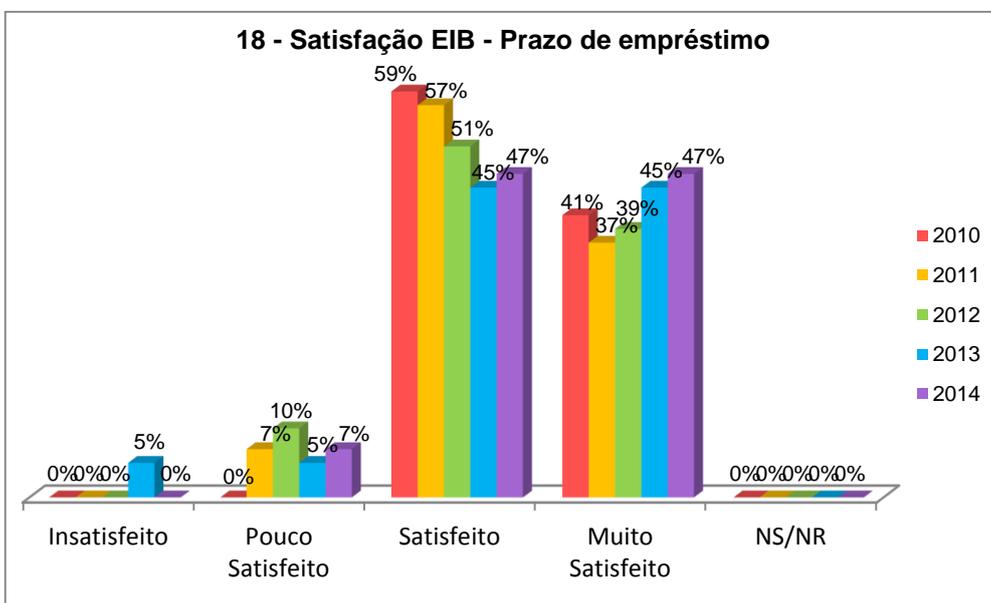
Através do Gráfico 15 é possível concluir que a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários no período 2010-2014 se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas como o processo de requisição das obras por EIB, o qual na maior parte dos casos é feito por e-mail. Pode-se verificar um aumento das bibliotecas que se declararam muito satisfeitas em 2014 face a 2013, para o qual contribuiu uma diminuição das bibliotecas satisfeitas.



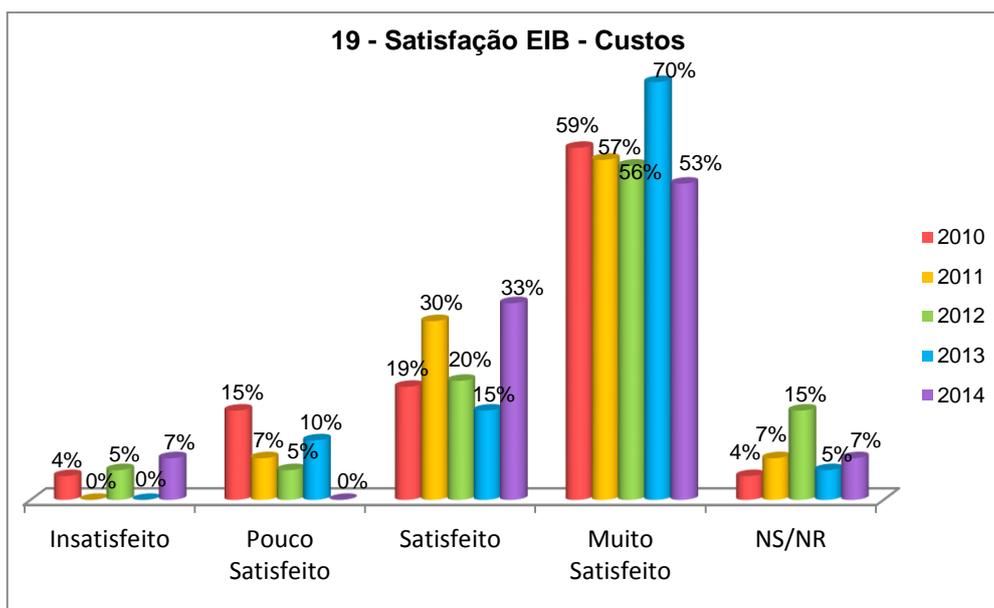
O Gráfico 16 mostra também que a maior das bibliotecas que responderam ao questionário em 2014 se declararam satisfeitas e muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do estado dos pedidos. Pela primeira vez, no período entre 2010-2014 registou-se 7% de bibliotecas que se mostraram pouco satisfeitas.



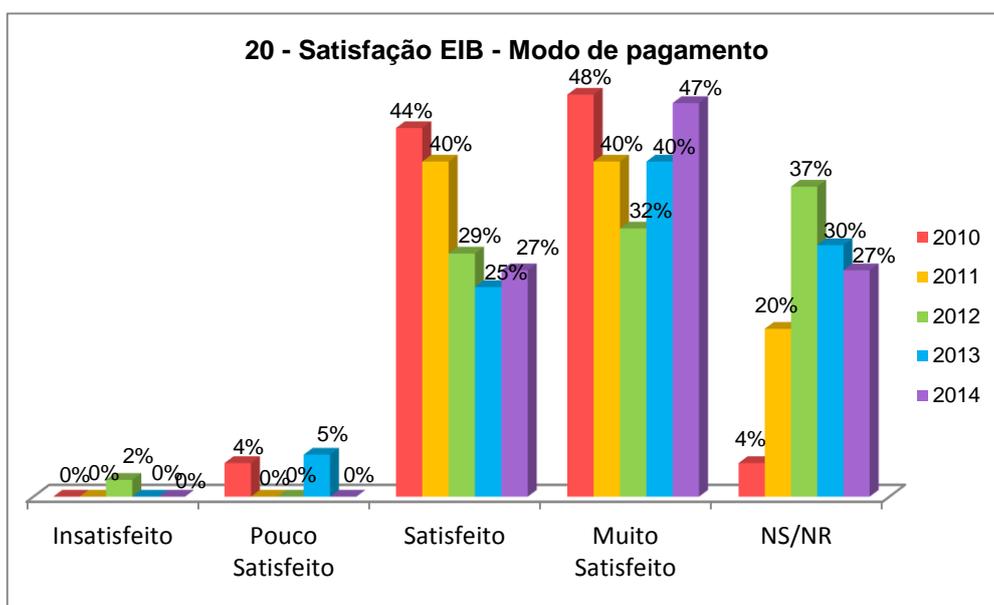
Pode-se concluir através da análise ao Gráfico 17 que a totalidade das bibliotecas que responderam a este questionário se considerou muito satisfeitas e satisfeitas com a rapidez do serviço no período em análise.



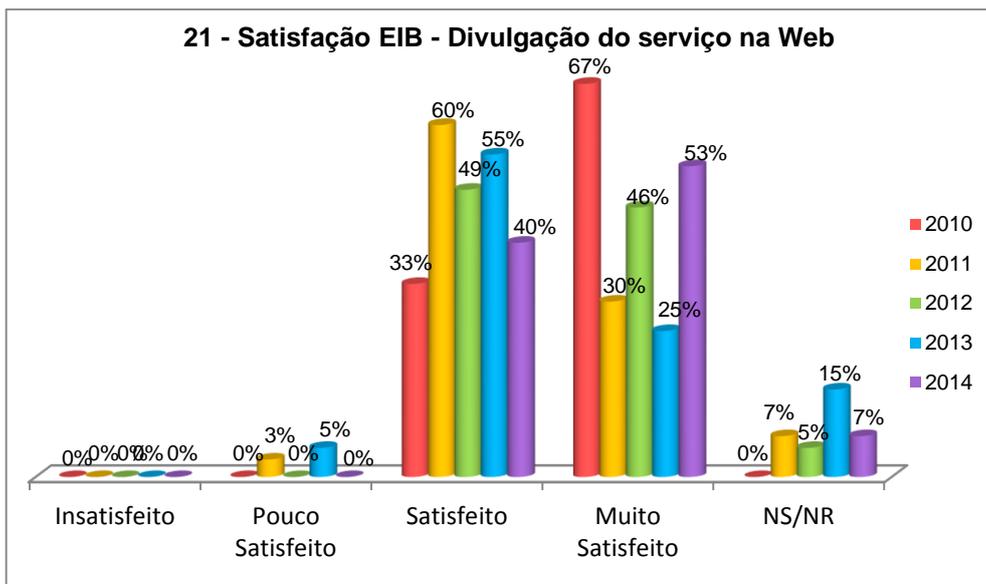
No Gráfico 18 é possível verificar que a maior parte das bibliotecas se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas com o prazo de empréstimo das obras solicitadas por EIB, tendo-se verificado um aumento da percentagem em ambos os casos em 2014 face a 2013. De salientar a inexistência de bibliotecas insatisfeitas e um aumento de bibliotecas pouco satisfeitas quando comparado com 2013.



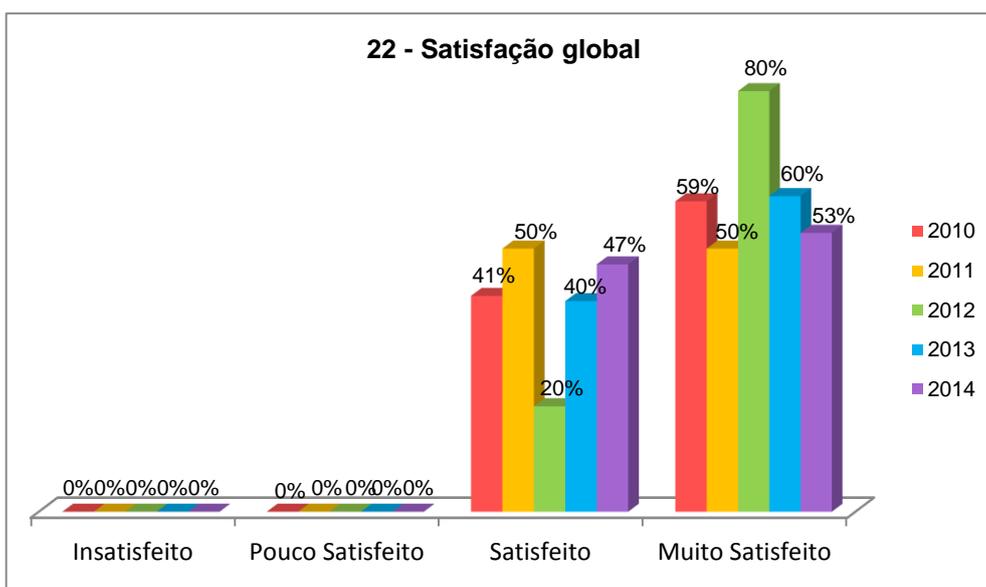
O Gráfico 19 demonstra que a maior parte das bibliotecas em 2014 se encontram muito satisfeitas e satisfeitas com os preços estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelos empréstimos interbibliotecas de obras ou envio de artigos. Verifica-se também um aumento das bibliotecas insatisfeitas para o qual contribui uma diminuição de bibliotecas pouco satisfeitas.



Pela análise do Gráfico 20 verifica-se em 2014 um aumento de bibliotecas muito satisfeitas e satisfeitas face a 2013. De registar também a inexistência de bibliotecas pouco satisfeitas e insatisfeitas em 2014.



O Gráfico 21 demonstra que houve uma descida em 2014 em relação a 2013 de bibliotecas que se manifestaram satisfeitas com a divulgação do serviço na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet e, em sentido inverso, um aumento de bibliotecas muito satisfeitas. Verifica-se ainda a inexistência de bibliotecas insatisfeitas e pouco satisfeitas em 2014 face a 2013.



Através do Gráfico 22 pode-se concluir que desde 2010, a totalidade das Bibliotecas inquiridas que utilizam o serviço de EIB do ISCTE-IUL e que responderam a estes questionários, se mostraram muito satisfeitas e satisfeitas com o serviço prestado. De destacar a descida gradual de bibliotecas muito satisfeitas em 2014 face a 2013 para a qual contribuiu um aumento de bibliotecas satisfeitas.

## 4. Conclusão

De uma forma geral, pode-se concluir desta análise comparativa aos resultados dos questionários de satisfação sobre o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL de 2010 a 2014 que, quer a maioria dos utilizadores internos quer a maioria das instituições externas inquiridas, têm uma opinião satisfatória e muito satisfatória face à qualidade do serviço prestado.

No entanto, nalguns parâmetros de avaliação da qualidade do serviço existem quer utilizadores internos quer instituições externas que se mostraram mais insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a atual situação, pelo que seria importante fazer alterações nalguns aspetos, de modo a satisfazer ainda mais os utilizadores.

Relativamente aos utilizadores internos, estes manifestaram um maior desagrado com a forma como os documentos solicitados são consultados (apenas no interior da Biblioteca), o modo de pagamento e a forma de divulgação do serviço no espaço físico da Biblioteca e também na página da Internet.

As Instituições externas consideram o prazo de empréstimo e os preços praticados pelo serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL como o motivo de maior insatisfação.

Perante os resultados recolhidos seria importante:

- Refletir 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;
- 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. Assim, algumas sugestões de melhoria aqui apresentadas e que venham a ser implementadas serão objeto de avaliação num próximo questionário, com o objetivo de fornecer aos utilizadores um serviço com melhor qualidade.

## 5. Anexos

### Análise Comparativa 2010-2014 - Utilizadores Internos

#### 1 - % de utilizadores internos que responderam ao questionário

% Respostas	2010	2011	2012	2013	2014
Respostas	41%	32%	37%	38%	27%

#### 2 - Sexo

Sexo	2010	2011	2012	2013	2014
Masculino	34%	26%	42%	41%	32%
Feminino	66%	74%	58%	59%	68%

#### 3 - Frequência de utilização

Frequência	2010	2011	2012	2013	2014
Várias vezes/semana	0%	3%	0%	6%	0%
Várias vezes/mês	14%	16%	23%	16%	8%
Uma vez/mês ou menos	86%	82%	77%	78%	92%

#### 4 - Satisfação EIB - Atendimento

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	3%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	24%	45%	10%	19%	8%
Muito Satisfeito	76%	53%	90%	81%	88%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	4%

#### 5 - Satisfação EIB - Processo de solicitação dos pedidos

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	3%	13%	3%	6%	8%
Satisfeito	24%	39%	16%	25%	16%
Muito Satisfeito	72%	47%	81%	66%	76%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	0%

## 6 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	5%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	17%	5%	3%	9%	0%
Satisfeito	14%	32%	26%	25%	20%
Muito Satisfeito	62%	58%	68%	66%	76%
NS/NR	7%	0%	3%	0%	4%

## 7 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3%	5%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	7%	5%	0%	6%	0%
Satisfeito	21%	45%	26%	25%	24%
Muito Satisfeito	69%	45%	71%	69%	76%
NS/NR	0%	0%	3%	0%	0%

## 8 - Satisfação EIB - Forma de consulta

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3%	11%	10%	3%	4%
Pouco Satisfeito	17%	18%	30%	13%	16%
Satisfeito	21%	45%	39%	25%	32%
Muito Satisfeito	48%	24%	45%	59%	48%
NS/NR	10%	3%	3%	0%	0%

## 9 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	7%	8%	0%	3%	4%
Pouco Satisfeito	14%	0%	16%	6%	4%
Satisfeito	10%	37%	19%	34%	28%
Muito Satisfeito	24%	8%	26%	16%	20%
NS/NR	45%	47%	39%	41%	44%

## 10 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Biblioteca

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	6%	6%	4%
Pouco Satisfeito	14%	11%	19%	13%	12%
Satisfeito	45%	61%	52%	53%	56%
Muito Satisfeito	34%	18%	16%	19%	16%
NS/NR	7%	11%	6%	9%	12%

### 11 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	3%	6%	4%
Pouco Satisfeito	17%	11%	16%	22%	12%
Satisfeito	14%	61%	55%	34%	48%
Muito Satisfeito	62%	16%	13%	25%	16%
NS/NR	7%	13%	13%	13%	20%

### 12 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3%	3%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	7%	11%	3%	3%	8%
Satisfeito	45%	55%	35%	34%	24%
Muito Satisfeito	45%	32%	61%	63%	68%

### Análise Comparativa 2010-2014 - Outras Bibliotecas

#### 13 - % de Outras Bibliotecas que responderam ao questionário

% Respostas	2010	2011	2012	2013	2014
Respostas	67%	64%	69%	43%	32%

#### 14 - Frequência de utilização

Frequência	2010	2011	2012	2013	2014
Várias vezes/mês	22%	7%	12%	20%	13%
Várias vezes/ano	63%	90%	76%	55%	60%
Uma vez/mês ou menos	15%	3%	12%	25%	27%

#### 15 - Satisfação EIB - Processo de requisição de obras

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	41%	27%	20%	35%	27%
Muito Satisfeito	59%	73%	80%	65%	73%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

**16 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido**

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	7%
Satisfeito	44%	27%	34%	40%	27%
Muito Satisfeito	56%	73%	63%	60%	67%
NS/NR	0%	0%	0%	2%	0%

**17 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta**

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	30%	20%	22%	30%	40%
Muito Satisfeito	70%	80%	78%	70%	60%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

**18 - Satisfação EIB - Prazo de empréstimo**

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	5%	0%
Pouco Satisfeito	0%	7%	10%	5%	7%
Satisfeito	59%	57%	51%	45%	47%
Muito Satisfeito	41%	37%	39%	45%	47%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

**19 - Satisfação EIB - Custos**

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	4%	0%	5%	0%	7%
Pouco Satisfeito	15%	7%	5%	10%	0%
Satisfeito	19%	30%	20%	15%	33%
Muito Satisfeito	59%	57%	56%	70%	53%
NS/NR	4%	7%	15%	5%	7%

**20 - Satisfação EIB - Modo de pagamento**

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	2%	0%	0%
Pouco Satisfeito	4%	0%	0%	5%	0%
Satisfeito	44%	40%	29%	25%	27%
Muito Satisfeito	48%	40%	32%	40%	47%
NS/NR	4%	20%	37%	30%	27%

## 21 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	3%	0%	5%	0%
Satisfeito	33%	60%	49%	55%	40%
Muito Satisfeito	67%	30%	46%	25%	53%
NS/NR	0%	7%	5%	15%	7%

## 22 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	41%	50%	20%	40%	47%
Muito Satisfeito	59%	50%	80%	60%	53%