



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
E DOCUMENTAÇÃO**

ISCTE-IUL

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

Dezembro 2019

I. Índice

| | |
|--|----|
| I.Índice | 2 |
| 1.Introdução..... | 3 |
| 2. Caraterização 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 do(s) pedido(s) | 8 |
| 4.3. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) | 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. Caraterização 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 do(s) pedido(s)..... | 17 |
| 7.2. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) | 18 |
| 7.3. Rapidez de resposta..... | 18 |
| 7.4. Prazo de empréstimo das obras..... | 19 |
| 7.5. Custos..... | 20 |
| 7.6. Modo de pagamento | 20 |
| 7.7. Divulgação do serviço na Web..... | 21 |
| 7.8. Satisfação global com o serviço | 22 |
| 8. Conclusão | 23 |
| 9. ANEXOS..... | 24 |
| 9.1 Análise Quantitativa dos Resultados do Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Utilizadores Internos do ISCTE-IUL | 24 |
| 9.2 Análise Quantitativa dos Resultados do Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições Externas | 29 |
| 9.3 Questionário à Satisfação dos Utilizadores sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2019 | 31 |
| 9.4 Questionário à Satisfação de outras Bibliotecas sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2019..... | 36 |

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 Direção de Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL realizou, entre os dias 5 e 26 de novembro de 2019, um questionário, com o objetivo 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 (Nada satisfeito) 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).

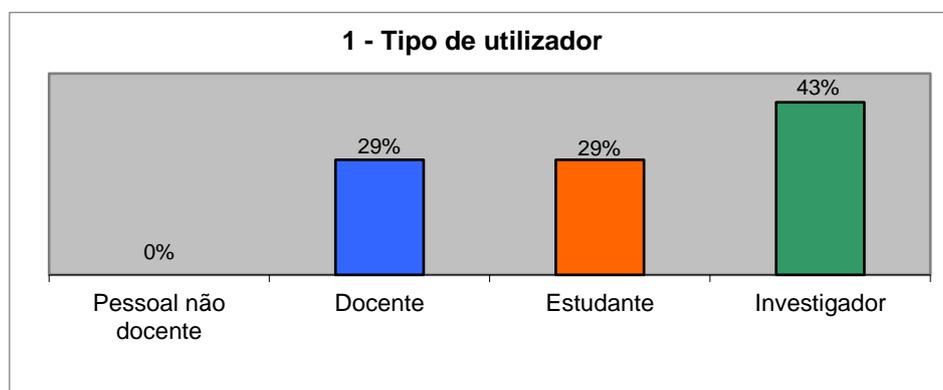
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio eletrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2019 e, como tal, possuem uma maior capacidade para avaliá-lo.

Este inquérito foi enviado a um total de 41 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 7 respostas (17%) e a 16 Instituições externas, obtendo-se 6 respostas (38%).

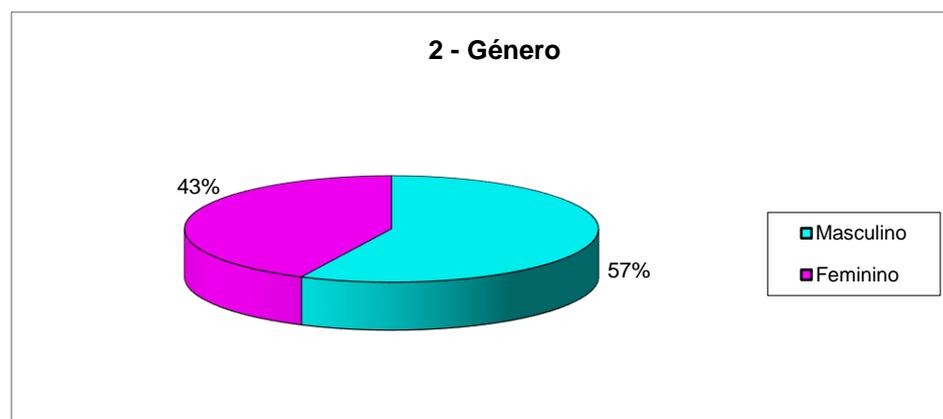
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

2. Caraterização 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 2019.

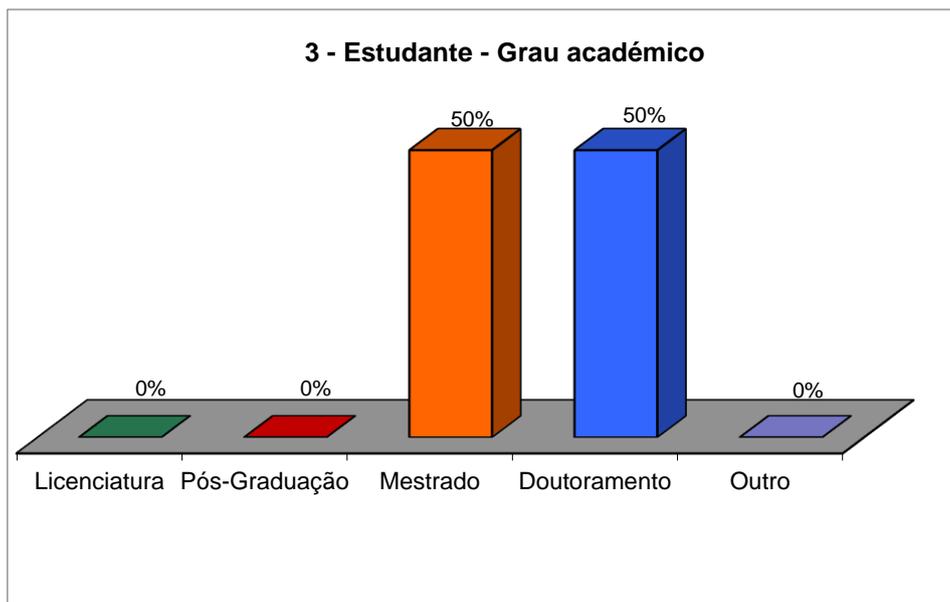


Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos investigadores do ISCTE-IUL (43%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se com a mesma percentagem de respostas os docentes e os estudantes (ambos com 29%).



Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 57% são do género masculino. Dos utilizadores do género feminino obtiveram-se 43% de respostas.

De referir igualmente que a média de idades de todas as pessoas que responderam a este questionário situa-se nos 42 anos de idade (ver anexo, pág.24).



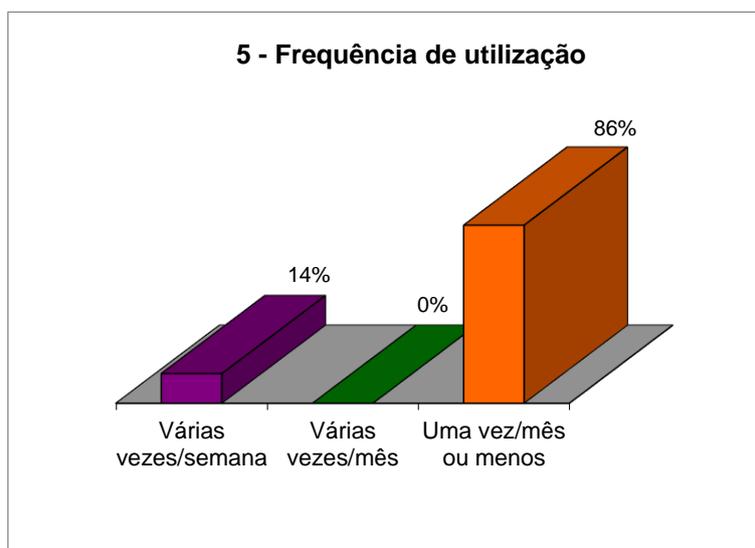
O Gráfico 3 mostra o nível de escolaridade dos estudantes que responderam a este questionário. Pode verificar-se pela análise deste gráfico que os estudantes que responderam a este questionário são alunos de mestrado (50%) e de doutoramento (50%), podendo-se concluir que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fizeram mais pedidos de empréstimo interbibliotecas durante o ano de 2019.



O Gráfico 4 mostra a que departamentos e centros de investigação do ISCTE-IUL pertencem os docentes e investigadores que mais responderam a este questionário de satisfação para com o serviço de empréstimo interbibliotecas. Pode-se concluir que foram os docentes do Departamento de História (20%) e de Marketing, Operações e Gestão Geral (20%) que mais responderam a este questionário. Da parte dos centros de investigação, foram os investigadores do DINAMIA'CET, do CIES-IUL e do CEI-IUL os que se mostraram mais interessados em responder a este questionário (todos com 20%), tendo em vista uma melhoria do serviço prestado.

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

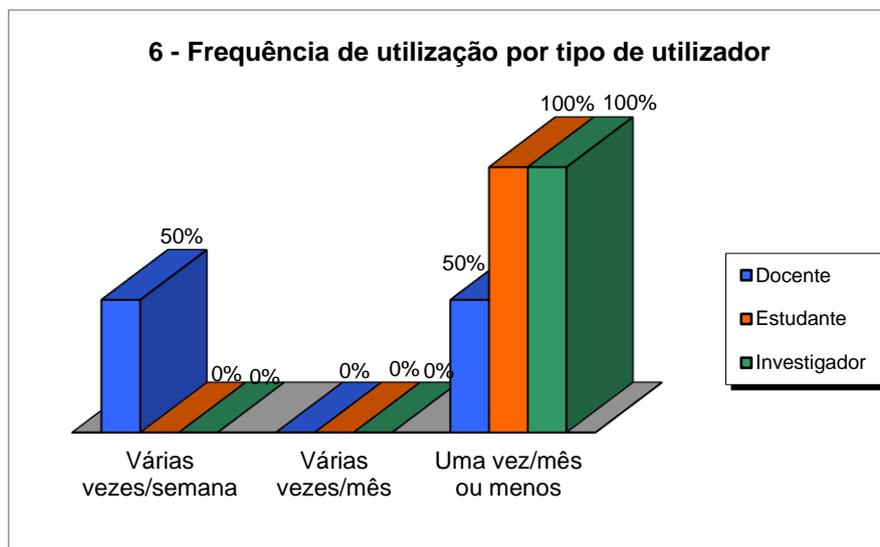
Este item destina-se a analisar o número de vezes que os utilizadores internos do ISCTE-IUL recorreram ao serviço de EIB para satisfazer as suas necessidades de informação.



Pela análise do Gráfico 5 conclui-se que a larga maioria dos utilizadores internos do ISCTE-IUL (86%) que responderam a este questionário apenas utilizaram uma vez por mês ou menos o serviço de EIB. Esta situação poderá ficar a dever-se aos seguintes fatores:

- ao facto da maior parte dos utilizadores já possuírem alguma autonomia na obtenção de documentos que em muitas situações e também dependendo das áreas de investigação já se encontram disponíveis online ou em acesso aberto;
- os utilizadores desconhecerem este serviço;
- a divulgação do serviço não ser a mais adequada;
- ser um serviço nalguns casos pago e, conseqüentemente, dos custos do mesmo.

De referir que 14% dos utilizadores recorreram várias vezes por semana ao serviço de EIB. Esta situação poderá ter a ver com o facto de serem utilizadores a elaborarem trabalhos finais de investigação e que necessitem de bastante informação para concluir esses trabalhos que não existem na Biblioteca do ISCTE-IUL.



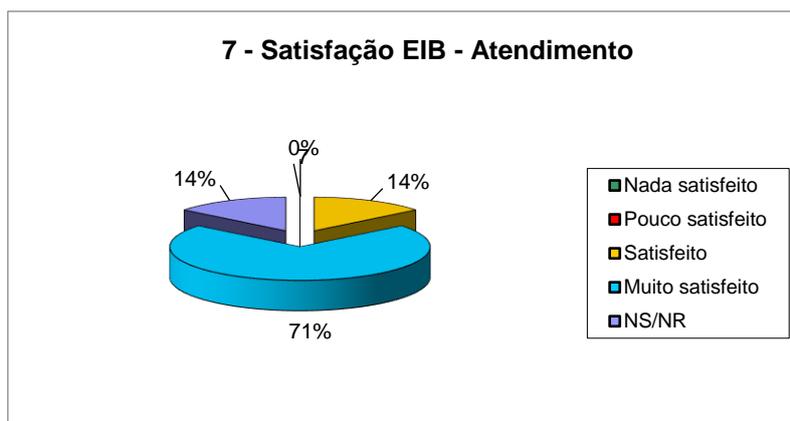
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que a totalidade dos docentes e investigadores e 50% dos estudantes que responderam a este questionário recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. Os restantes 50% dos estudantes utilizaram-no várias vezes por semana. Esta periodicidade 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

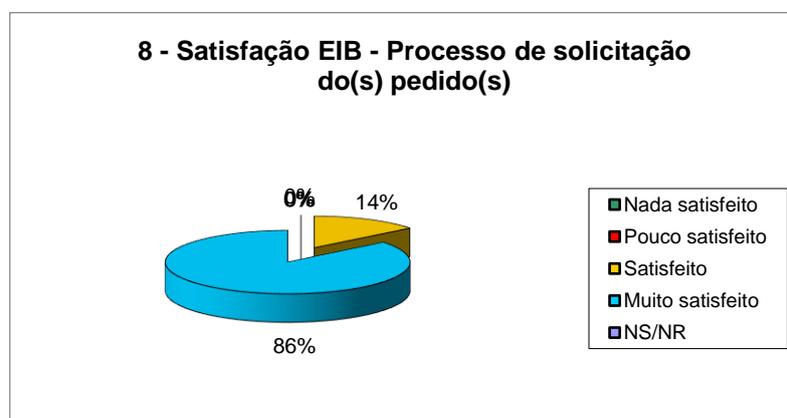
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelos técnicos responsáveis pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a larga maioria dos utilizadores (71%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 14% de utilizadores que se manifestaram satisfeitos. Também 14% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, talvez por já terem conhecimento da forma como são elaborados os pedidos de empréstimo interbibliotecas e, como tal, não terem necessidade de se deslocar à biblioteca. Nenhum utilizador se mostrou pouco satisfeito ou nada satisfeito 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 do(s) pedido(s)

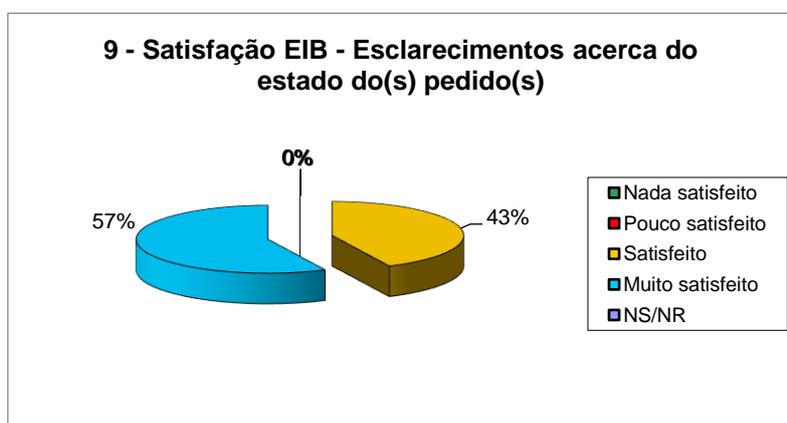
Este item refere-se à forma como os utilizadores internos do ISCTE-IUL solicitam os seus pedidos de EIB. Este procedimento consiste no preenchimento de um formulário eletrónico disponibilizado na área pessoal de cada utilizador no Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas, Koha, no qual os utilizadores terão de preencher os campos das referências bibliográficas relativos à obra ou documento a solicitar.



Através do Gráfico 8 é possível verificar-se que 86% dos utilizadores do ISCTE-IUL demonstraram estar muito satisfeitos com o procedimento de solicitação dos pedidos e 14% dos utilizadores declararam estar satisfeitos. Mais uma vez não se registaram utilizadores pouco satisfeitos ou nada satisfeitos com a forma como se efetuam os pedidos de EIB.

4.3. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s)

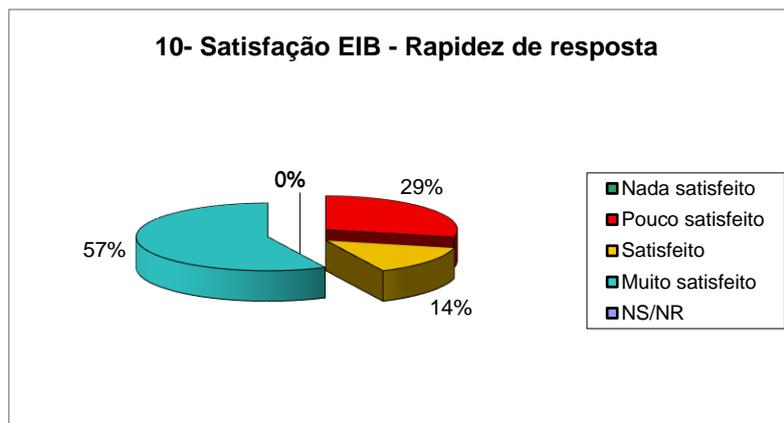
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB. Esta informação é enviada automaticamente por e-mail para o utilizador pelo sistema onde são centralizados os pedidos de EIB, quer quando o utilizador efetua o pedido quer quando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



Pela análise do Gráfico 9, os utilizadores que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitos (57%) e satisfeitos (43%) com os esclarecimentos prestados acerca os pedidos de EIB efetuados.

4.4. Rapidez de resposta

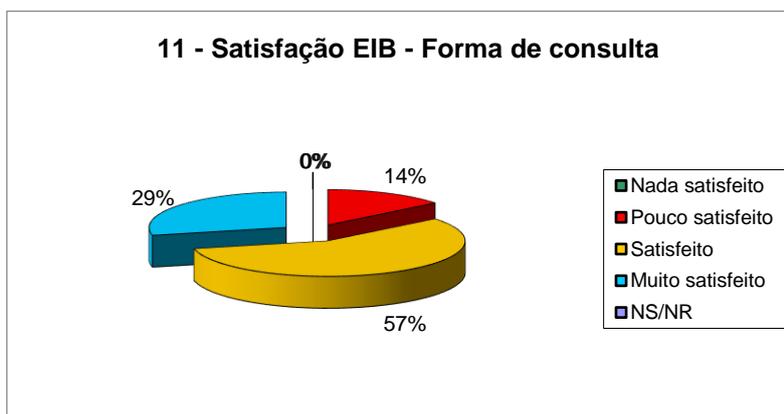
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão grande importância a este aspeto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rapidamente possível.



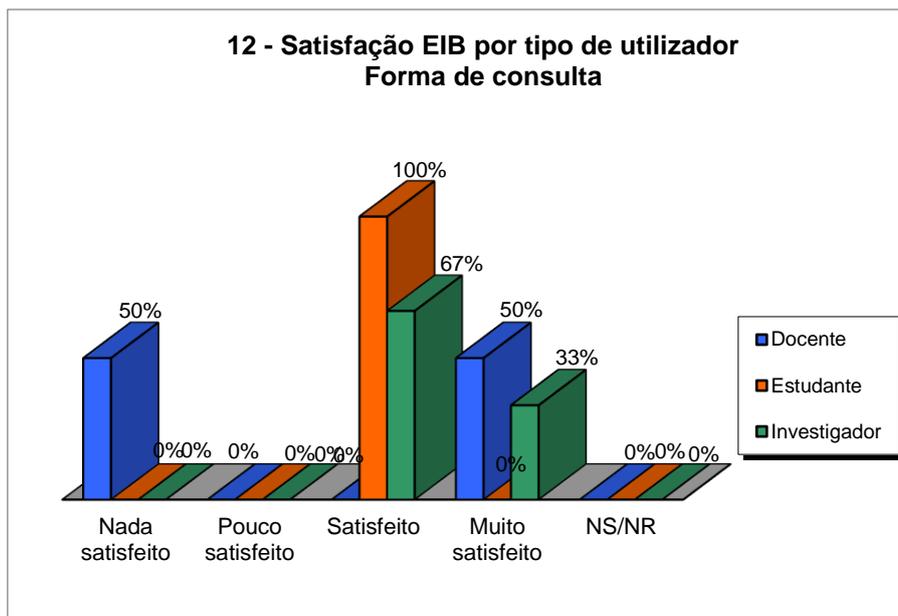
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, verifica-se que a maioria dos utilizadores (57%) encontra-se muito satisfeita e 14% satisfeitos com a rapidez do serviço prestado. De referir que ainda 29% dos utilizadores manifestaram-se pouco satisfeitos. De referir, contudo, que a rapidez no envio dos documentos 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 o serviço de 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.



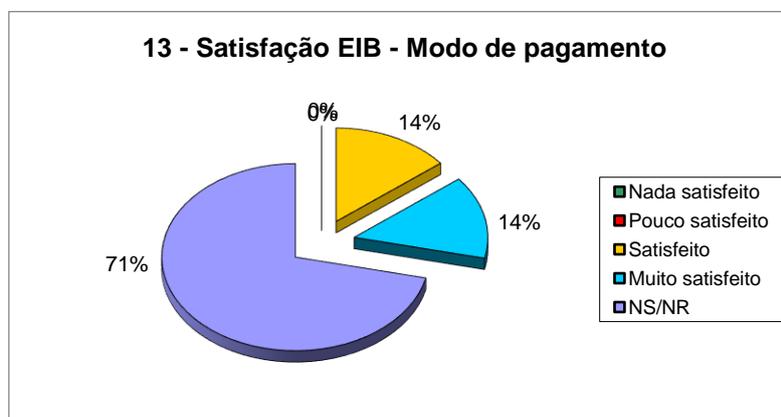
O Gráfico 11 mostra que a maioria dos utilizadores que respondeu a este questionário se encontra satisfeita (57%) e muito satisfeita (29%) com esta forma de consultar as obras. Existem ainda 14% de utilizadores pouco satisfeitos, pois possivelmente, prefeririam ter a oportunidade de requisitar os documentos solicitados por EIB.



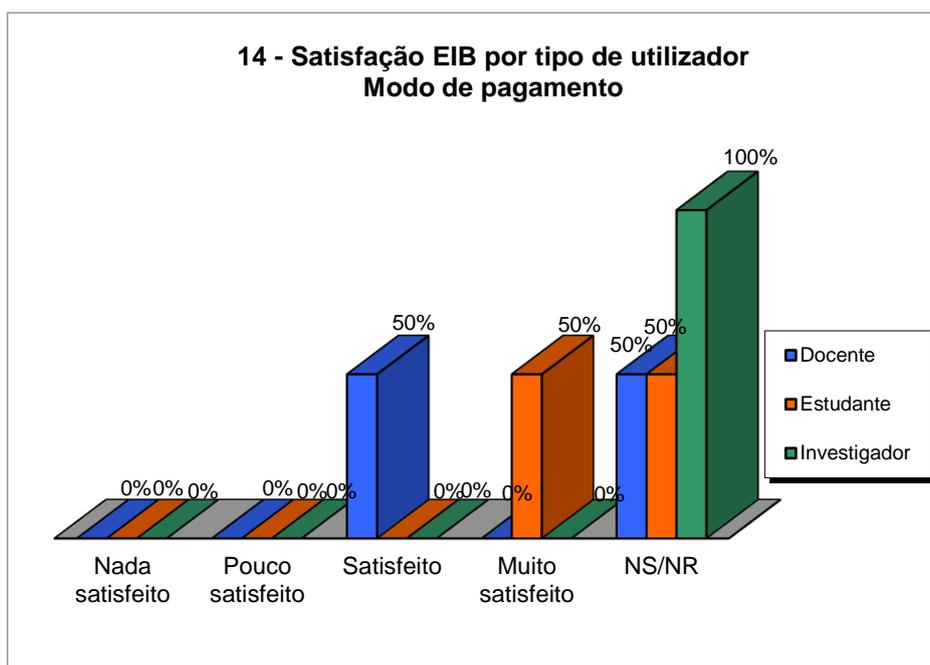
Através do Gráfico 12 pode concluir-se que a totalidade dos estudantes se encontra satisfeita com a forma de consulta dos documentos provenientes de outras bibliotecas estipulada pela Biblioteca do ISCTE-IUL. Metade dos docentes declara-se muito satisfeita e a outra metade nada satisfeita com o facto de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirarem fotocópias ou fazerem digitalizações caso necessitem. Dos investigadores 67% manifestam-se satisfeitos e 33% muito satisfeitos.

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 ao mesmo. 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 exata referente ao custo do EIB.



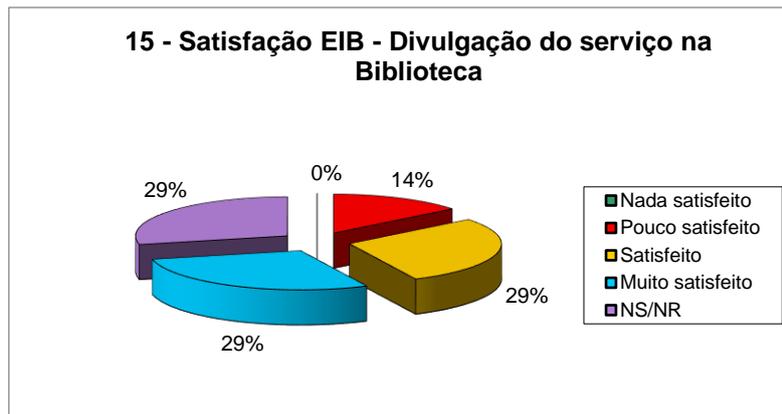
Pode concluir-se pelo Gráfico 13 que 14% dos utilizadores está muito satisfeita e igual percentagem satisfeita com o modo de pagamento adotado pela Biblioteca para pagamento dos empréstimos interbibliotecas. No entanto, a larga maioria (71%) dos inquiridos não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Esta situação poderá ficar a dever-se ao facto de nunca terem tido a necessidade de pagar pelos empréstimos interbibliotecas solicitados, por terem sido pedidos a bibliotecas com as quais os SID do ISCTE-IUL têm protocolo.



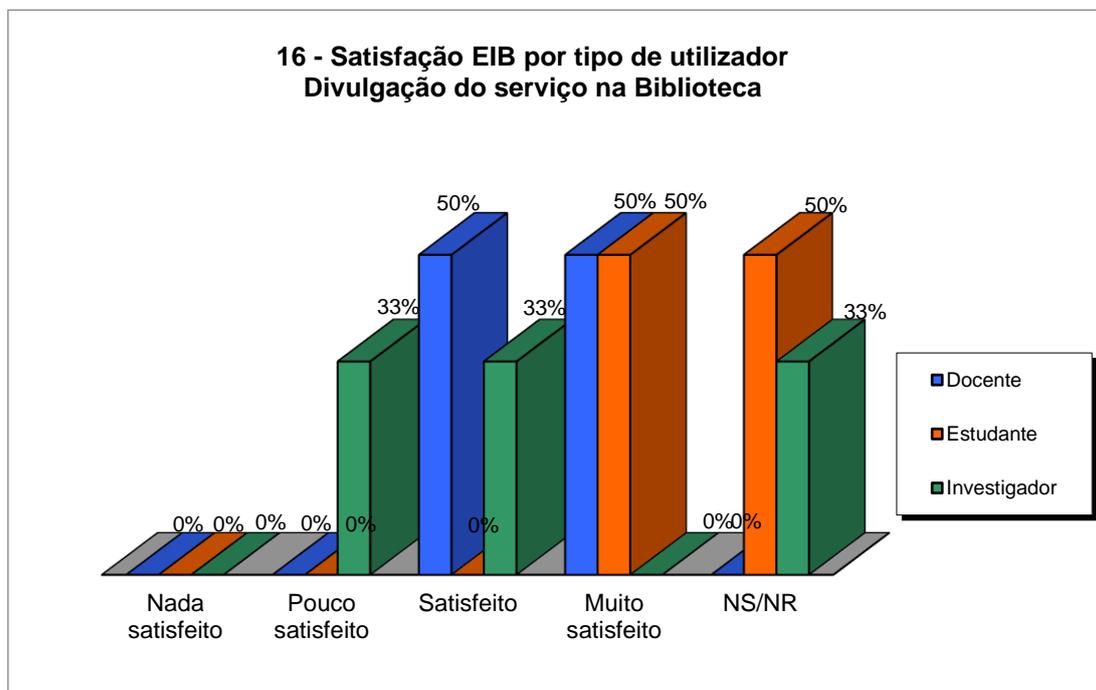
Pela análise do Gráfico 14 verifica-se que a totalidade dos investigadores e 50% de estudantes e docentes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Dos docentes 50% manifestam-se satisfeitos e 50% dos estudantes muito satisfeitos. De saliente a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos ou nada satisfeitos com este parâmetro de avaliação.

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 apenas divulgado através do documento relativo ao Regulamento interno da Biblioteca do ISCTE-IUL, disponível junto ao balcão de atendimento da Biblioteca, onde são descritos todos os procedimentos acerca do mesmo.



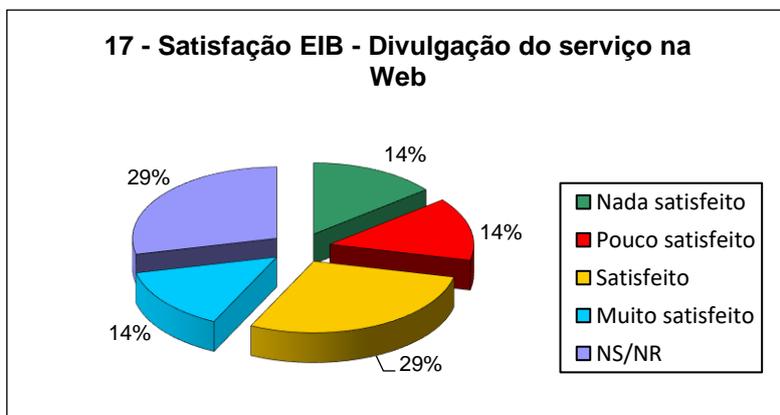
O Gráfico 15 demonstra que os utilizadores se encontram muitos satisfeitos e satisfeitos (ambos com 29%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. Também 29% não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. 14% mostram-se pouco satisfeitos.



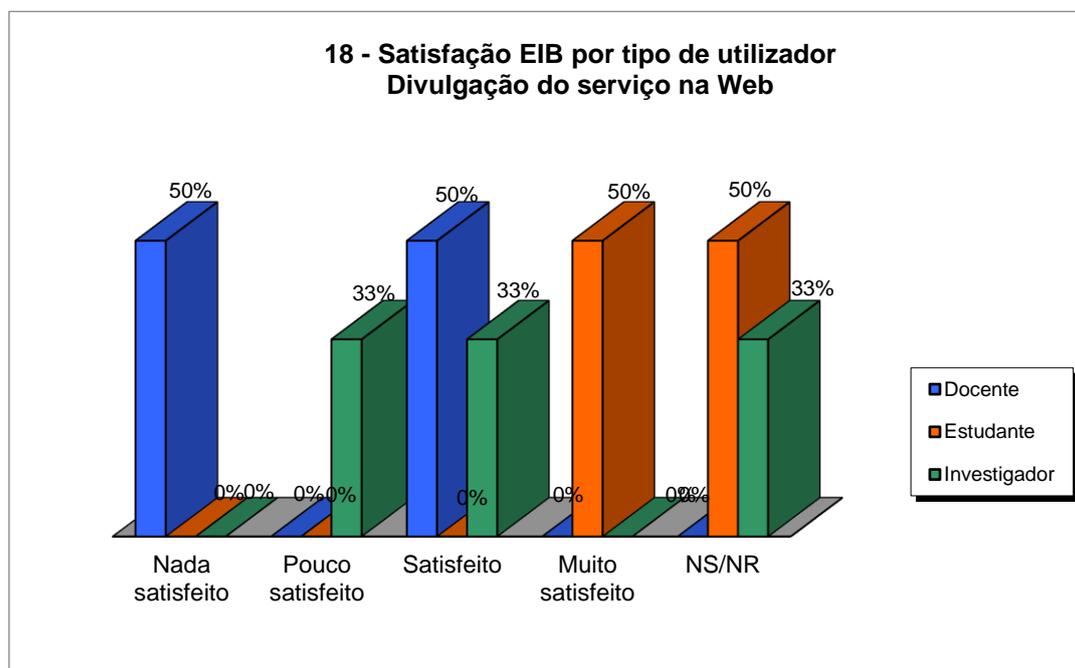
No Gráfico 16 pode verificar-se que metade dos estudantes que responderam a este questionário encontra-se muito satisfeita com a forma de divulgação do serviço na Biblioteca e a outra metade não sabe/não responde. Já os docentes 50% declaram-se satisfeitos e outros 50% muito satisfeitos. Relativamente aos investigadores, este grupo de utilizadores é o que mais se divide nas suas opções de resposta (33% pouco satisfeito, 33% satisfeito e 33% não sabe/não responde).

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.



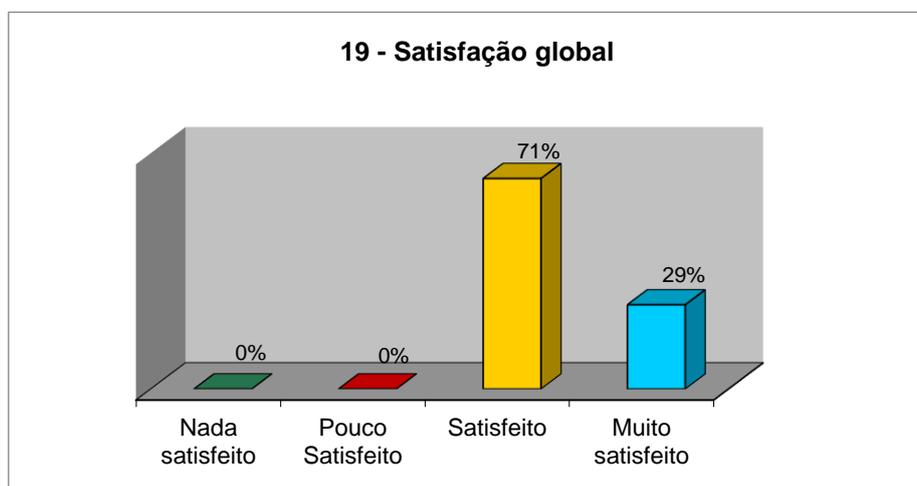
Pelo Gráfico 17 é possível verificar que a avaliação a este parâmetro não é consensual. 29% dos utilizadores encontra-se satisfeita, mas também 29% não sabe/não responde. 14% mostra-se muito satisfeita, 14% pouco satisfeita e outros 14% nada satisfeita com a forma de divulgação do serviço na página web da biblioteca.



O Gráfico 18 demonstra que 50% dos estudantes que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitos com a forma de divulgação do serviço na Biblioteca na web e os outros 50% não sabem/não respondem. 50% dos docentes declaram-se satisfeitos e 50% nada satisfeitos. Quanto aos investigadores, tal como no parâmetro anterior, é o que mais se divide (33% pouco satisfeito, 33% satisfeito e 33% não sabe/não responde).

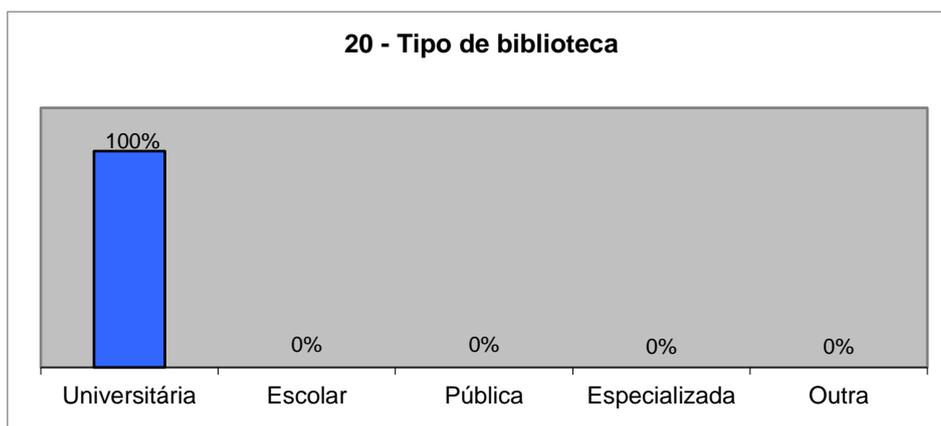
4.9. Satisfação global com o serviço

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 (71%) e muito satisfeitos (29%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. De salientar a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos e nada satisfeitos com o 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 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 2019.

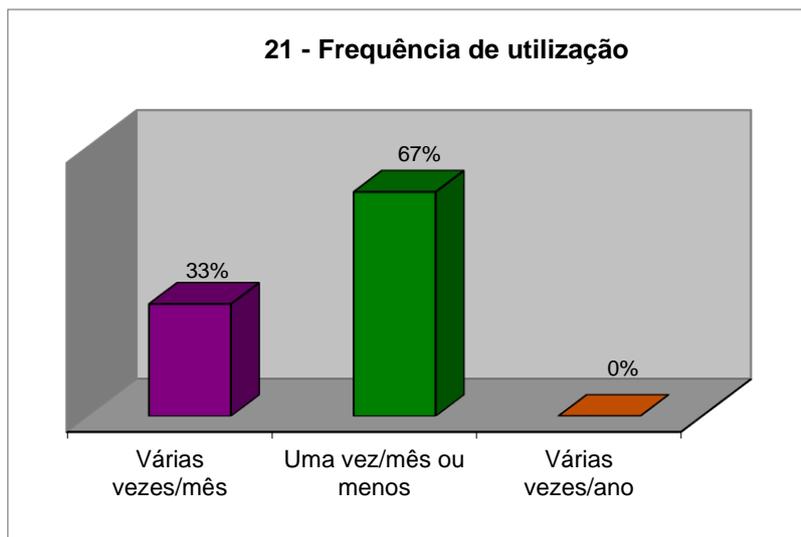


Através do Gráfico 20 é possível constatar que apenas se registaram respostas por parte de bibliotecas universitárias.

Efetivamente, 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.



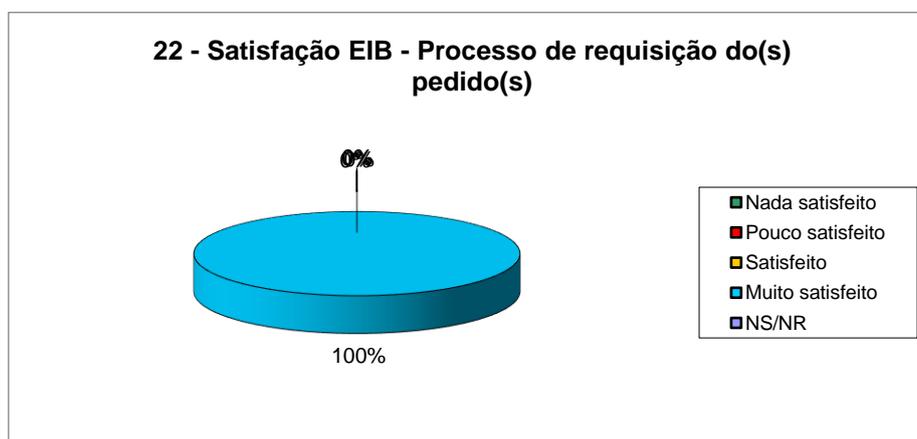
Da análise do Gráfico 21 verifica-se que a maioria das Bibliotecas universitárias (67%) recorreram ao serviço de EIB do ISCTE-IUL uma vez por mês ou menos, enquanto 33% utilizaram-no várias vezes por mês.

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 do(s) pedido(s)

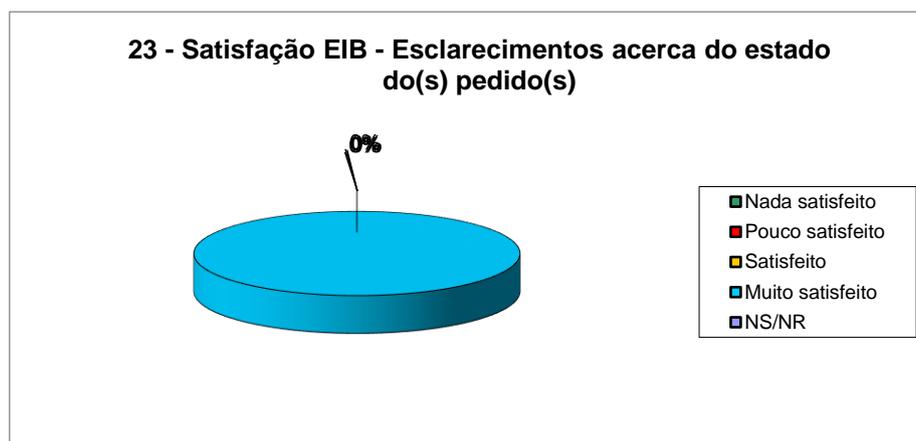
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas podem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo deverá ser feito por email, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 22 é possível verificar que a totalidades das Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas com o processo de requisição das obras.

7.2. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s)

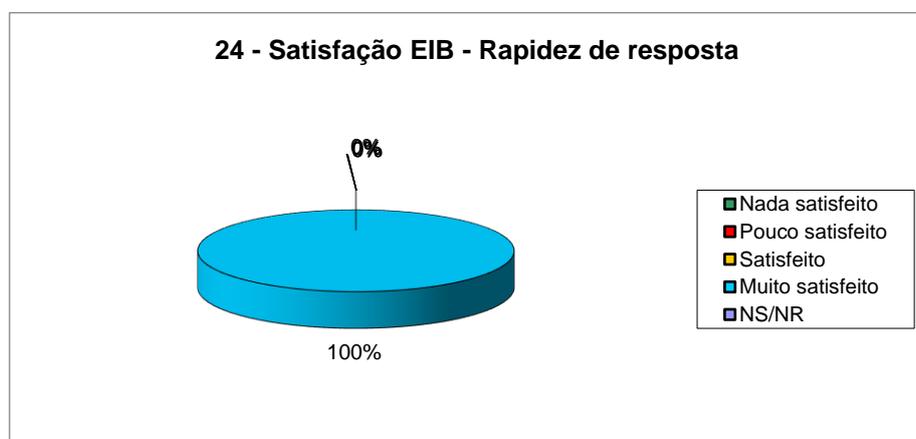
Este item refere-se à informação que é facultada às Bibliotecas (por email), acerca do estado em que se encontram os respetivos pedidos.



Pela análise do Gráfico 23 e à semelhança do ponto anterior a totalidade das bibliotecas encontram-se muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do progresso dos seus pedidos..

7.3. Rapidez de resposta

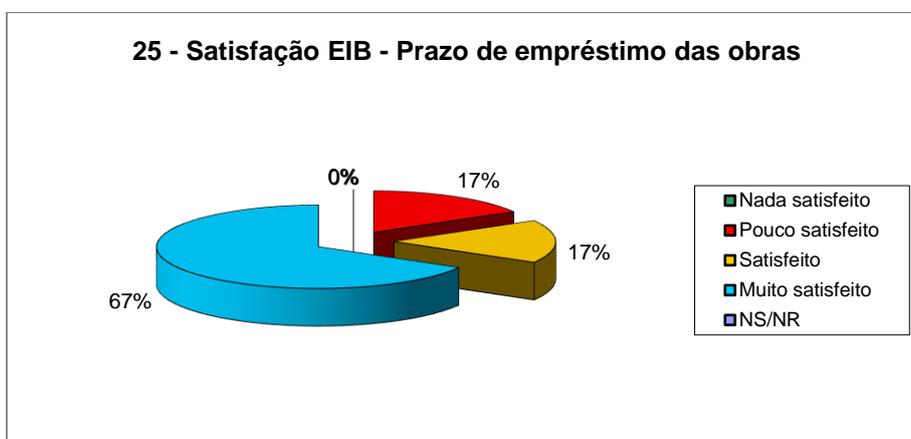
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, quer por parte dos utilizadores internos quer por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 24, mais uma vez, todas as bibliotecas que responderam a este questionário mostram-se muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB.

7.4. Prazo de empréstimo das obras

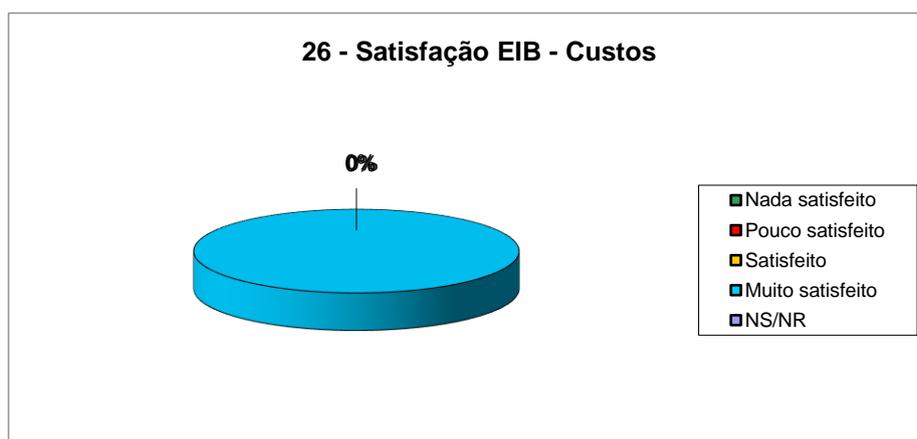
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pelos SID do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras, contado a partir da data da sua expedição, é de 10 dias úteis a nível nacional, e de 1 mês para o estrangeiro. O prazo de empréstimo pode ainda ser renovado por duas vezes consecutivas, exceto se houver reserva de alguma obra. De salientar que o prazo de empréstimo interbibliotecas é o mesmo praticado para os utlizadores internos do ISCTE-IUL no que diz respeito ao empréstimo domiciliário (à exceção do empréstimo a bibliotecas estrangeiras).



Como é demonstrado pelo Gráfico 25, a maior parte das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (67%) e satisfeitas (17%) com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. Também 17% das Bibliotecas inquiridas declararam-se pouco satisfeitas e nenhuma nada satisfeita com o prazo de empréstimo das obras praticados pela Biblioteca do ISCTE-IUL.

7.5.Custos

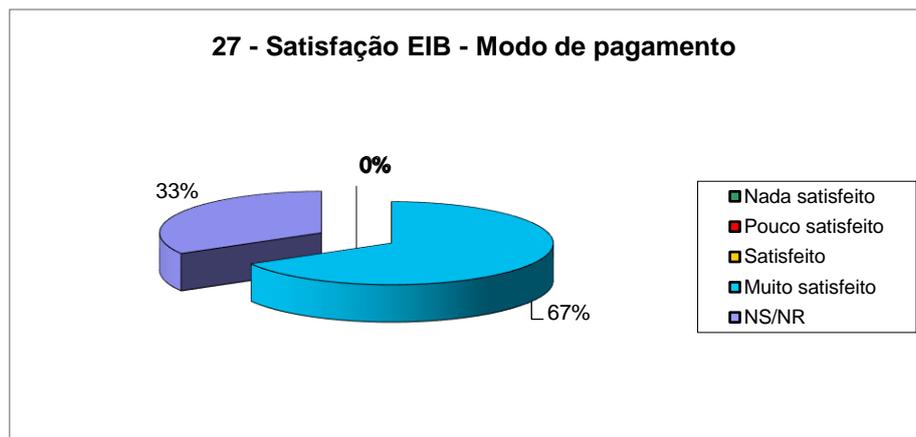
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou envio de artigos. É política dos SID do ISCTE-IUL no que a este aspeto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas, 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 mais uma vez possível verificar que a totalidade das bibliotecas se declaram muito satisfeitas com os custos estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou envio de artigos. Esta total satisfação pode ter a ver com o facto de a maioria das bibliotecas que responderam a este questionário serem instituições com as quais existe reciprocidade de tratamento dos pedidos formulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, não havendo lugar ao pagamento de taxas de empréstimo.

7.6.Modo de pagamento

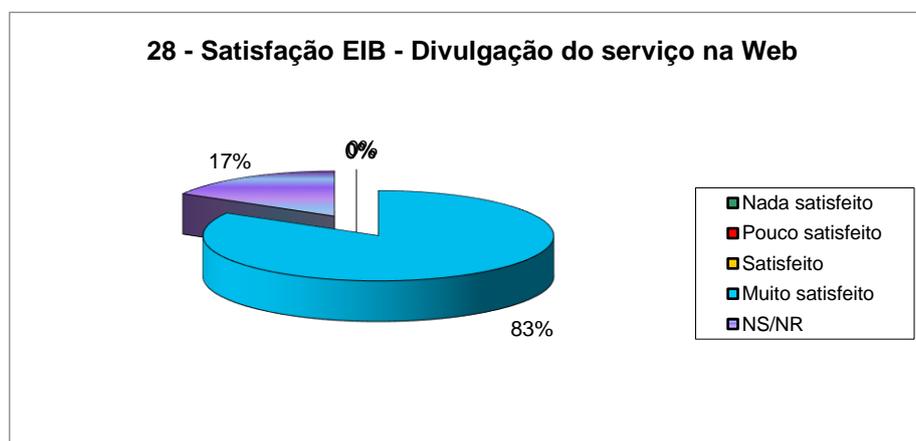
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por transferência bancária ou vouchers IFLA.



Pode verificar-se pelo Gráfico 27 que a maioria das bibliotecas (67%) encontram-se muito satisfeitas com a forma de pagamento do serviço de EIB. 33% das bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente por terem algum acordo 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 e nada satisfeita.

7.7.Divulgação do serviço na Web

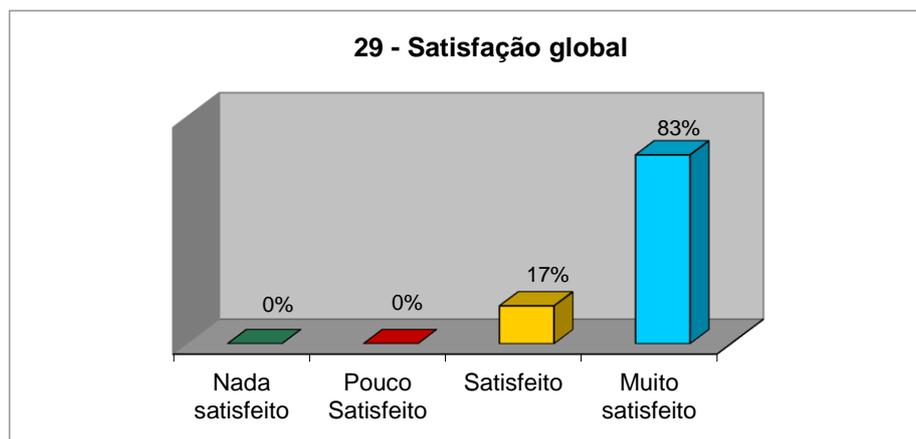
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet.



O Gráfico 28 demonstra que a larga maioria (83%) das Bibliotecas que responderam a este questionário mostra-se muito satisfeita com a forma como o serviço de EIB se encontra divulgado na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet. 17% das bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

7.8. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise à satisfação global com o serviço de EIB que a larga maioria (83%) 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 17% encontram-se satisfeitas, pelo que não existem Bibliotecas pouco satisfeitas ou nada satisfeitas 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:

- Melhorar a rapidez do serviço, procurando tentar enviar mais rapidamente a outras bibliotecas o pedido de empréstimo interbibliotecas formulado pelos utilizadores internos;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço no espaço físico da Biblioteca através da elaboração de brochuras específicas – com informação atualizada – para este e outros serviços prestados pela biblioteca, como já se fazia anteriormente;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço na Web, colocando-o mais destacado na página da Biblioteca na Internet e na própria página do catálogo;
- Estabelecer mais acordos de cooperação com outras bibliotecas ou centros de documentação, de forma a reduzir os custos de empréstimo a pagar por parte dos utilizadores.

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

9.1 Análise Quantitativa dos Resultados do Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Utilizadores Internos do ISCTE-IUL

1 – Principal função

| Tipo de utilizador | Nº Respostas | % |
|---------------------------|---------------------|----------|
| Pessoal não docente | 0 | 0% |
| Docente | 2 | 29% |
| Estudante | 2 | 29% |
| Investigador | 3 | 43% |
| Total | 7 | 100% |

2 – Género

| Sexo | Nº Respostas | % |
|-------------|---------------------|----------|
| Masculino | 4 | 57% |
| Feminino | 3 | 43% |
| Total | 7 | 100% |

3 – Idade

| | |
|------------------------|----|
| Total Respostas | 7 |
| Média | 42 |
| Mediana | 43 |
| Moda | - |

4 – Grau académico

| Grau académico | Nº Respostas | % |
|-----------------------|---------------------|----------|
| Licenciatura | 0 | 0% |
| Pós-Graduação | 0 | 0% |
| Mestrado | 1 | 50% |
| Doutoramento | 1 | 50% |
| Outro | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

5 – Estudantes – Cursos

| Cursos | Nº Respostas | % |
|---|---------------------|----------|
| Dout. História, Estudos de Segurança e Defesa | 1 | 50% |
| Mest. Economia | 1 | 50% |
| Total | 2 | 100% |

6 - Docentes e Investigadores – Departamentos e Centros de Investigação

| Departamentos | Nº Respostas | % |
|---|---------------------|----------|
| Antropologia | 0 | 0% |
| Arquitetura e Urbanismo | 0 | 0% |
| CTI | 0 | 0% |
| Contabilidade | 0 | 0% |
| Economia | 0 | 0% |
| Economia Política | 0 | 0% |
| Finanças | 0 | 0% |
| História | 1 | 20% |
| Marketing, Operações e Gestão Geral | 1 | 20% |
| Matemática | 0 | 0% |
| Métodos de Pesquisa Social | 0 | 0% |
| Métodos Quantitativos para Gestão e Economia | 0 | 0% |
| PSO | 0 | 0% |
| Recursos Humanos e Comportamento Organizacional | 0 | 0% |
| Sociologia | 0 | 0% |
| BRU IUL | 0 | 0% |
| CEI IUL | 1 | 20% |
| CIES IUL | 1 | 20% |
| CIS IUL | 0 | 0% |
| CRIA | 0 | 0% |
| DINAMIA'CET | 1 | 20% |
| IT | 0 | 0% |
| ISTAR IUL | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

7 – Frequência de utilização

| Frequência de utilização | Nº Respostas | % |
|--------------------------|--------------|------|
| Várias vezes/semana | 1 | 14% |
| Várias vezes/mês | 0 | 0% |
| Uma vez/mês ou menos | 6 | 86% |
| Total | 7 | 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 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| % | 50% | 0% | 50% | 100% |
| Estudante | 0 | 0 | 2 | 2 |
| % | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Investigador | 0 | 0 | 3 | 3 |
| % | 0% | 0% | 100% | 100% |

8 – Satisfação em relação ao EIB

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | NS/NR | Total |
|--|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|-------|
| Atendimento | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 7 |
| % | 0% | 0% | 14% | 71% | 14% | 100% |
| Processo de solicitação do(s) pedido(s) | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 7 |
| % | 0% | 0% | 14% | 86% | 0% | 100% |
| Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 7 |
| % | 0% | 0% | 43% | 57% | 0% | 100% |
| Rapidez de resposta | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 7 |
| % | 0% | 29% | 14% | 57% | 0% | 100% |
| Forma de consulta dos documentos | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 | 7 |
| % | 0% | 14% | 57% | 29% | 0% | 100% |
| Modo de pagamento | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 7 |
| % | 0% | 0% | 14% | 14% | 71% | 100% |
| Divulgação do serviço na Biblioteca | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| % | 0% | 14% | 29% | 29% | 29% | 100% |
| Divulgação do serviço na Web | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| % | 14% | 14% | 29% | 14% | 29% | 100% |

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

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | NS/NR | Total |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|-------|
| Forma de consulta dos documentos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| % | 50% | 0% | 0% | 50% | 0% | 100% |
| Modo de pagamento | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| % | 0% | 0% | 50% | 0% | 50% | 100% |
| Divulgação do serviço na Biblioteca | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| % | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% | 100% |
| Divulgação do serviço na Web | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| % | 50% | 0% | 50% | 0% | 0% | 100% |

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

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | NS/NR | Total |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|-------|
| Forma de consulta dos documentos | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| % | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% |
| Modo de pagamento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| % | 0% | 0% | 0% | 50% | 50% | 100% |
| Divulgação do serviço na Biblioteca | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| % | 0% | 0% | 0% | 50% | 50% | 100% |
| Divulgação do serviço na Web | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| % | 0% | 0% | 0% | 50% | 50% | 100% |

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

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | NS/NR | Total |
|-------------------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|-------|
| Forma de consulta dos documentos | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| % | 0% | 0% | 67% | 33% | 0% | 100% |
| Modo de pagamento | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| % | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Divulgação do serviço na Biblioteca | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| % | 0% | 33% | 33% | 0% | 33% | 100% |
| Divulgação do serviço na Web | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| % | 0% | 33% | 33% | 0% | 33% | 100% |

9 – Satisfação global com o serviço de EIB

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Total |
|------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|
| Satisfação | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 |
| % | 0% | 0% | 71% | 29% | 100% |

10. Dê-nos a sua opinião sobre o serviço Empréstimo Interbibliotecas (aspetos mais positivos / aspetos a melhorar)

| |
|---|
| Melhorar a rapidez. |
| Considero que o ISCTE-IUL devia de assinar e ter mais journals, na medida em que tenho muitas vezes de pedir a colegas da Universidade de Lisboa que me deem o seu acesso e consigo obter imediatamente os artigos sem ter de utilizar este serviço |
| O facto da consulta dos livros ser presencial na Biblioteca é muito limitativo em termos de tempo e de disponibilidade da investigação. |
| Bom, mas podia ser mais rápido. |
| A possibilidade dos artigos serem digitalizados na biblioteca onde se encontram localizados e enviados por email. Lamentavelmente nem todas as bibliotecas possuem esta opção. |

9.2 Análise Quantitativa dos Resultados do Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições Externas

1 – Tipo de Biblioteca

| Biblioteca | Nº Respostas | % |
|---------------|--------------|------|
| Universitária | 6 | 100% |
| Escolar | 0 | 0% |
| Pública | 0 | 0% |
| Especializada | 0 | 0% |
| Outra | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

2 – Frequência de utilização

| Frequência de utilização | Nº Respostas | % |
|--------------------------|--------------|------|
| Várias vezes/mês | 2 | 33% |
| Uma vez/mês ou menos | 4 | 67% |
| Várias vezes/ano | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

3 – Satisfação em relação ao EIB

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | NS/NR | Total |
|--|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|-------|
| Processo de requisição do(s) pedido(s) | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 100% |
| Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 100% |
| Rapidez de resposta | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 100% |
| Prazo de empréstimo da(s) obra(s) | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 6 |
| % | 0% | 17% | 17% | 67% | 0% | 100% |
| Custos | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 100% |
| Modo de pagamento | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 67% | 33% | 100% |
| Divulgação do serviço na Web | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 |
| % | 0% | 0% | 0% | 83% | 17% | 100% |

4 – Satisfação global com o serviço de EIB

| Parâmetro | Nada satisfeito | Pouco satisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Total |
|------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------|
| Satisfação | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |
| % | 0% | 0% | 17% | 83% | 100% |

5 - Dê-nos a sua opinião sobre o serviço Empréstimo Interbibliotecas (aspectos mais positivos / aspectos a melhorar)

A experiência de Empréstimo Interbibliotecas com o ISCTE-IUL decorreu sem nenhum problema, pelo que não tenho nada a sugerir.

Serviço EIB muito eficiente. Aspectos a melhorar. O prazo de empréstimo é curto.

9.3 Questionário à Satisfação dos Utilizadores sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2019

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**

Caracterização

1. Indique a sua principal função: *

- Pessoal não docente
- Docente
- Estudante
- Investigador

2. Género: *

- Feminino
- Masculino

3. Idade: *

Se é estudante...

4. Qual o grau que frequenta?

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro. Qual?

5. Qual o curso que frequenta?

Se é docente ou investigador...

6. Indique qual o departamento a que pertence:

- Antropologia
- Arquitetura e Urbanismo
- Ciências e Tecnologia da Informação
- Contabilidade
- Economia
- Economia Política
- Finanças
- História
- Marketing, Operações e Gestão Geral
- Matemática
- Métodos de Pesquisa Social
- Métodos Quantitativos para Gestão e Economia
- Psicologia Social e das Organizações
- Recursos Humanos e Comportamento Organizacional
- Sociologia
- Outro. Qual?

7. Indique qual o centro de investigação a que pertence

- BRU-IUL - Business Research Unit
- CEI-IUL - Centro de Estudos Internacionais
- CIES-IUL - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia
- CIS-IUL - Centro de Investigação e Intervenção Social
- CRIA-IUL - Centro em Rede de Investigação em Antropologia
- DINÂMIA'CET-IUL - Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território
- IT-IUL - Instituto de Telecomunicações

- ISTAR-IUL - Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura
- Outro. Qual?

Utilização e Satisfação com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas

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

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

9. Numa escala de 1 a 4 valores, indique o seu grau de satisfação com cada um dos itens relativos ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas:

9.1. Atendimento *

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

9.2. Processo de solicitação do(s) pedido(s) *

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

9.3. Esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s) *

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

9.4. Rapidez de resposta *

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

9.5. Forma de consulta dos documentos *

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

9.6. Modo de pagamento *

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

9.7. Divulgação do serviço na Biblioteca *

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

9.8. Divulgação do serviço na Web *

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

Satisfação geral com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas

10. Caracterize a totalidade do serviço de Empréstimo Interbibliotecas *

- Nada satisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Opinião / Sugestão

11. Dê-nos a sua opinião sobre o serviço Empréstimo Interbibliotecas (aspectos mais positivos / aspectos a melhorar):



9.4 Questionário à Satisfação de outras Bibliotecas sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2019

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**

Caracterização

1. Tipo de Biblioteca: *

- Universitária
- Escolar
- Pública
- Especializada
- Outra:

Utilização e Satisfação com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas

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, indique o seu grau de satisfação com cada um dos itens relativos ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.

3.1. Processo de requisição do(s) pedido(s) *

- Nada satisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

- Não sabe/Não responde

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

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

3.3. Rapidez de resposta *

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

3.4. Prazo de empréstimo da(s) obra(s) *

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

3.5. Custos *

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

3.6. Modo de pagamento *

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

3.7. Divulgação do serviço na Web *

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

Satisfação geral com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas

4. Caracterize a totalidade do serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL *

- Nada satisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Opinião / Sugestão

5. Dê-nos a sua opinião sobre o serviço Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL (aspectos mais positivos / aspectos a melhorar):

