



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
E DOCUMENTAÇÃO**

ISCTE-IUL

**ANÁLISE COMPARATIVA SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS
DO ISCTE-IUL 2011-2015**

Março 2016

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

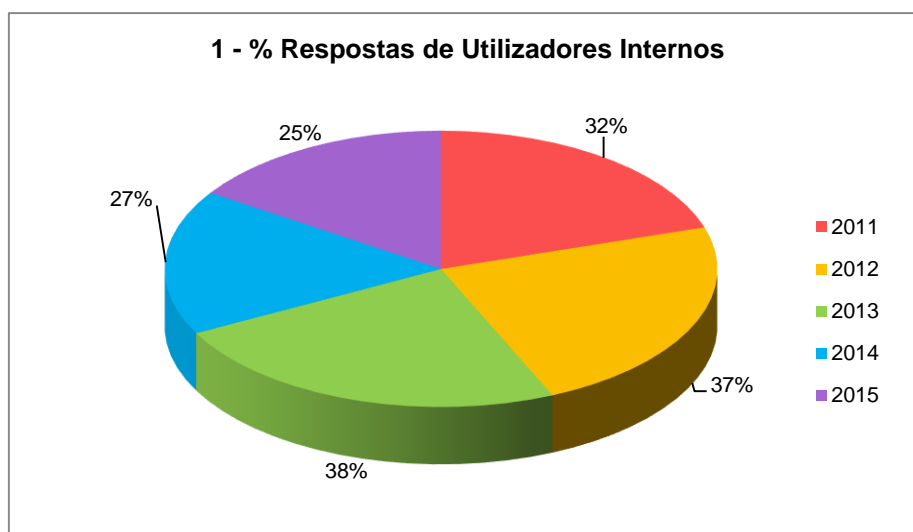
Este trabalho consiste na realização de uma análise comparativa do grau de satisfação para com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB) do ISCTE-IUL, com base nos resultados estatísticos obtidos através das respostas a questionários sobre a qualidade deste serviço por parte quer de utilizadores internos do ISCTE-IUL quer de outras instituições que utilizaram este serviço durante os anos de 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015.

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.

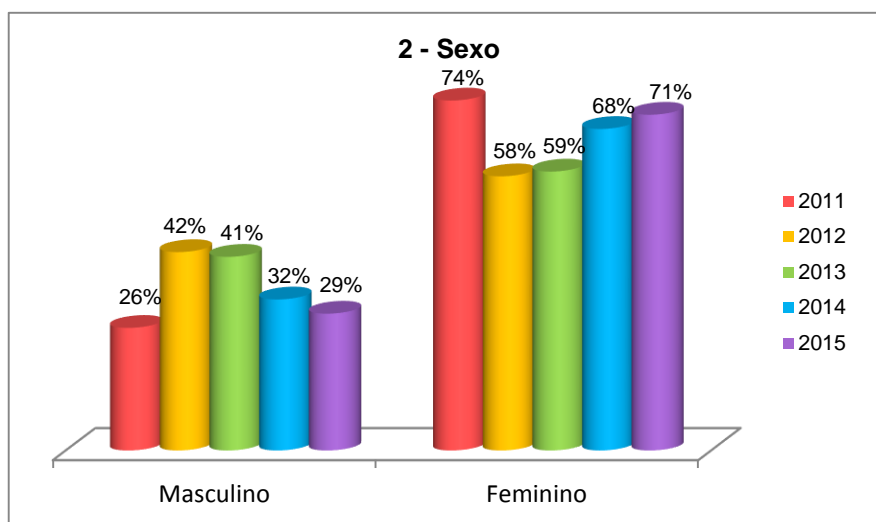
De seguida serão analisados e comparados os dados estatísticos resultantes da elaboração dos questionários sobre a satisfação com o serviço de EIB em 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015 por parte dos utilizadores internos do ISCTE-IUL e por outras instituições.

2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos

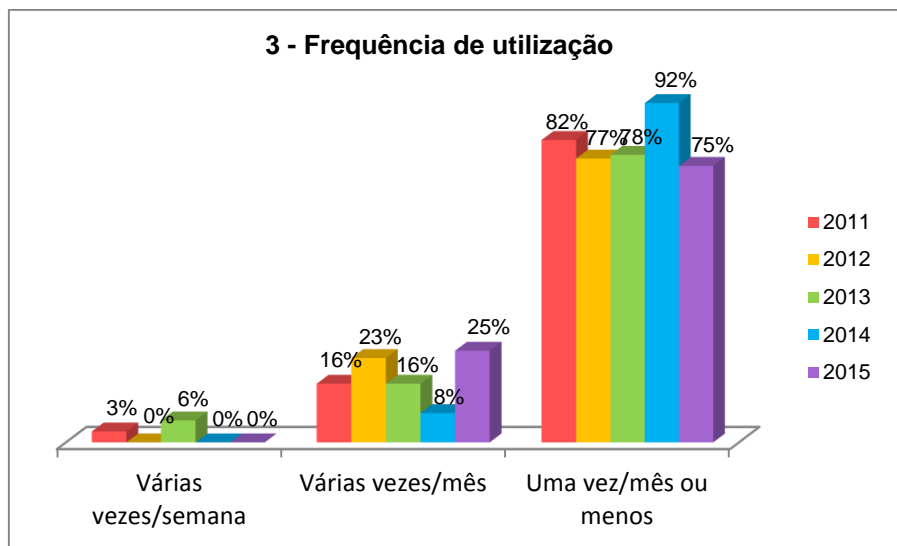
Numa primeira fase deste trabalho procedeu-se a uma análise comparativa referente à percentagem de utilizadores internos que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2011-2015, ao sexo, à frequência com que utilizaram este serviço e ao seu grau de satisfação face aos 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.



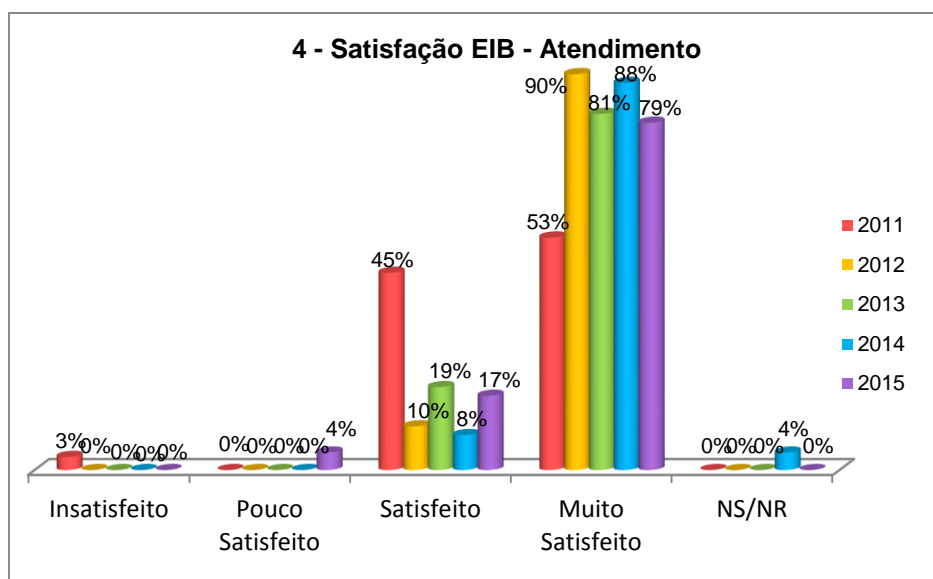
Através do Gráfico 1 é possível constatar que desde 2013 tem havido um decréscimo da percentagem de respostas por parte dos utilizadores internos, sendo que em 2015 registou-se o valor mais baixo face aos anos anteriores.



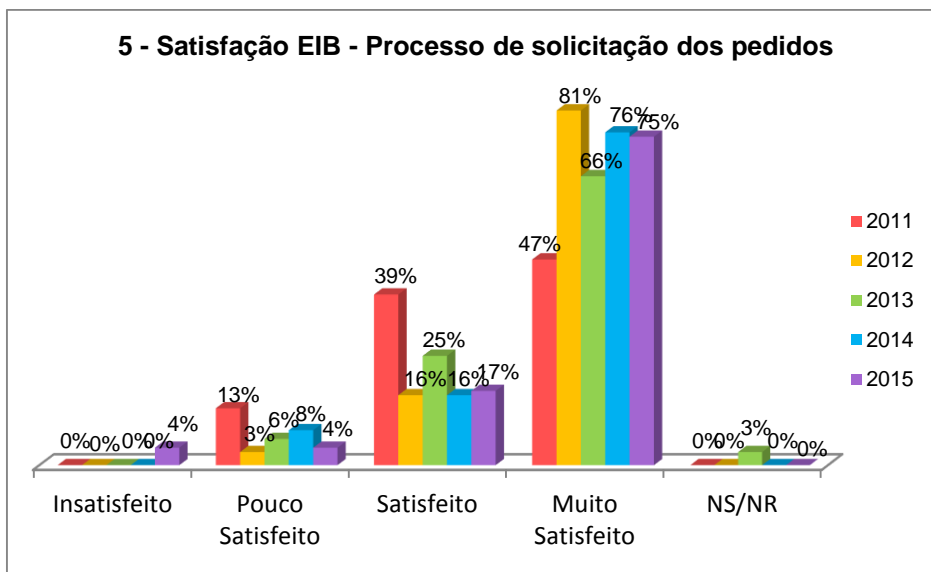
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que existiram mais respostas de utilizadores do sexo feminino em todos os períodos. No entanto, constata-se que em 2015 houve uma redução de respostas de utilizadores do sexo masculino face a 2014 e um aumento de respostas de utilizadores do sexo feminino.



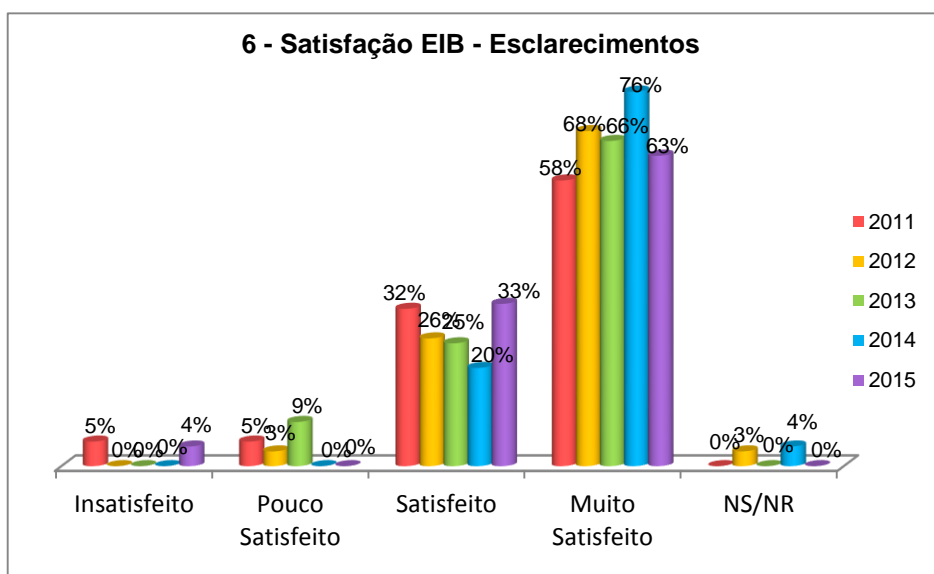
Pela análise do Gráfico 3 conclui-se que em todos os períodos, a larga maioria dos utilizadores que responderam aos questionários efetuou pedidos de empréstimo interbibliotecas uma vez por mês ou menos. Verifica-se que em 2015 houve um decréscimo de utilizadores a recorrerem a este serviço uma vez por mês ou menos e um acréscimo de utilizadores a recorrerem várias vezes por mês comparativamente com os anos anteriores.



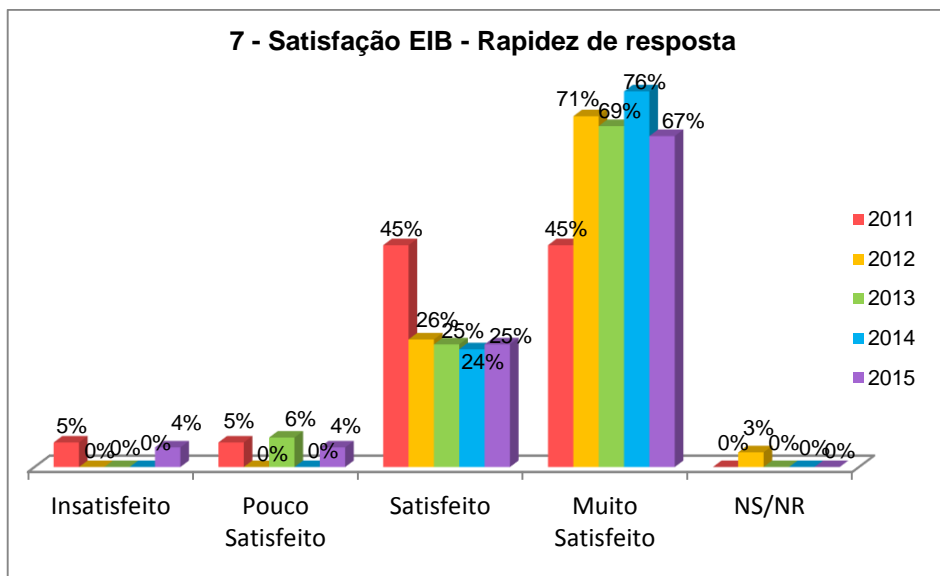
Através do Gráfico 4 pode-se constatar que a maioria dos utilizadores que responderam a estes questionários manifestou-se muito satisfeito e satisfeito com o atendimento prestado face a questões ou dúvidas colocadas acerca deste serviço. Pode-se verificar em 2015 um aumento de utilizadores satisfeitos e uma redução de utilizadores muito satisfeitos face a 2014. Verificou-se também um ligeiro aumento de utilizadores pouco satisfeitos face aos anos anteriores.



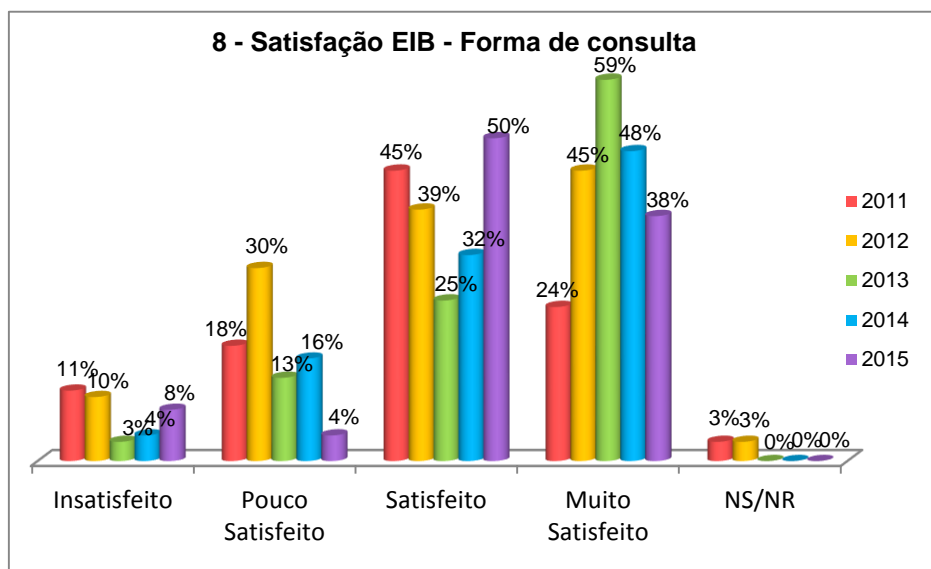
Pela análise do Gráfico 5 constata-se que à semelhança do gráfico anterior houve em 2015 um ligeiro aumento do número de utilizadores satisfeitos com a forma de solicitar os pedidos de EIB e uma redução do número de utilizadores muito satisfeitos. Verificou-se também em 2015 uma redução do número de utilizadores pouco satisfeitos face a 2014 e um aumento de utilizadores insatisfeitos.



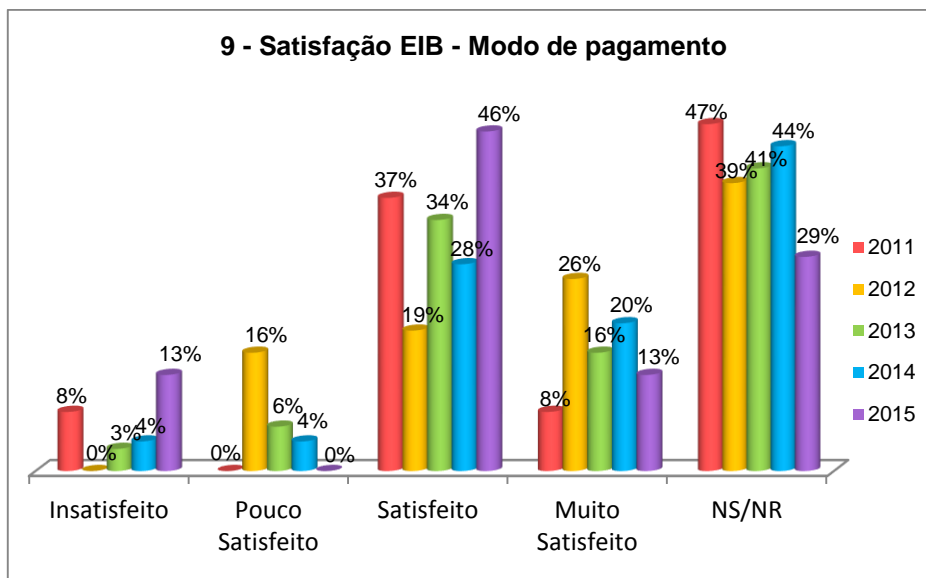
No Gráfico 6, verifica-se que em 2015 registou-se um decréscimo de utilizadores muito satisfeitos e um aumento de utilizadores satisfeitos e insatisfeitos perante os esclarecimentos prestados. A percentagem de utilizadores pouco satisfeitos manteve-se inalterada desde 2014.



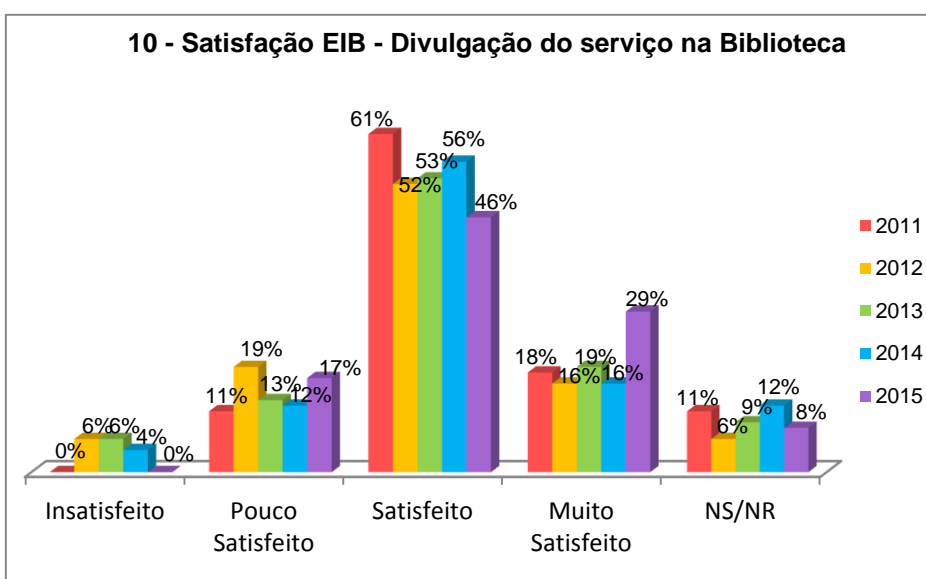
No Gráfico 7, verifica-se que em 2015 registou-se um decréscimo de utilizadores muito satisfeitos com a rapidez de resposta aos seus pedidos de EIB e um ligeiro aumento de utilizadores satisfeitos, pouco satisfeitos e insatisfeitos.



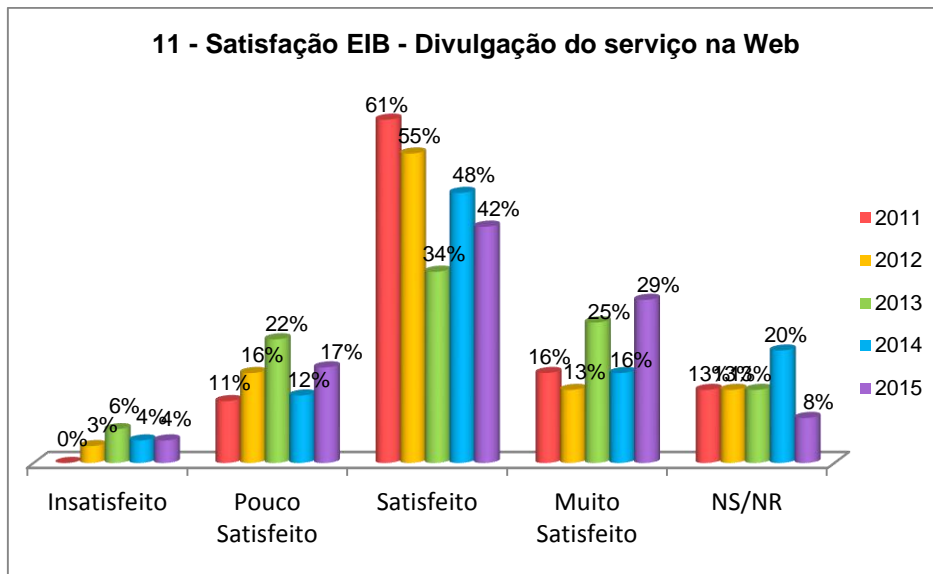
O Gráfico 8 mostra que em 2015 registou-se uma descida de utilizadores muito satisfeitos com a possibilidade de consultar os documentos que solicitaram por EIB apenas na Biblioteca do ISCTE-IUL. Verifica-se também um aumento da percentagem dos utilizadores satisfeitos e insatisfeitos com a forma de consulta dos documentos face a 2014. Registou-se também uma diminuição de utilizadores pouco satisfeitos.



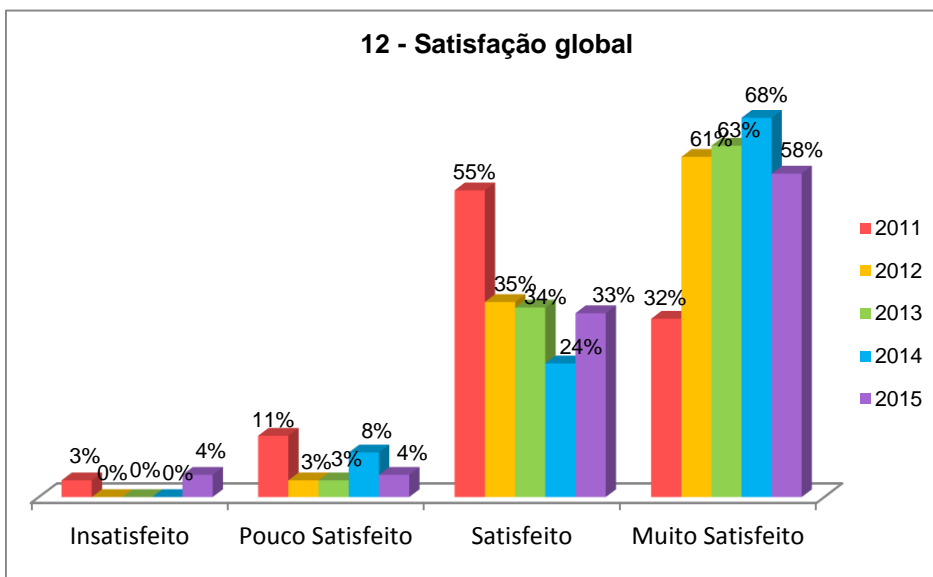
De destacar pela análise do Gráfico 9 que a maior parte dos utilizadores inquiridos em 2015 encontram-se satisfeitos com o modo de pagamento do serviço de EIB do ISCTE-IUL. Verifica-se também a percentagem mais alta de utilizadores insatisfeitos face aos anos anteriores e uma redução de utilizadores pouco satisfeitos (para níveis de 2011), muito satisfeitos e que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, talvez pelo fato de não terem tido necessidade de proceder a qualquer pagamento pelos pedidos de empréstimo efetuados.



O Gráfico 10 mostra um aumento de utilizadores muito satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB no espaço físico da Biblioteca em 2015 quando comparado com os anos anteriores. De referir igualmente uma diminuição do número de utilizadores satisfeitos e insatisfeitos e um ligeiro aumento de utilizadores pouco satisfeitos.



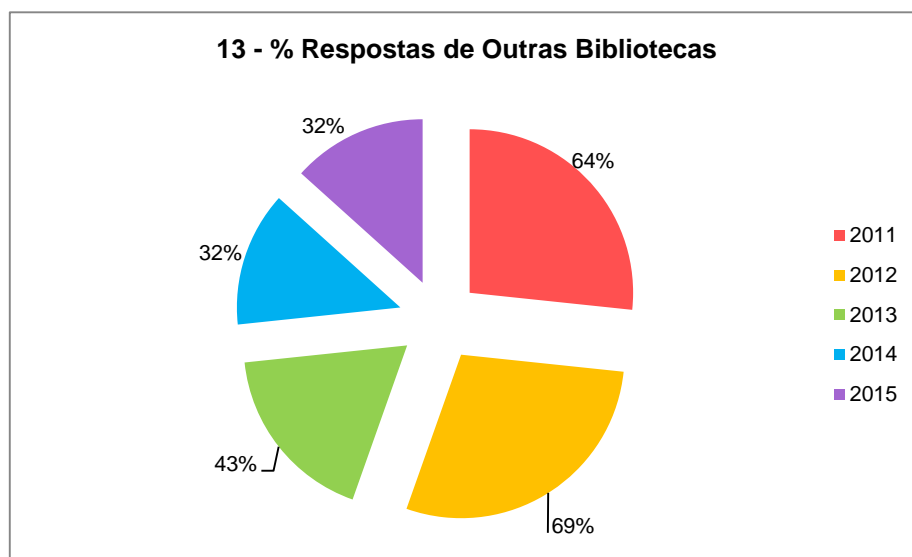
Pela análise do Gráfico 11 verificou-se que em 2015 houve um aumento de utilizadores muito satisfeitos e pouco satisfeitos e uma redução de utilizadores satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB na página da Biblioteca na Internet quando comparado com 2014. A percentagem de utilizadores insatisfeitos manteve-se igual à de 2014.



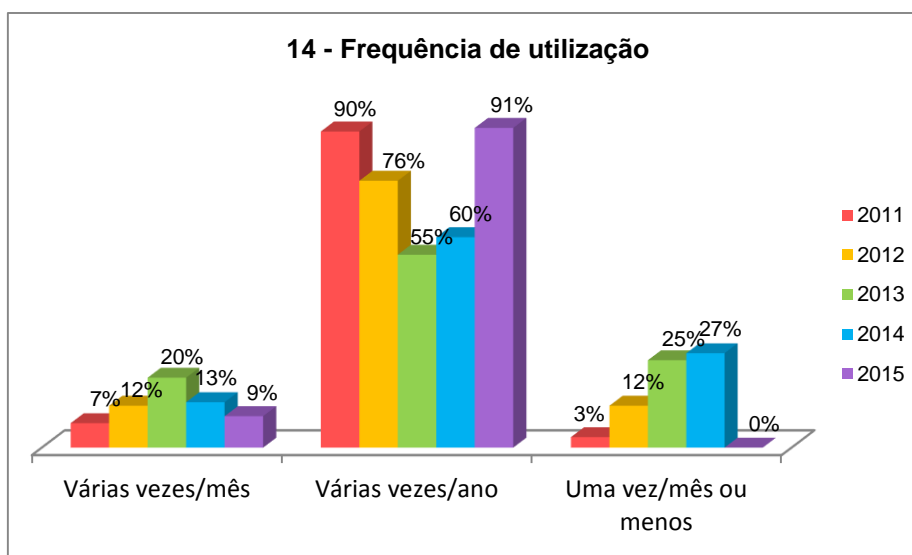
Através do Gráfico 12 pode-se concluir que em 2015 houve um aumento de utilizadores satisfeitos face a 2014, para o qual contribuiu uma diminuição de utilizadores muito satisfeitos. Verificou-se também um de utilizadores insatisfeitos e uma diminuição de utilizadores pouco satisfeitos quando comparado com o ano anterior.

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 2011-2015, 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.

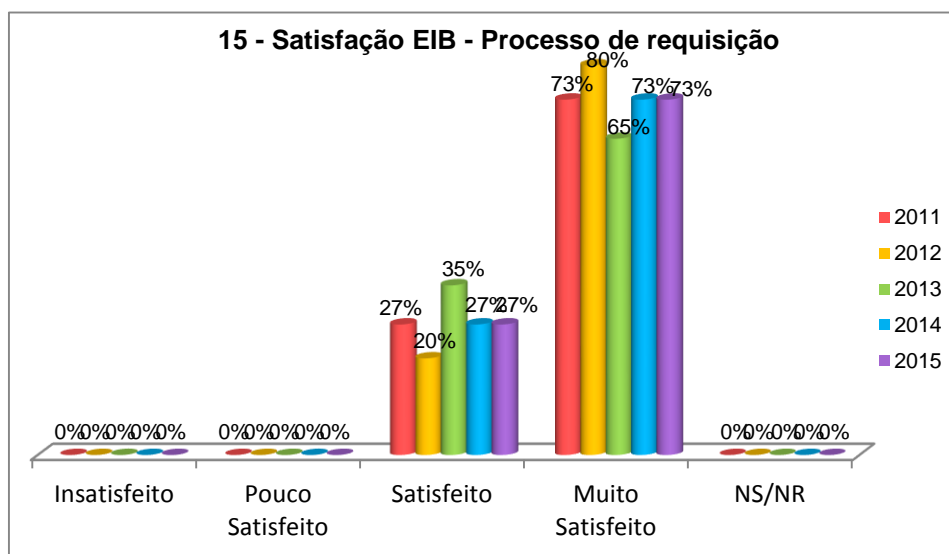


No Gráfico 13 é possível constatar que em 2015 manteve-se a mesma percentagem de respostas que se tinham verificado em 2014 por parte das bibliotecas que recorreram ao serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL.

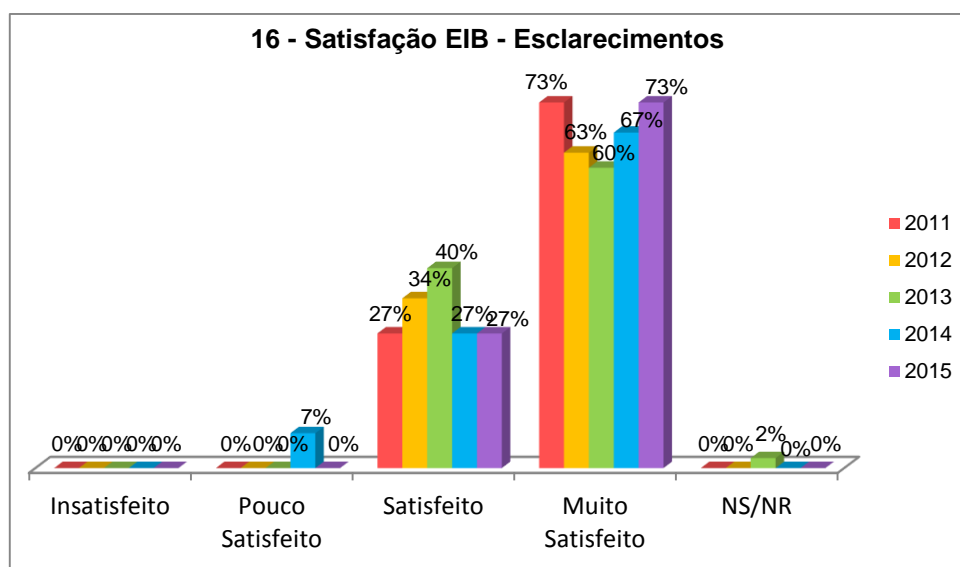


O Gráfico 14 mostra que no período 2011-2015 a larga maioria das bibliotecas utilizaram o serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, tendo-se verificado um aumento da utilização em 2015 face aos anos anteriores. Relativamente à utilização deste serviço

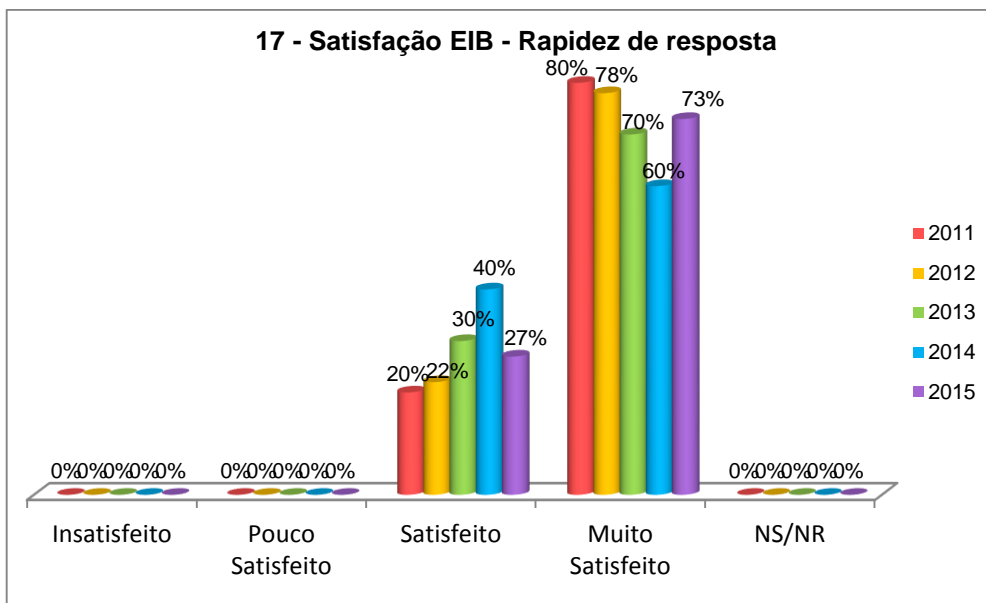
várias vezes por mês e uma vez por mês ou menos verificou-se uma diminuição da porcentagem em 2015.



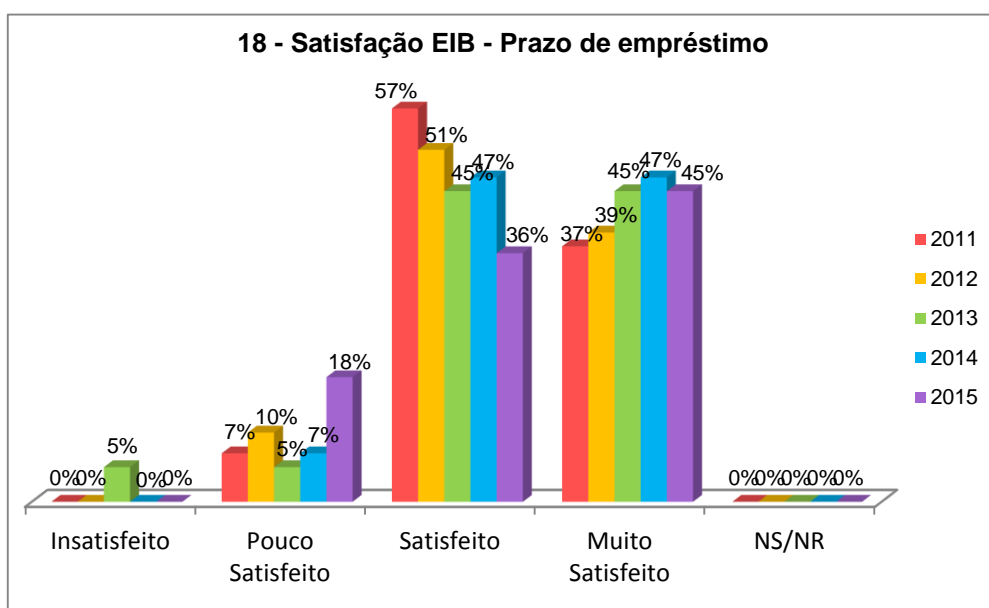
Através do Gráfico 15 é possível concluir que a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários no período 2011-2015 se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas como o processo de requisição das obras por EIB, o qual na maior parte dos casos é feito por e-mail. Pode-se verificar que os valores de 2014 de mantiveram em 2015.



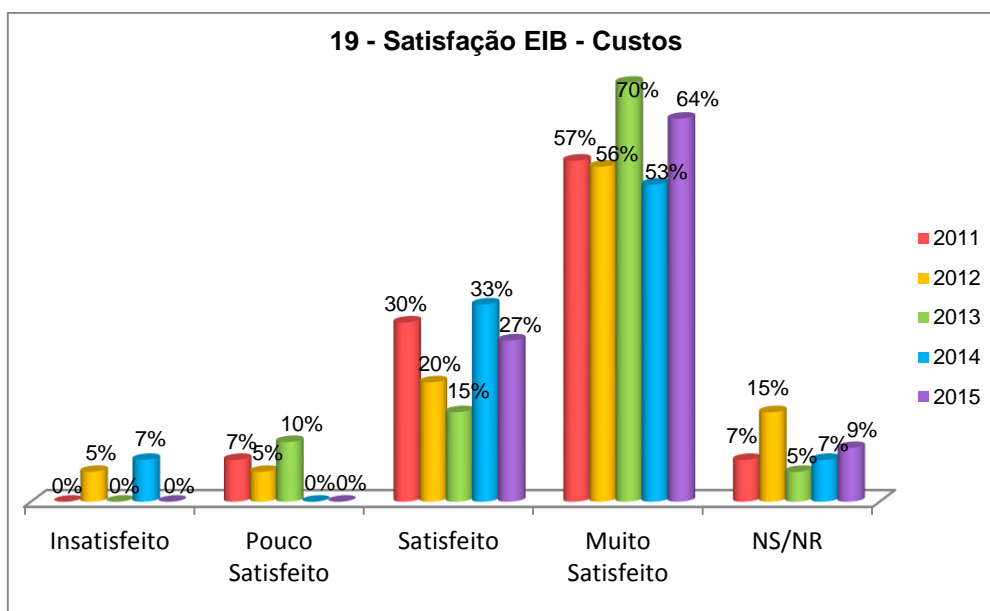
O Gráfico 16 mostra também que a totalidade das bibliotecas que responderam ao questionário em 2015 se declararam satisfeitas e muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do estado dos pedidos, tendo-me verificado um aumento face a 2014 das bibliotecas que se declararam muito satisfeitas.



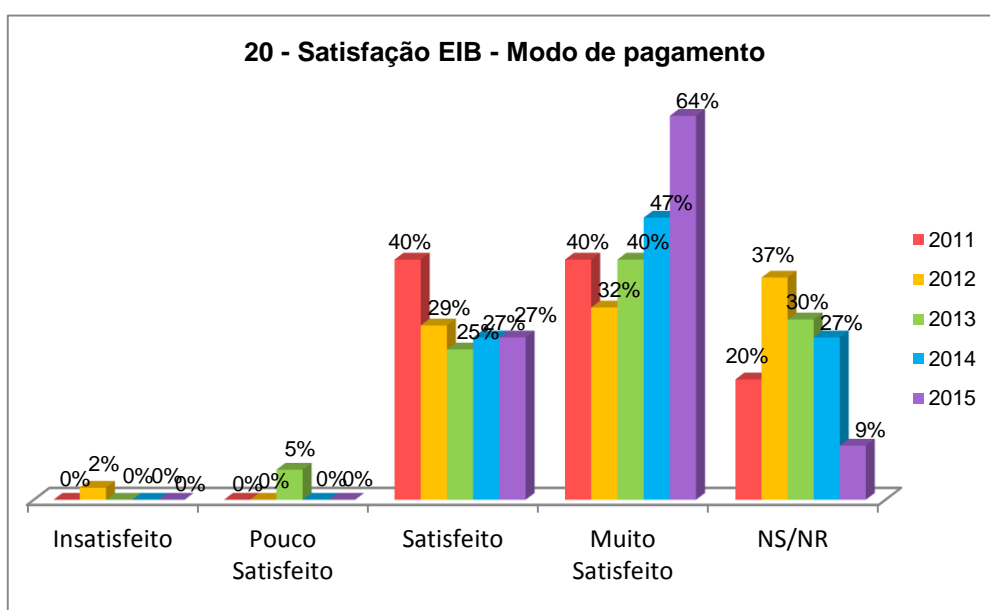
Pode-se concluir através da análise ao Gráfico 17 que a totalidade das bibliotecas que responderam a este questionário se considerou muito satisfeitas e satisfeitas com a rapidez do serviço no período em análise.



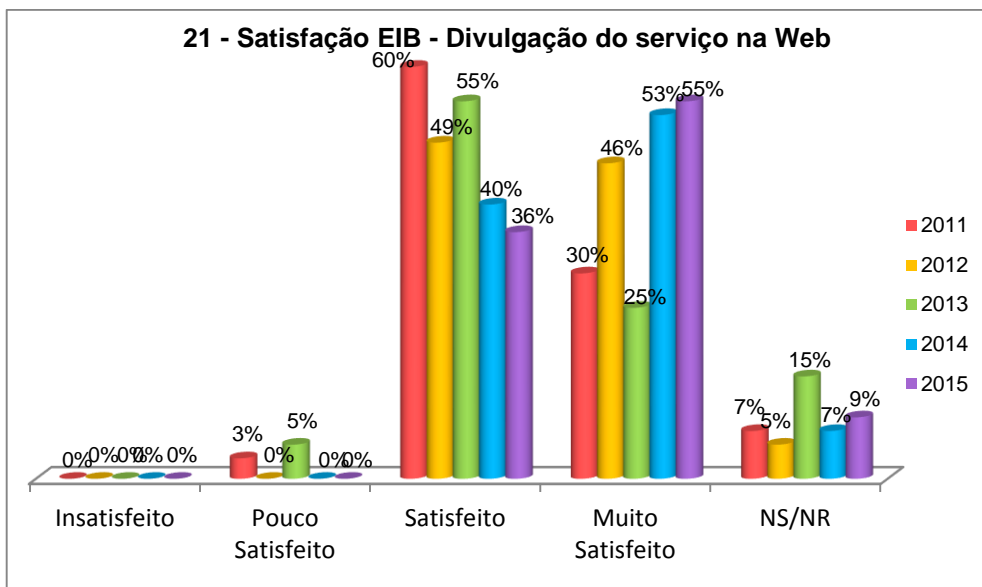
No Gráfico 18 é possível verificar que a maior parte das bibliotecas se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas com o prazo de empréstimo das obras solicitadas por EIB, tendo-se verificado no entanto uma diminuição da percentagem de utilizadores satisfeitos e muitos satisfeitos em 2015 quando comparado com 2014. De salientar ainda um aumento de utilizadores pouco satisfeitos face aos anos anteriores.



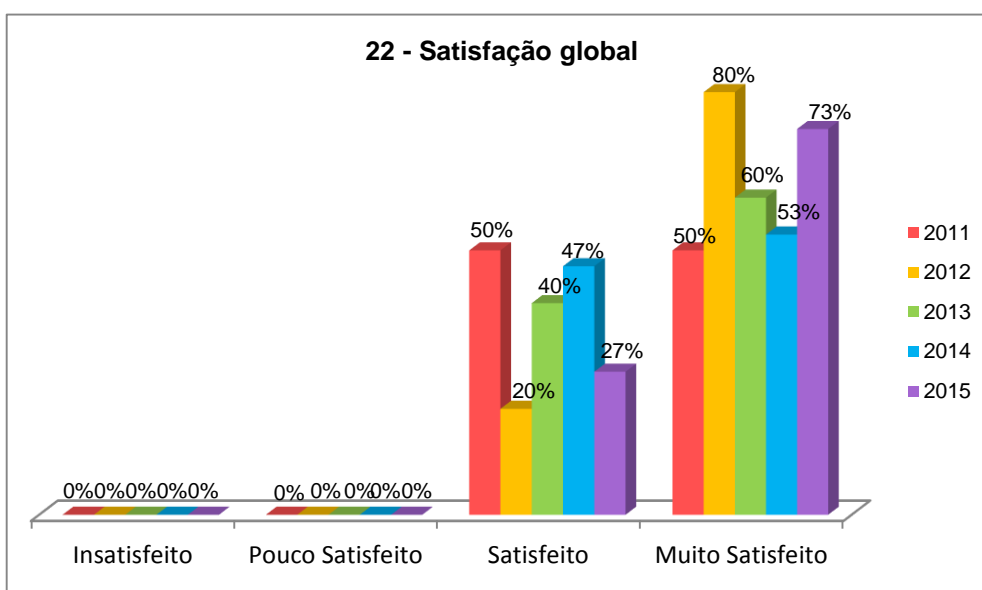
O Gráfico 19 demonstra que a maior parte das bibliotecas em 2015 se encontram muito satisfeitas e satisfeitas com os preços estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelos empréstimos interbibliotecas de obras ou envio de artigos. De salientar a inexistência em 2015 de bibliotecas insatisfeitas e pouco satisfeitas.



Pela análise do Gráfico 20 verifica-se em 2015 que a maioria das bibliotecas encontram-se muito satisfeitas e satisfeitas face a 2014. De registar a inexistência de bibliotecas pouco satisfeitas e insatisfeitas em 2015.



Pela análise do Gráfico 21 verifica-se em 2015 um aumento de bibliotecas muito satisfeitas para a qual contribuiu uma diminuição das bibliotecas satisfeitas face a 2014. De registar também a inexistência de bibliotecas pouco satisfeitas e insatisfeitas em 2015.



Através do Gráfico 22 pode-se concluir que desde 2011, 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 subida de bibliotecas muito satisfeitas em 2015 face a 2013 e 2014 para a qual contribuiu uma diminuição 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 2011 a 2015 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 2011-2015 - Utilizadores Internos

1 - % de utilizadores internos que responderam ao questionário

% Respostas	2011	2012	2013	2014	2015
Respostas	32%	37%	38%	27%	25%

2 - Sexo

Sexo	2011	2012	2013	2014	2015
Masculino	26%	42%	41%	32%	29%
Feminino	74%	58%	59%	68%	71%

3 - Frequência de utilização

Frequência	2011	2012	2013	2014	2015
Várias vezes/semana	3%	0%	6%	0%	0%
Várias vezes/mês	16%	23%	16%	8%	25%
Uma vez/mês ou menos	82%	77%	78%	92%	75%

4 - Satisfação EIB - Atendimento

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	4%
Satisfeito	45%	10%	19%	8%	17%
Muito Satisfeito	53%	90%	81%	88%	79%
NS/NR	0%	0%	0%	4%	0%

5 - Satisfação EIB - Processo de solicitação dos pedidos

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	4%
Pouco Satisfeito	13%	3%	6%	8%	4%
Satisfeito	39%	16%	25%	16%	17%
Muito Satisfeito	47%	81%	66%	76%	75%
NS/NR	0%	0%	3%	0%	0%

6 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	5%	0%	0%	0%	4%
Pouco Satisfeito	5%	3%	9%	0%	0%
Satisfeito	32%	26%	25%	20%	33%

Muito Satisfeito	58%	68%	66%	76%	63%
NS/NR	0%	3%	0%	4%	0%

7 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	5%	0%	0%	0%	4%
Pouco Satisfeito	5%	0%	6%	0%	4%
Satisfeito	45%	26%	25%	24%	25%
Muito Satisfeito	45%	71%	69%	76%	67%
NS/NR	0%	3%	0%	0%	0%

8 - Satisfação EIB - Forma de consulta

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	11%	10%	3%	4%	8%
Pouco Satisfeito	18%	30%	13%	16%	4%
Satisfeito	45%	39%	25%	32%	50%
Muito Satisfeito	24%	45%	59%	48%	38%
NS/NR	3%	3%	0%	0%	0%

9 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	8%	0%	3%	4%	13%
Pouco Satisfeito	0%	16%	6%	4%	0%
Satisfeito	37%	19%	34%	28%	46%
Muito Satisfeito	8%	26%	16%	20%	13%
NS/NR	47%	39%	41%	44%	29%

10 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Biblioteca

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	6%	6%	4%	0%
Pouco Satisfeito	11%	19%	13%	12%	17%
Satisfeito	61%	52%	53%	56%	46%
Muito Satisfeito	18%	16%	19%	16%	29%
NS/NR	11%	6%	9%	12%	8%

11 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	3%	6%	4%	4%
Pouco Satisfeito	11%	16%	22%	12%	17%
Satisfeito	61%	55%	34%	48%	42%
Muito Satisfeito	16%	13%	25%	16%	29%

NS/NR	13%	13%	13%	20%	8%
-------	-----	-----	-----	-----	----

12 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3%	0%	0%	0%	4%
Pouco Satisfeito	11%	3%	3%	8%	4%
Satisfeito	55%	35%	34%	24%	33%
Muito Satisfeito	32%	61%	63%	68%	58%

Análise Comparativa 2011-2015 - Outras Bibliotecas

13 - % de Outras Bibliotecas que responderam ao questionário

% Respostas	2011	2012	2013	2014	2015
Respostas	64%	69%	43%	32%	32%

14 - Frequência de utilização

Frequência	2011	2012	2013	2014	2015
Várias vezes/mês	7%	12%	20%	13%	9%
Várias vezes/ano	90%	76%	55%	60%	91%
Uma vez/mês ou menos	3%	12%	25%	27%	0%

15 - Satisfação EIB - Processo de requisição de obras

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	27%	20%	35%	27%	27%
Muito Satisfeito	73%	80%	65%	73%	73%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

16 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	7%	0%
Satisfeito	27%	34%	40%	27%	27%
Muito Satisfeito	73%	63%	60%	67%	73%
NS/NR	0%	0%	2%	0%	0%

17 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
-----------------	------	------	------	------	------

Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	20%	22%	30%	40%	27%
Muito Satisfeito	80%	78%	70%	60%	73%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

18 - Satisfação EIB - Prazo de empréstimo

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	5%	0%	0%
Pouco Satisfeito	7%	10%	5%	7%	18%
Satisfeito	57%	51%	45%	47%	36%
Muito Satisfeito	37%	39%	45%	47%	45%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

19 - Satisfação EIB - Custos

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	5%	0%	7%	0%
Pouco Satisfeito	7%	5%	10%	0%	0%
Satisfeito	30%	20%	15%	33%	27%
Muito Satisfeito	57%	56%	70%	53%	64%
NS/NR	7%	15%	5%	7%	9%

20 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	2%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	5%	0%	0%
Satisfeito	40%	29%	25%	27%	27%
Muito Satisfeito	40%	32%	40%	47%	64%
NS/NR	20%	37%	30%	27%	9%

21 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	3%	0%	5%	0%	0%
Satisfeito	60%	49%	55%	40%	36%
Muito Satisfeito	30%	46%	25%	53%	55%
NS/NR	7%	5%	15%	7%	9%

22 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%

Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	50%	20%	40%	47%	27%
Muito Satisfeito	50%	80%	60%	53%	73%