



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
E DOCUMENTAÇÃO

ISCTE-IUL

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

Dezembro 2015

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 EIB7	
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.....	17
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 Direção de Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL realizou, entre os dias 9 e 30 de Novembro de 2015, 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 (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).

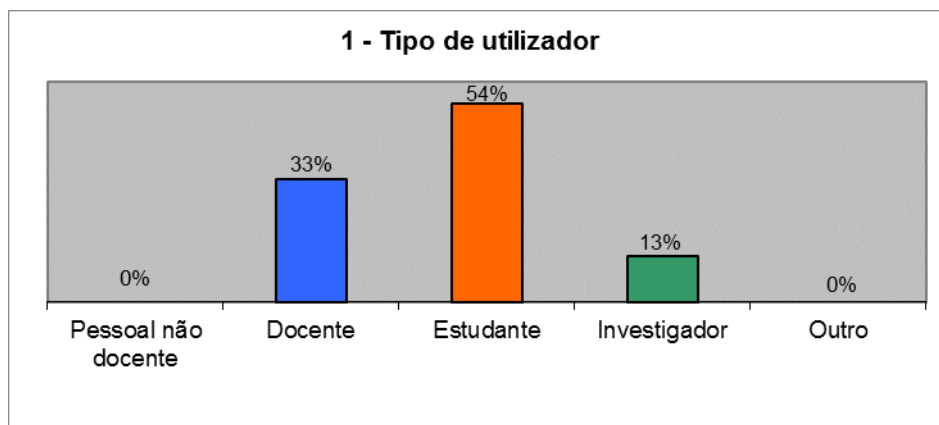
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio eletrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que utilizaram serviço de Empréstimo Interbibliotecas durante o ano de 2015 e, como tal, possuem uma maior capacidade para avaliá-lo.

Este inquérito foi enviado a um total de 94 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 24 respostas (25%) e a 34 Instituições externas, obtendo-se 11 respostas (32%).

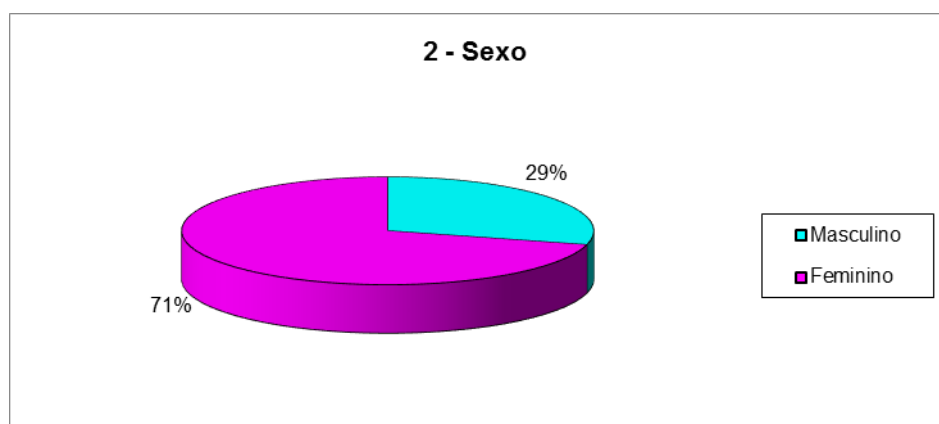
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

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 2015.

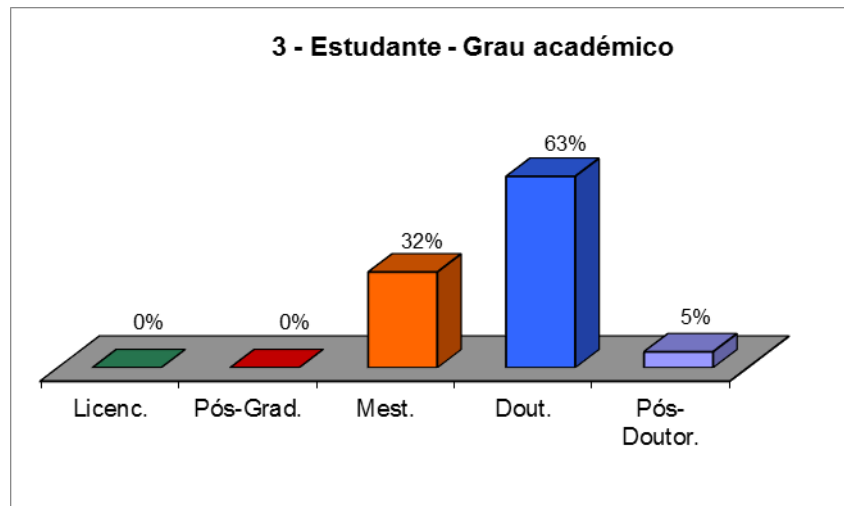


Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos estudantes do ISCTE-IUL (54%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se os docentes (33%) e investigadores (13%).



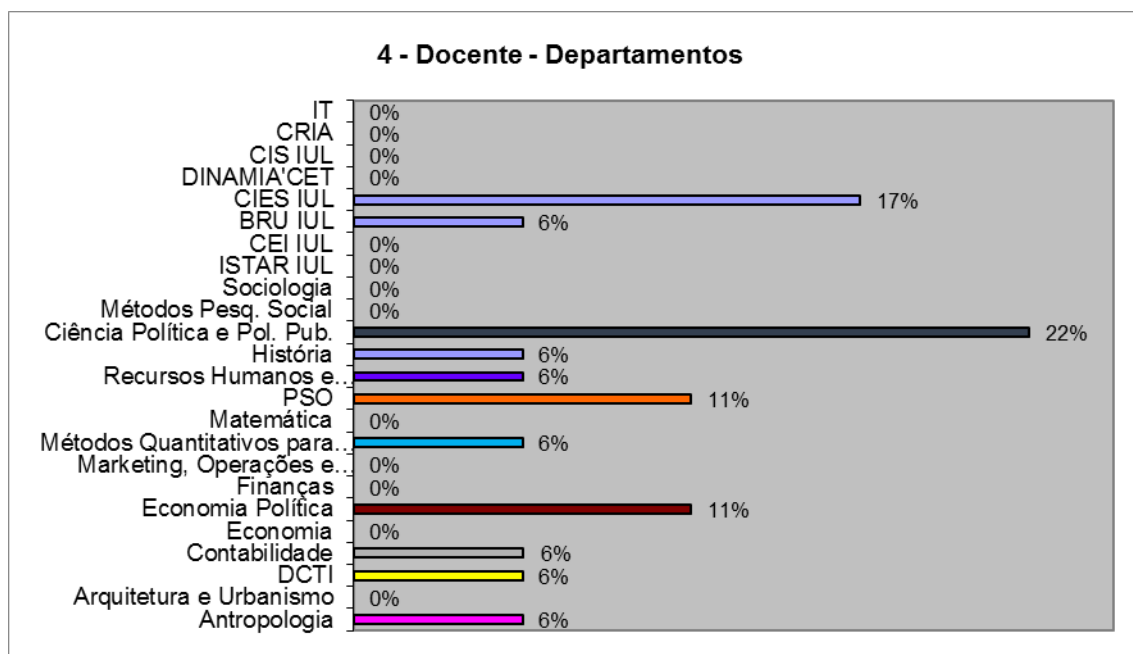
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 71% são do sexo feminino. Dos utilizadores do sexo masculino obtiveram-se 29% de respostas.

De referir igualmente que a média de idades de todas as pessoas que responderam a este questionário é de 40 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 (63%) são alunos de doutoramento, enquanto 32% são alunos de mestrado. Existem ainda 5% de utilizadores que frequentam pós-doutoramento. Não se obteve qualquer resposta de alunos de licenciatura e pós-graduação.

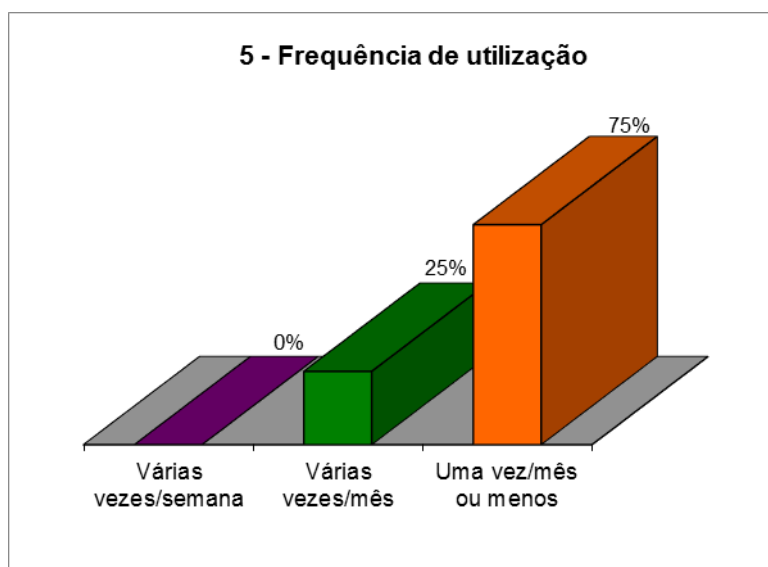
Deste gráfico pode concluir-se que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fizeram o maior número de pedidos de empréstimo interbibliotecas durante o ano de 2015.



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 docentes do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas (22%) que fizeram a maior quantidade de pedidos, seguindo-se os Departamentos de Psicologia Social e das Organizações e de Economia Política (ambos com 11%). Com 6% de respostas encontram-se os docentes dos departamentos de História, Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia, Contabilidade, CTI e Antropologia. Dos centros de investigação, as respostas obtidas foram apenas de docentes ou investigadores do CIES IUL (17%) e do BRU IUL (6%).

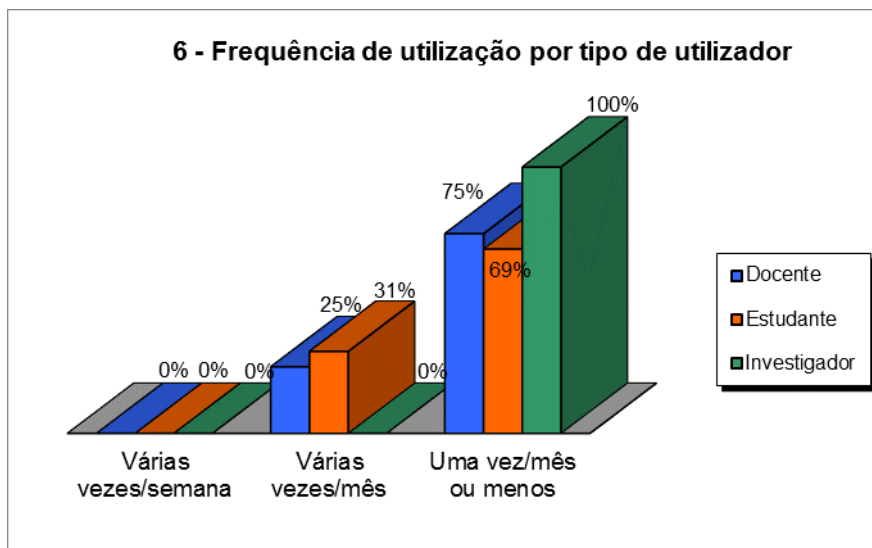
3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL

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 (75%) 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 desconhecerem este serviço, da divulgação do serviço não ser a mais adequada, de ser um serviço pago e, conseqüentemente, dos custos do serviço.

De referir que 25% dos utilizadores recorreram várias vezes por mês ao serviço de EIB e que nenhum dos utilizadores que respondeu a este questionário recorreu a este serviço várias vezes por semana.



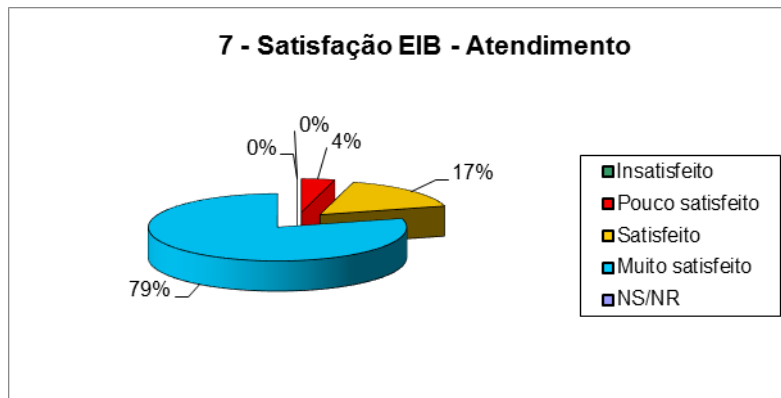
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que a maior percentagem dos utilizadores (100% dos investigadores, 75% dos docentes e 69% dos estudantes) que responderam a este questionário recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. 31% dos estudantes e 25% dos docentes inquiridos utilizaram-no várias vezes por mês. Nenhum tipo de utilizador recorreu a este serviço 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

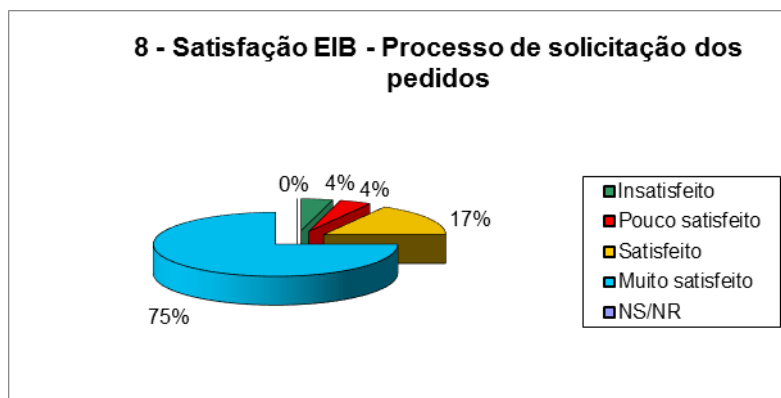
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelos técnicos responsáveis pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a larga maioria dos utilizadores (79%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 17% de utilizadores que se manifestaram satisfeitos. 4% dos utilizadores inquiridos declaram-se pouco satisfeitos com o atendimento. Nenhum utilizador se mostrou 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

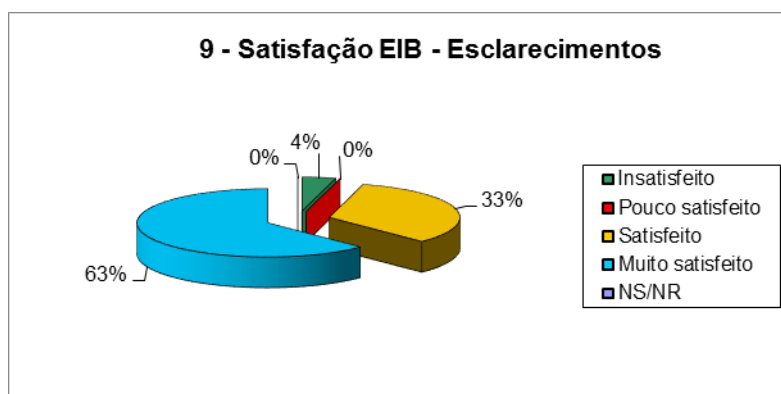
Este item refere-se à forma como os utilizadores internos do ISCTE-IUL solicitam os seus pedidos de EIB. Este procedimento consiste no preenchimento de um formulário eletrónico disponibilizado na área pessoal de cada utilizador no Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas, Koha, no qual os utilizadores 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 75% dos utilizadores do ISCTE-IUL demonstrou estar muito satisfeita com o procedimento de solicitação dos pedidos e 17% dos utilizadores declararam estar satisfeitos. Apenas 4% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos e outros 4% insatisfeitos com a forma como se efetuam os pedidos de EIB.

4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

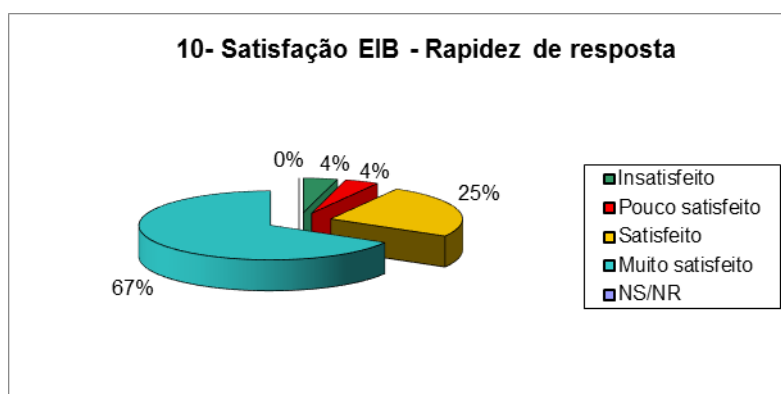
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB. Esta informação é enviada automaticamente por e-mail para o utilizador pelo sistema onde são centralizados os pedidos de EIB, quer quando o utilizador efetua o pedido quer quando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



Pela análise do Gráfico 9, a maioria dos utilizadores encontram-se muito satisfeitos (63%) com os esclarecimentos prestados. 33% manifestaram-se satisfeitos e 4% insatisfeitos

4.4. Rapidez de resposta

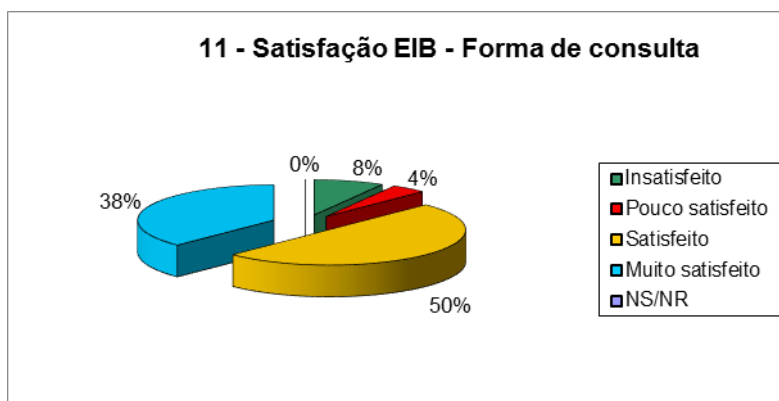
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão grande importância a este aspeto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rapidamente possível.



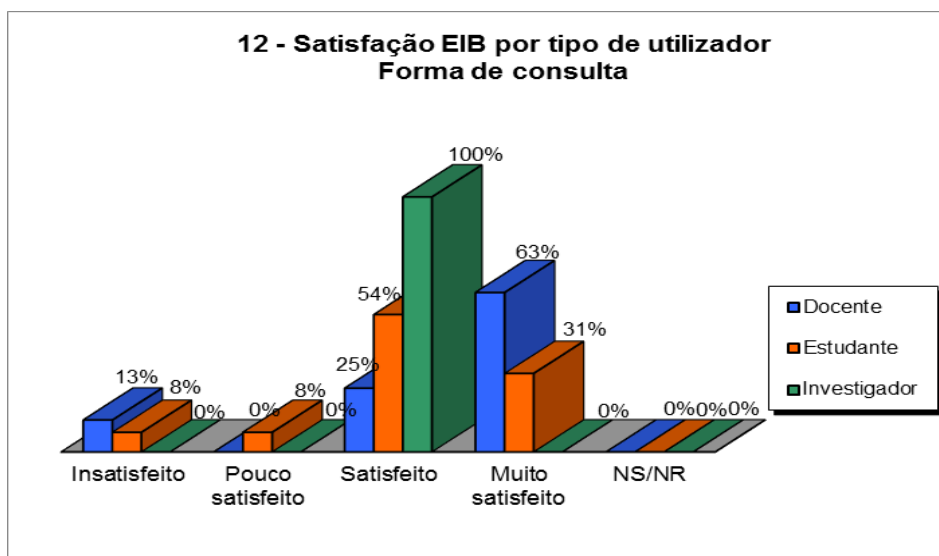
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, verifica-se que a maioria dos utilizadores (67%) encontra-se muito satisfeita e 25% satisfeitos com a rapidez do serviço prestado. Apenas 4% de utilizadores se mostraram pouco satisfeitos e outros 4% insatisfeitos. De acrescentar, no entanto, que a rapidez no 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 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.



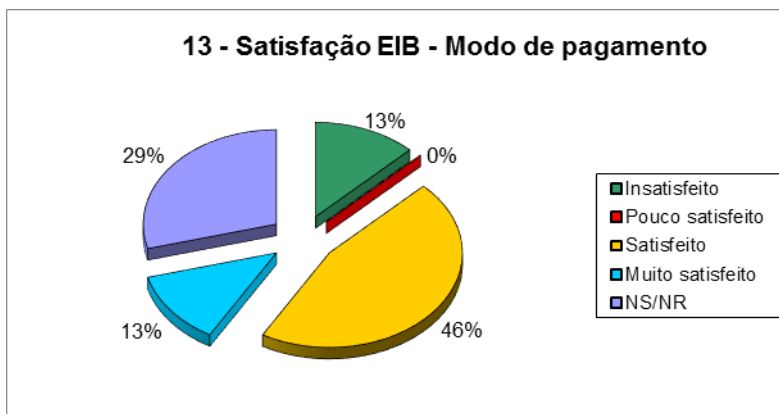
Esta situação não é consensual entre as opiniões dos utilizadores do ISCTE-IUL, como é demonstrado pelo Gráfico 11. Embora a maioria dos utilizadores se encontre satisfeita (50%) e muito satisfeita (38%) com esta forma de consultar as obras, existem 10% (4% pouco satisfeitos e 8% insatisfeitos) de utilizadores que, possivelmente, prefeririam ter a oportunidade de requisitar os documentos solicitados por EIB.



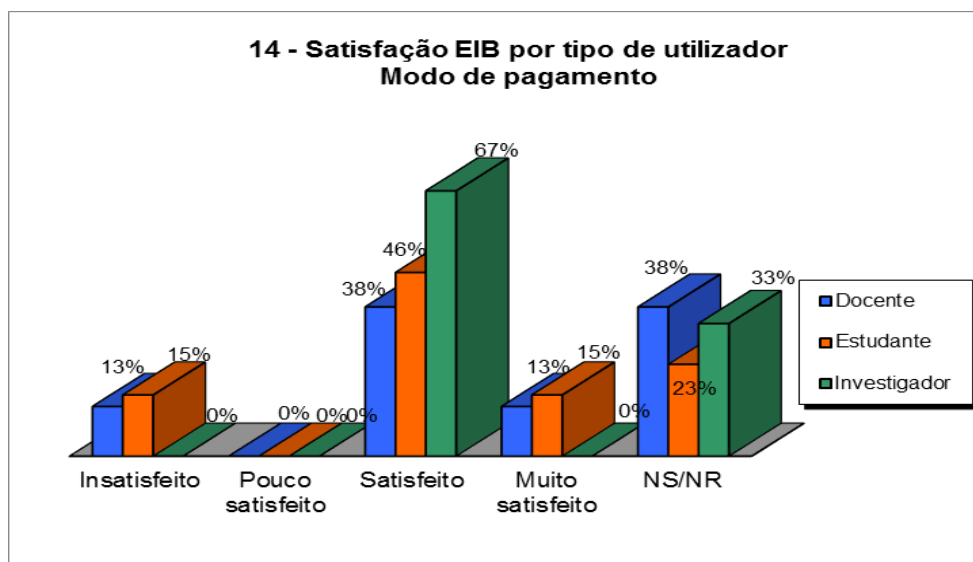
Através do Gráfico 12 pode concluir-se que a maioria dos docentes (63%) mostra-se mais conformada com o fato de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirar fotocópias caso necessitem, declarando-se muito satisfeitos. A maioria dos estudantes (54%) declara-se satisfeita com a forma de consulta dos documentos estipulada pela Biblioteca do ISCTE-IUL. De referir ainda os 13% de docentes que se declaram insatisfeitos e 8% de estudantes insatisfeitos e outros 8% pouco satisfeitos. A totalidade dos investigadores mostra-se satisfeita.

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 exata referente ao custo do EIB.



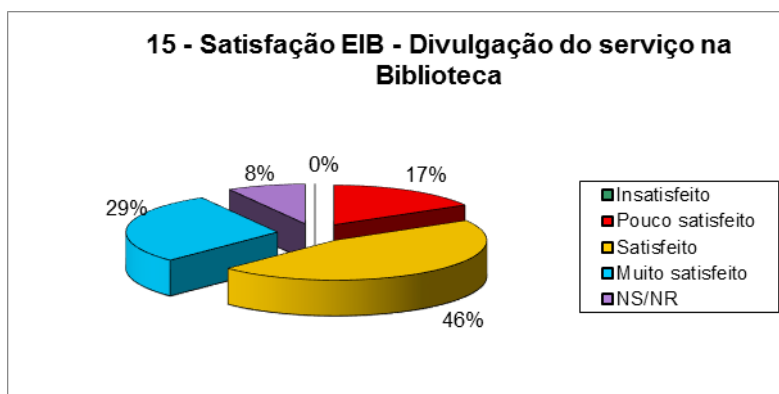
Pode concluir-se pelo Gráfico 13 que uma grande parte dos utilizadores (46%) está satisfeita com o modo de pagamento adotado pela Biblioteca para pagamento dos empréstimos Interbibliotecas. 29% dos inquiridos não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Esta situação poderá ficar a dever-se 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. Existem ainda 13% de utilizadores que se mostram muito satisfeitos e outros 13% insatisfeitos com o modo de pagamento.



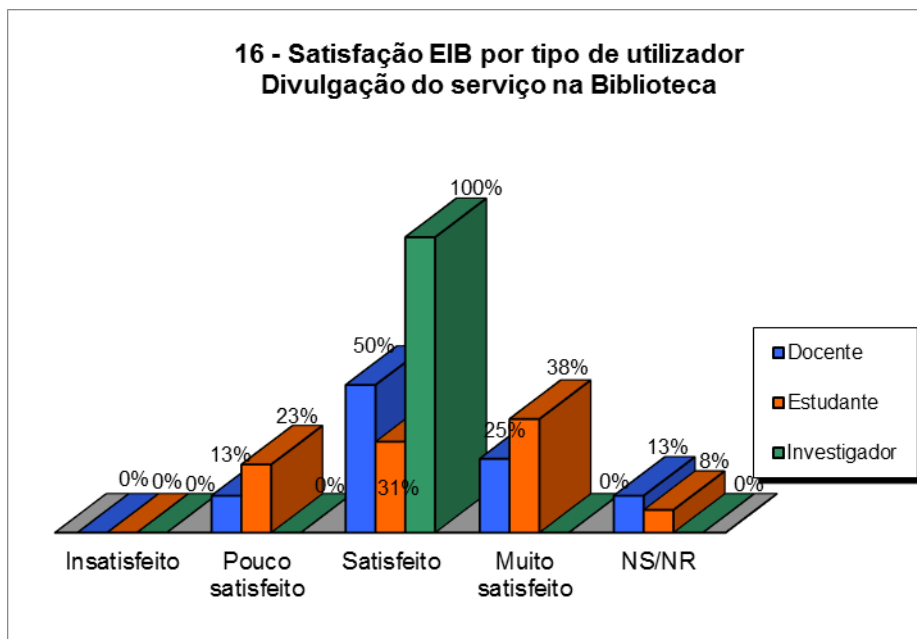
Pela análise do Gráfico 14 verifica-se que a totalidade dos investigadores está satisfeita (67%) ou não sabem/não respondem (33%) a este parâmetro de avaliação. O mesmo acontece com a maioria dos estudantes (38% satisfeitos, 15% muito satisfeitos e 23% não sabem/não respondem) e docentes (46% mostram-se satisfeitos, 13% muito satisfeitos e 38% não sabem/não respondem). De referir ainda que 13% de docentes e 15% de estudantes também se declaram insatisfeitos com o 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.



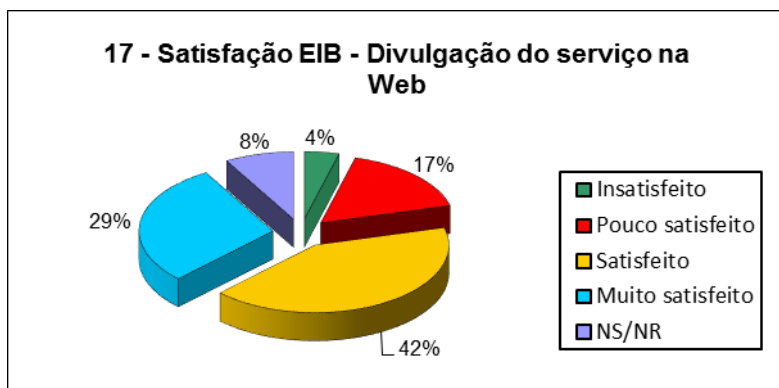
O Gráfico 15 demonstra que a maioria dos utilizadores encontra-se satisfeita (46%) e muito satisfeita (29%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. No entanto, 17% de utilizadores encontram-se pouco satisfeitos e 8% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. De salientar que nenhum dos utilizadores inquiridos se mostrou insatisfeito com esta forma de divulgação.



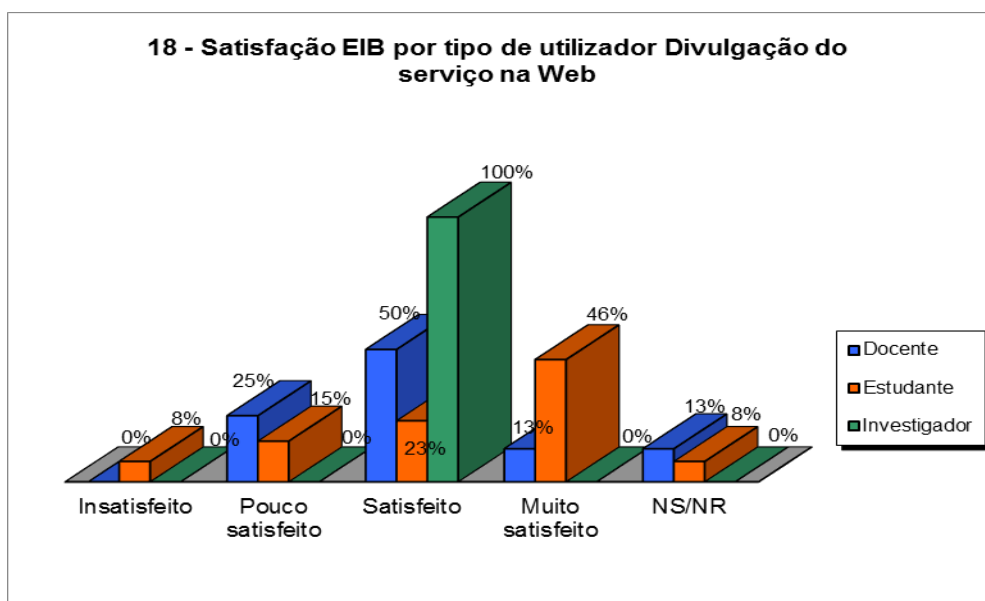
No Gráfico 16 pode verificar-se que a maioria dos docentes que responderam a este questionário está satisfeita (50%) e muito satisfeitos (25%) com a forma de divulgação do serviço na Biblioteca. Apenas 13% dos docentes se mostram pouco satisfeitos e outros 13% não sabem/não respondem. Relativamente aos investigadores, a totalidade encontra-se satisfeita. Os estudantes são o tipo de utilizador que se encontram mais dispersos na sua avaliação: 38%, 31%, 23% de estudantes encontram-se muito satisfeitos, satisfeitos e pouco satisfeitos respetivamente. Existem ainda 8% de estudantes 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.



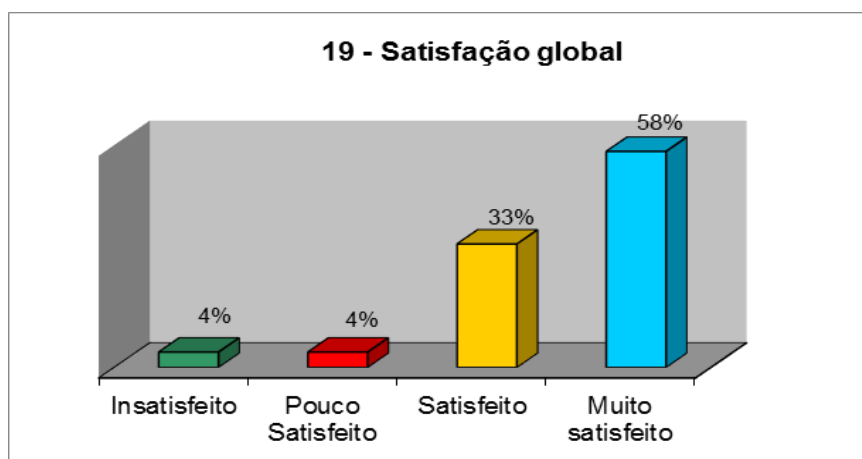
Pelo Gráfico 17 é possível verificar que a maior percentagem dos utilizadores se encontra satisfeita (42%) com a forma como o serviço se encontra divulgado na Web. 29% mostraram-se ainda muito satisfeitos. 17% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos e 4% insatisfeitos com a divulgação do serviço 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. 8% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



O Gráfico 18 demonstra que a maioria dos docentes que responderam a este questionário está satisfeita (50%) com a forma de divulgação do serviço na web. 13% mostram-se muito satisfeitos e 25% pouco satisfeitos. 13% dos docentes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Relativamente aos investigadores, a totalidade encontra-se satisfeita. Os estudantes, mais uma vez, são o tipo de utilizador que se encontram mais dispersos na sua avaliação: 46%, 23%, 15% e 8% de estudantes encontram-se muito satisfeitos, satisfeitos, pouco satisfeitos e insatisfeitos respetivamente, com a divulgação do serviço na Web. Existem ainda 8% de estudantes que não sabem/não respondem.

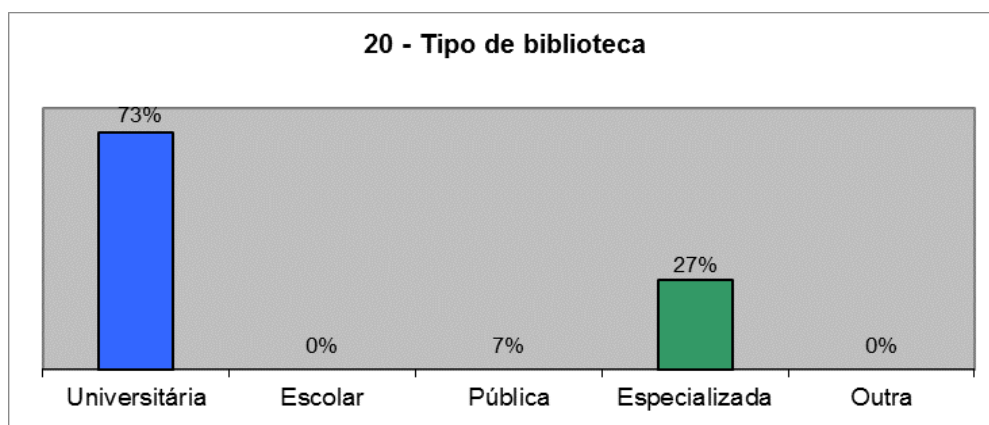
4.9. Satisfação global com o serviço

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 (58%) e satisfeitos (33%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. Apenas 4% dos utilizadores se declararam pouco satisfeitos e 4% insatisfeitos face à qualidade do serviço prestado.



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

Para além do envio aos utilizadores internos do ISCTE-IUL, este questionário foi igualmente disponibilizado online e enviado por 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 2015.

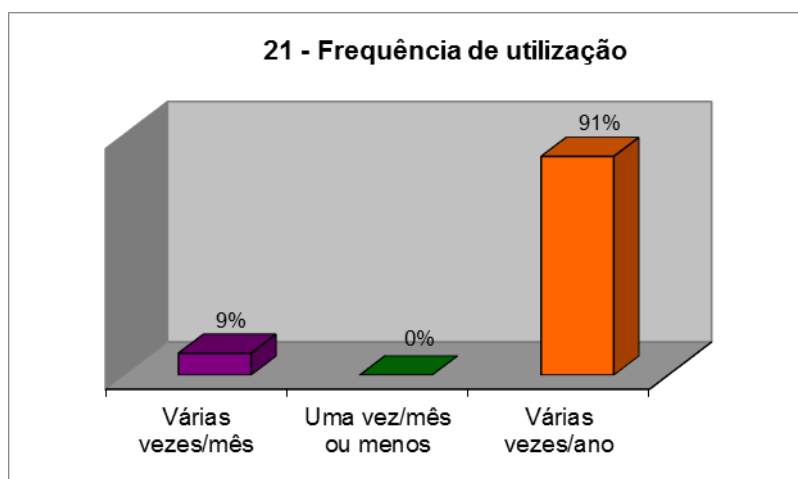


Através do Gráfico 20 é possível constatar que a grande maioria das respostas obtidas foram provenientes de Bibliotecas Universitárias (73%), seguindo-se as Bibliotecas especializadas (27%) que foram as únicas que responderam ao questionário.

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.



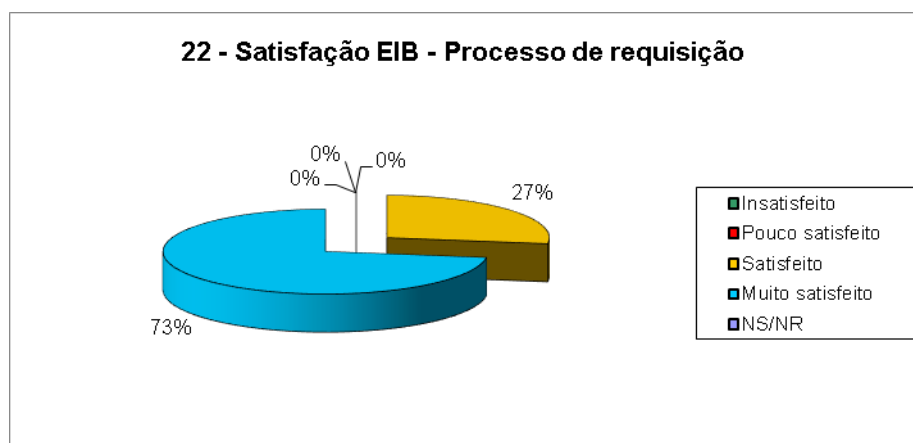
Da análise do Gráfico 21 verifica-se que uma larga maioria das Bibliotecas (91%) recorreram ao serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, enquanto 9% utilizaram-no várias vezes por mês.

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 das obras

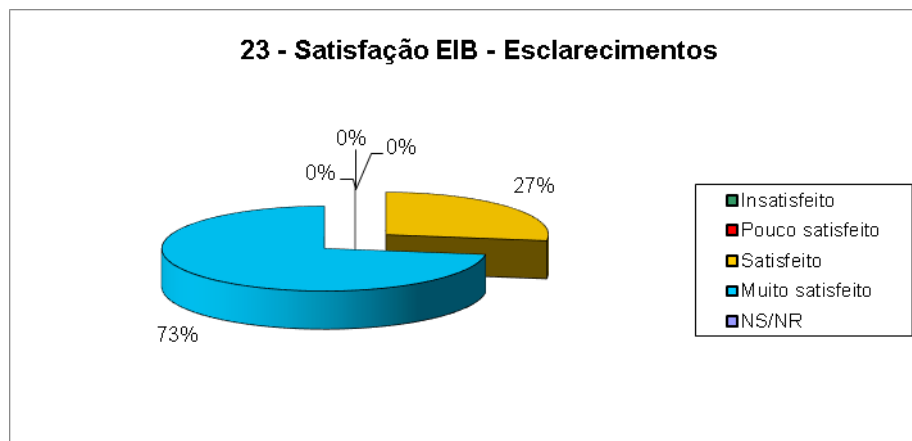
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas podem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo pode ser feito por correio, fax ou email. Este último é o método mais frequentemente utilizado, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 22 é possível verificar que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas (73%) e satisfeitas (27%) com o processo de requisição das obras. É ainda de realçar que nenhuma das Bibliotecas se manifestou pouco satisfeita ou insatisfeita com este procedimento.

7.2. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

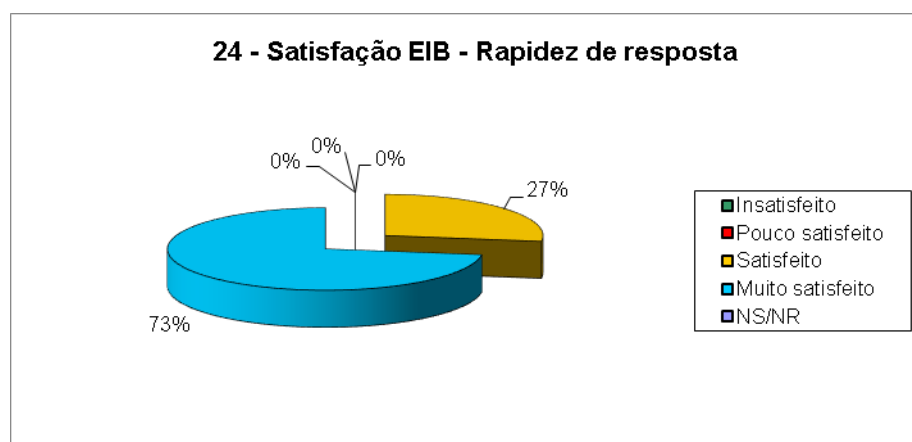
Este item refere-se à informação que é dada às Bibliotecas (principalmente por email), acerca do estado em que se encontram os respetivos pedidos.



Pela análise do Gráfico 23 verifica-se que as maiorias das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (73%) e satisfeitas (27%) com os esclarecimentos prestados acerca do progresso dos seus pedidos. Nenhuma das bibliotecas inquiridas encontram-se pouco satisfeitas ou insatisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do serviço.

7.3. Rapidez de resposta

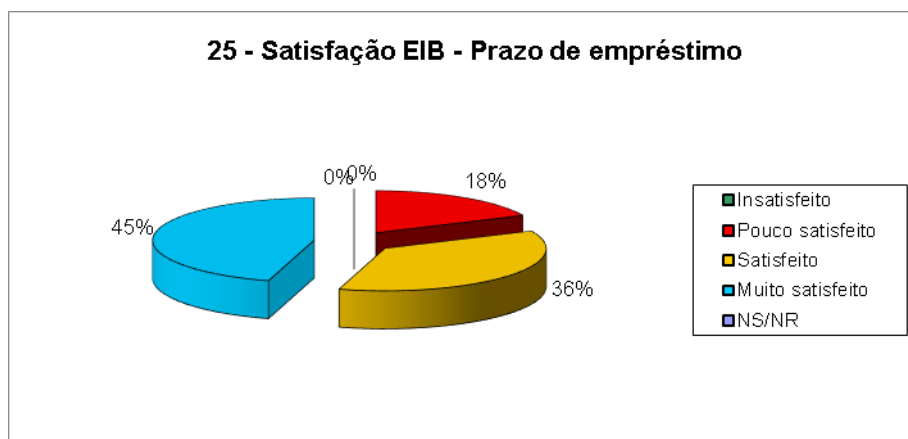
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, por parte dos utilizadores internos assim como por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 24 pode concluir-se que a maioria das Bibliotecas (73%) (independentemente da sua tipologia) estão muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB e 27% encontram-se satisfeitas. De salientar, mais uma vez, que não existem instituições pouco satisfeitas nem insatisfeitas.

7.4. Prazo de empréstimo das obras

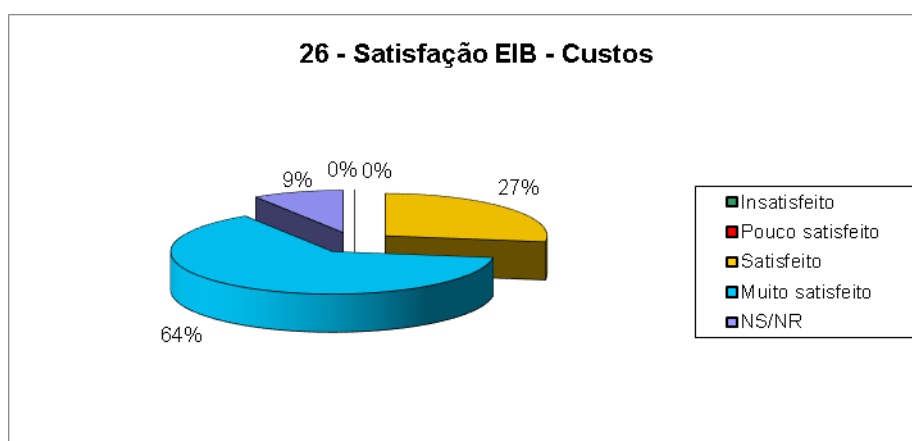
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pelos SID do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras é de 7 dias úteis para instituições dentro da área de Lisboa,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



Como é demonstrado pelo Gráfico 25, a maioria das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (45%) e satisfeitas (36%) com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. 18% das Bibliotecas inquiridas declararam-se pouco satisfeitas e nenhuma insatisfeita com os prazos de empréstimo praticados pela Biblioteca do ISCTE-IUL.

7.5. Custos

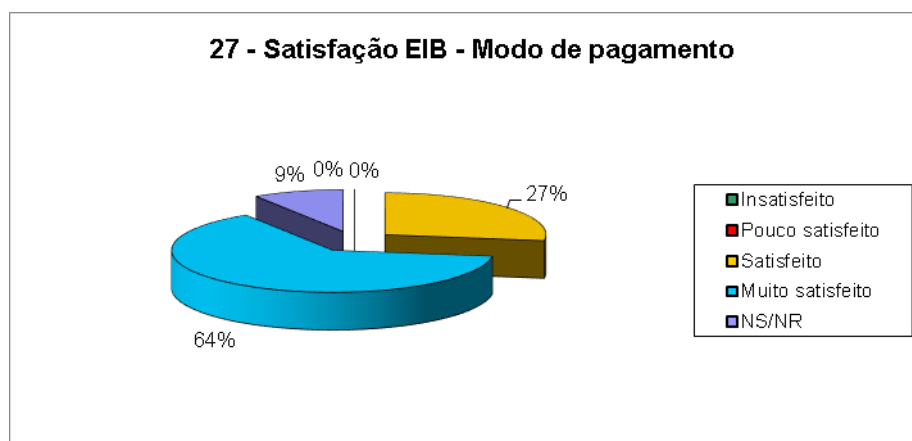
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou envio de artigos. É política dos SID do ISCTE-IUL no que a este aspeto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas, 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 (64%) encontra-se muito satisfeita com o preço estipulado pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou envio de artigos. 27% das bibliotecas inquiridas encontram-se ainda satisfeitas. Nenhuma das Bibliotecas se declarou pouco satisfeita e insatisfeita com os custos associados ao serviço de EIB do ISCTE-IUL. 9% das Bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, talvez por 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

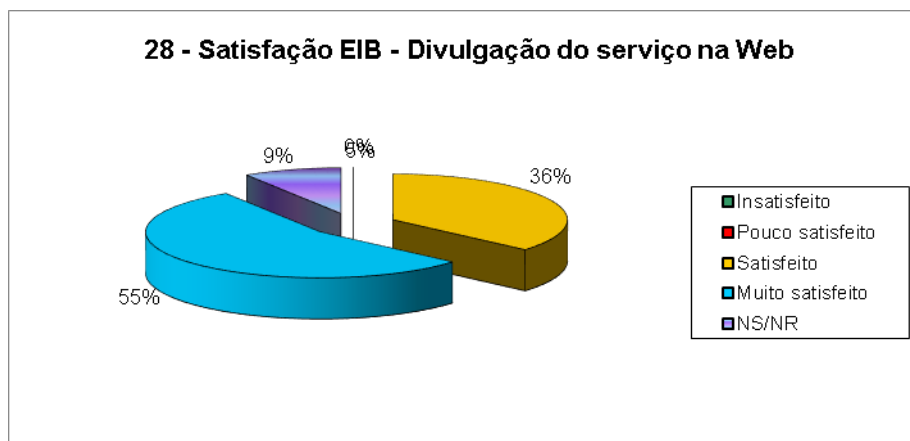
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por cheque, vale postal ou transferência bancária, depois do qual será enviado o respetivo recibo.



Pode verificar-se pelo Gráfico 27 que 64% das Bibliotecas e 27% encontram-se respetivamente muito satisfeitas e satisfeitas com a forma de pagamento do serviço de EIB. 9% de bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente por terem protocolo com a Biblioteca do ISCTE-IUL de não existir cobrança no serviço de EIB de parte a parte. Nenhuma das Bibliotecas inquiridas se mostrou pouco satisfeita e insatisfeita.

7.7. Divulgação do serviço na Web

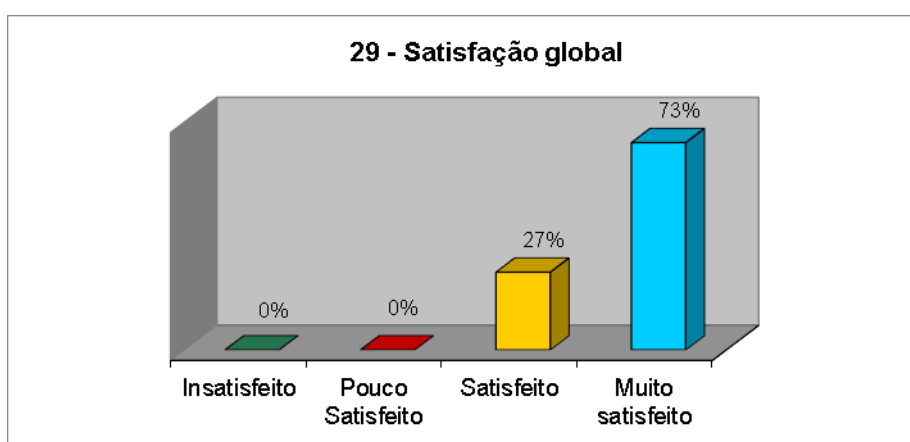
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet.



O Gráfico 28 demonstra que a maioria das Bibliotecas (55%) que responderam a este questionário mostra-se muito satisfeita com a forma como o serviço de EIB se encontra exposto na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet. 36% de Bibliotecas declararam-se satisfeitas pela forma como o serviço se encontra divulgado e nenhuma se mostrou pouco satisfeitas e insatisfeita. 9% 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 uma larga maioria (73%) 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 27% 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:

- 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;
- Enviar informação aos utilizadores da forma como os artigos são obtidos ou em que Biblioteca se encontram;
- Enviar email automático para os utilizadores internos a informar do fim do prazo de empréstimo e se os mesmos o pretendem renovar;
- Permitir aos utilizadores internos modificarem ou anularem os seus pedidos nas respetivas áreas pessoais;
- 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	8	33%
Estudante	13	54%
Investigador	3	13%
Outro	0	0%
Total	24	100%

2 - Sexo

Sexo	Nº Respostas	%
Masculino	7	29%
Feminino	17	71%
Total	24	100%

3 – Idade

Total Respostas	25
Média	39,5
Mediana	38,5
Moda	29

4 – Grau académico

Grau académico	Nº Respostas	%
Licenc.	0	0%
Pós-Grad.	0	0%
Mest.	6	32%
Dout.	12	63%
Pós-Doutor.	1	5%
Total	19	100%

5 – Estudantes – Cursos

Cursos	Nº Respostas	%
Dout. Ciência e Tecnologia	1	7%
Dout. Políticas Públicas	1	7%
Dout. Gestão	1	7%
Dout. Estudos Africanos	2	14%
Dout. Sociologia	2	14%
Dout. História	1	7%

Pós-doc Antropologia	1	7%
Mest. Gestão cultural	1	7%
Mest. Empreendedorismo e Estudos da Cultura	1	7%
Mest. Políticas Públicas	1	7%
Mest. Psicologia Comunitária e Proteção de Menores	2	14%
Total	14	100%

6 - Docentes – Departamentos

Departamentos	Nº Respostas	%
Antropologia	1	6%
Arquitetura e Urbanismo	0	0%
DCTI	1	6%
Contabilidade	1	6%
Economia	0	0%
Economia Política	2	11%
Finanças	0	0%
Marketing, Operações e Gestão Geral	0	0%
Métodos Quantitativos para Gestão e Economia	1	6%
Matemática	0	0%
PSO	2	11%
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	1	6%
História	1	6%
Ciência Política e Pol. Pub.	4	22%
Métodos Pesq. Social	0	0%
Sociologia	0	0%
ISTAR IUL	0	0%
CEI IUL	0	0%
BRU IUL	1	6%
CIES IUL	3	17%
DINAMIA'CET	0	0%
CIS IUL	0	0%
CRIA	0	0%
IT	0	0%
Total	18	100%

7 – Frequência de Utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/semana	0	0%
Várias vezes/mês	6	25%
Uma vez/mês ou menos	18	75%
Total	24	100%

7.1 – Frequência de utilização por tipo de Utilizador

Freq. utilização/Tipo utilizador	Várias vezes/semana	Várias vezes/mês	Uma vez/mês ou menos	Total
Pessoal Não Docente	0	0	0	0
%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Docente	0	2	6	8
%	0%	25%	75%	100%
Estudante	0	4	9	13
%	0%	31%	69%	100%
Investigador	0	0	3	3
%	0%	0%	100%	100%

8 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Atendimento	0	1	4	19	0	24
%	0%	4%	17%	79%	0%	100%
Processo de solicitação dos pedidos	1	1	4	18	0	24
%	4%	4%	17%	75%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	1	0	8	15	0	24
%	4%	0%	33%	63%	0%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	1	1	6	16	0	24
%	4%	4%	25%	67%	0%	100%
Forma de consulta dos documentos	2	1	12	9	0	24
%	8%	4%	50%	38%	0%	100%
Modo de pagamento	3	0	11	3	7	24
%	13%	0%	46%	13%	29%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	4	11	7	2	24
%	0%	17%	46%	29%	8%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	4	10	7	2	24
%	4%	17%	42%	29%	8%	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	1	0	2	5	0	8
%	13%	0%	25%	63%	0%	100%
Modo de pagamento	1	0	3	1	3	8
%	13%	0%	38%	13%	38%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	1	4	2	1	8
%	0%	13%	50%	25%	13%	100%

Divulgação do serviço na Web	0	2	4	1	1	8
%	0%	25%	50%	13%	13%	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	4	0	13
%	8%	8%	54%	31%	0%	100%
Modo de pagamento	2	0	6	2	3	13
%	15%	0%	46%	15%	23%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	3	4	5	1	13
%	0%	23%	31%	38%	8%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	2	3	6	1	13
%	8%	15%	23%	46%	8%	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	3	0	0	3
%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Modo de pagamento	0	0	2	0	1	3
%	0%	0%	67%	0%	33%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	0	3	0	0	3
%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	3	0	0	3
%	0%	0%	100%	0%	0%	100%

9 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	1	1	8	14	24
%	4%	4%	33%	58%	100%

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

O serviço é rápido e eficiente. Poderia ser mais divulgado.

A maioria dos pedidos não foi concretizada, pelo que esse seria um ponto a melhorar.

Depois do doutoramento no ISCTE vim fazer o pós-doc na UFBA em Salvador da Bahia e tenho imensas saudades da biblioteca do ISCTE, dos serviços e do atendimento. Agradeço todo o que apoio que me

deram durante o doutoramento.

Gostaria que o serviço foi gratuito, pagando-se apenas despesas de transporte de documentos. Muitas vezes compensa mais ter acesso aos documentos através de um colega da outra universidade, e não deveria ser assim.

Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições externas

1 – Tipo de Biblioteca

Biblioteca	Nº Respostas	%
Universitária	8	73%
Escolar	0	0%
Pública	0	0%
Especializada	3	27%
Outra	0	0%
Total	11	100%

2 – Frequência de utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/mês	1	9%
Uma vez/mês ou menos	0	0%
Várias vezes/ano	10	91%
Total	11	100%

3 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Processo de requisição	0	0	3	8	0	11
%	0%	0%	27%	73%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	0	3	8	0	11
%	0%	0%	27%	73%	0%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	3	8	0	11
%	0%	0%	27%	73%	0%	100%
Prazo de empréstimo das obras	0	2	4	5	0	11
%	0%	18%	36%	45%	0%	100%
Custos	0	0	3	7	1	11
%	0%	0%	27%	64%	9%	100%
Modo de pagamento	0	0	3	7	1	11
%	0%	0%	27%	64%	9%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	4	6	1	11
%	0%	0%	36%	55%	9%	100%

4 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	0	3	8	11
%	0%	0%	27%	73%	100%

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

Para as obras monográficas o prazo de requisição poderia ser um pouco maior.

O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL é um serviço de excelência, não só no que respeita à rapidez de resposta, como na celeridade do tempo de envio dos documentos solicitados. Acresce referir a simpatia, disponibilidade e cooperação que demonstra. É por isso um exemplo a seguir.

Parabéns pelo excelente trabalho que prestam, simpatia e rapidez nas respostas.

Questionário à Satisfação dos Utilizadores sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL – 2015

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 Matemática
- Dept de Psicologia Social e das Organizações
- 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
- ISTAR IUL
- CEI IUL
- BRU IUL
- CIES IUL
- DINAMIA'CET
- CIS IUL
- CRIA
- IT

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

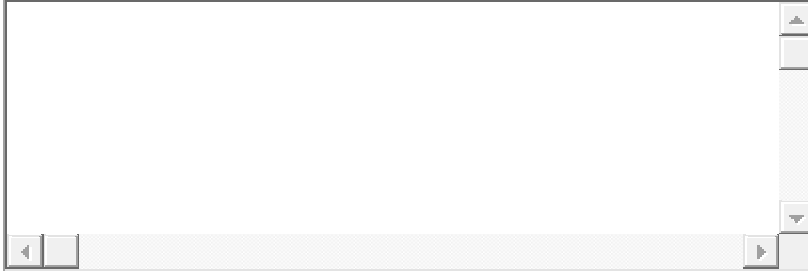
8.8. Divulgação do serviço na Web *

- 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 – 2015

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

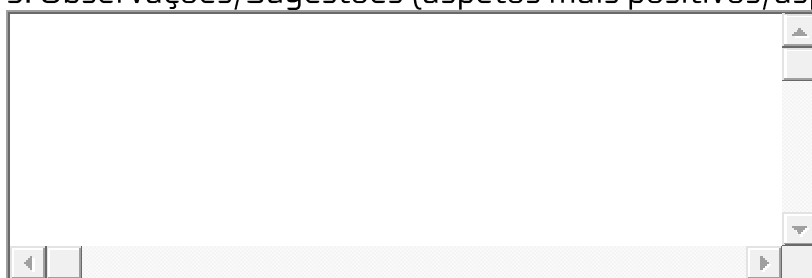
Muito satisfeito

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)

A large empty text input field with a scroll bar on the right and a horizontal scroll bar at the bottom.