

Serviços de Informação e Documentação
ISCTE-IUL

Qualidade do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas

Inquérito de Satisfação
Relatório | 2018

Índice

1. Caracterização dos respondentes.....	3
1.1 Tipo de utilizador	3
1.2 Género	3
1.3 Grau académico (Estudante)	4
1.3 Curso frequentado (Estudante).....	4
1.4 Departamento de proveniência (Docente)	5
1.5 Frequência de utilização	5
2. Avaliação da satisfação.....	7
2.1 Atendimento	7
2.2 Processo de solicitação dos pedidos	8
2.3 Esclarecimentos acerca do estado do pedido.....	9
2.4 Rapidez da resposta.....	9
2.5 Forma de consulta dos documentos	11
2.6 Modo de pagamento	11
2.7 Divulgação do serviço na biblioteca.....	13
2.8 Divulgação do serviço na web	14
2.9 Satisfação geral.....	15
3. Sugestões.....	15
Anexo: Tabelas.....	16

Índice de gráficos

Gráfico 1: Tipo de utilizador (%)	3
Gráfico 2: Género (%)	3
Gráfico 3: Grau académico (Estudante) (%)	4
Gráfico 4: Curso frequentado (Estudante) (%)	4
Gráfico 5: Departamento de proveniência (Docente) (%)	5
Gráfico 6: Frequência de utilização (%)	5
Gráfico 7: Frequência de utilização por tipo de utilizador (%)	6
Gráfico 8: Satisfação com o Atendimento (%)	7
Gráfico 9: Satisfação com Atendimento por tipo de utilizador (%)	7
Gráfico 10: Satisfação com o Processo de solicitação dos pedidos (%)	8
Gráfico 11: Satisfação com o Processo de solicitação dos pedidos por tipo de utilizador (%)	8
Gráfico 12: Satisfação com os Esclarecimentos acerca do estado do pedido (%)	9
Gráfico 13: Satisfação com os Esclarecimentos acerca do estado do pedido por tipo de utilizador (%)	9
Gráfico 14: Satisfação com a Rapidez de resposta (%)	10
Gráfico 15: Satisfação com a Rapidez de resposta por tipo de utilizador (%)	10
Gráfico 16: Satisfação com a Forma de consulta dos documentos (%)	11
Gráfico 17: Satisfação com a Forma de consulta dos documentos por tipo de utilizador (%)	11
Gráfico 18: Satisfação com o Modo de pagamento (%)	12
Gráfico 19: Satisfação com o Modo de pagamento por tipo de utilizador (%)	12
Gráfico 20: Satisfação com a Divulgação do serviço na Biblioteca (%)	13
Gráfico 21: Satisfação com a Divulgação do serviço na Biblioteca por tipo de utilizador (%)	13
Gráfico 22: Satisfação com a Divulgação do serviço na web (%)	14
Gráfico 23: Satisfação com a Divulgação do serviço na web por tipo de utilizador (%)	14
Gráfico 24: Satisfação geral (%)	15

Índice de tabelas

Tabela 1: Tipo de utilizador	16
Tabela 2: Género	16
Tabela 3: Idade	16
Tabela 4: Grau académico (Estudante)	16
Tabela 5: Curso frequentado (Estudante)	16
Tabela 6: Departamento de proveniência (Docente)	17
Tabela 7: Frequência de utilização	17
Tabela 8: Frequência de utilização por tipo de utilizador	18
Tabela 9: Avaliação da satisfação	18
Tabela 10: Avaliação da satisfação por tipo de utilizador	19

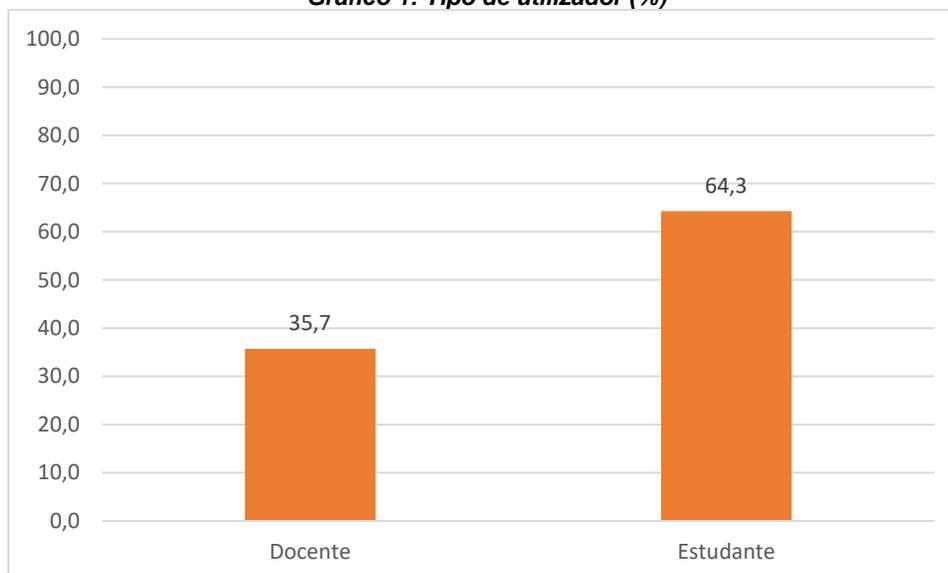
Foram recolhidos e trabalhados 14 inquéritos por questionário.

1. Caracterização dos respondentes

1.1 Tipo de utilizador

Não existem respostas de utilizadores pertencentes às categorias *Pessoal não docente* e *Investigador*. Relativamente às restantes categorias, a maior parte dos utilizadores são *Estudantes* (**64,3%**). Os *Docentes* correspondem a **35,7%** dos respondentes.

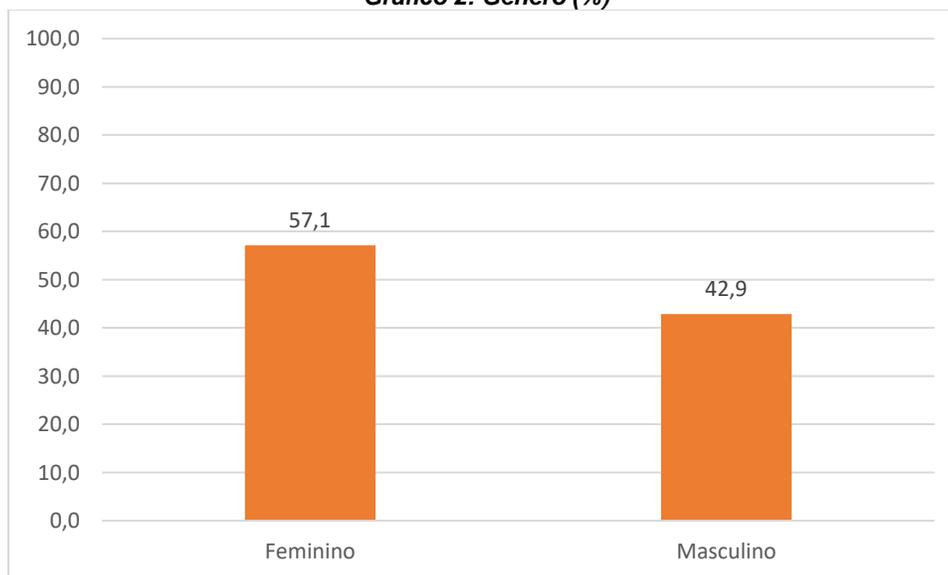
Gráfico 1: Tipo de utilizador (%)



1.2 Género

A maioria dos inquiridos pertence ao *Género Feminino* (**57,1%**); o *Género Masculino* representa **42,9%** dos utilizadores do serviço que responderam ao inquérito.

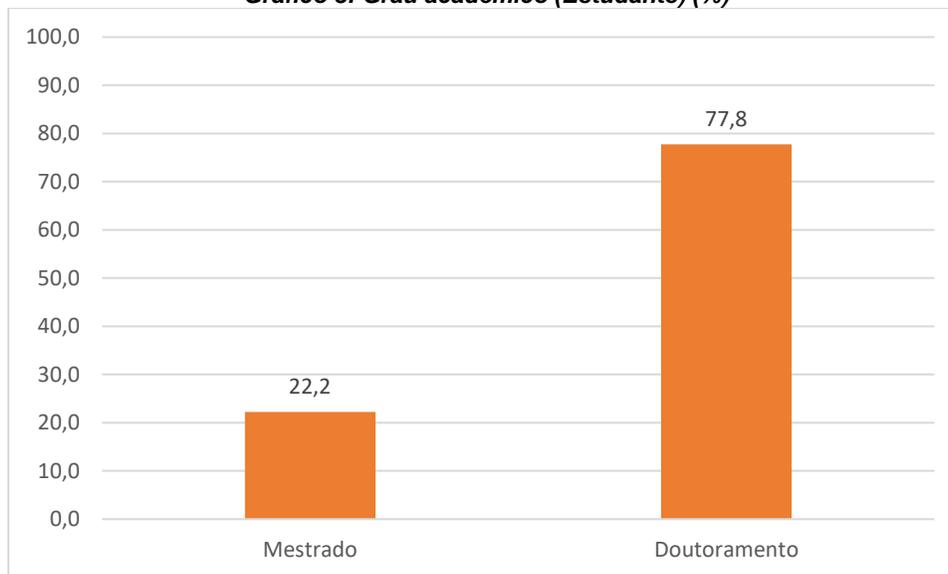
Gráfico 2: Género (%)



1.3 Grau académico (Estudante)

Os estudantes que acedem ao serviço são sobretudo de *Doutoramento* (**77,8%**) e, em menor escala, estudantes de *Mestrado* (**22,2%**). Não se verifica participação de estudantes de *Licenciatura* ou de *Pós-Graduação*.

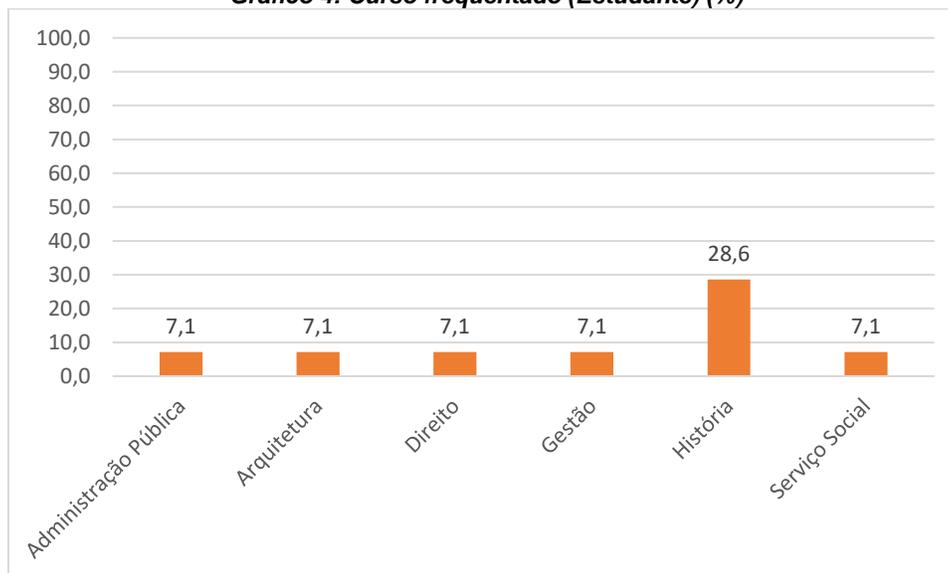
Gráfico 3: Grau académico (Estudante) (%)



1.3 Curso frequentado (Estudante)

A maior parte dos estudantes frequenta *cursos na área de História* (**28,6%**). As restantes áreas pertencem às áreas de *Administração Pública, Arquitetura, Direito, Gestão e Serviço Social* (**7,1%** em todos os casos).

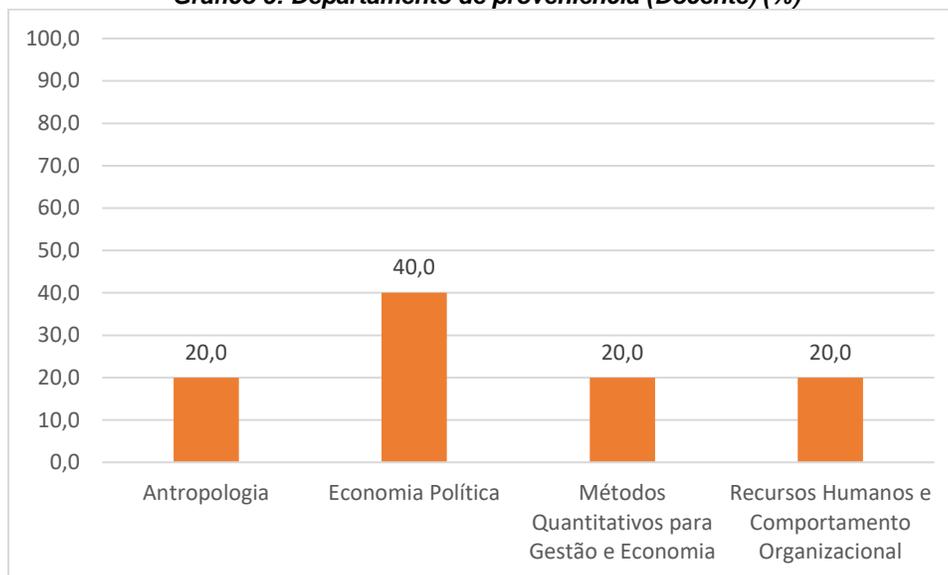
Gráfico 4: Curso frequentado (Estudante) (%)



1.4 Departamento de proveniência (Docente)

Responderam cinco docentes ao inquérito, distribuídos da seguinte forma: **40,0%** pertencentes ao *Departamento de Economia Política* e **20,0%** aos *Departamentos de Antropologia, Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia e Recursos Humanos e Comportamento Organizacional*.

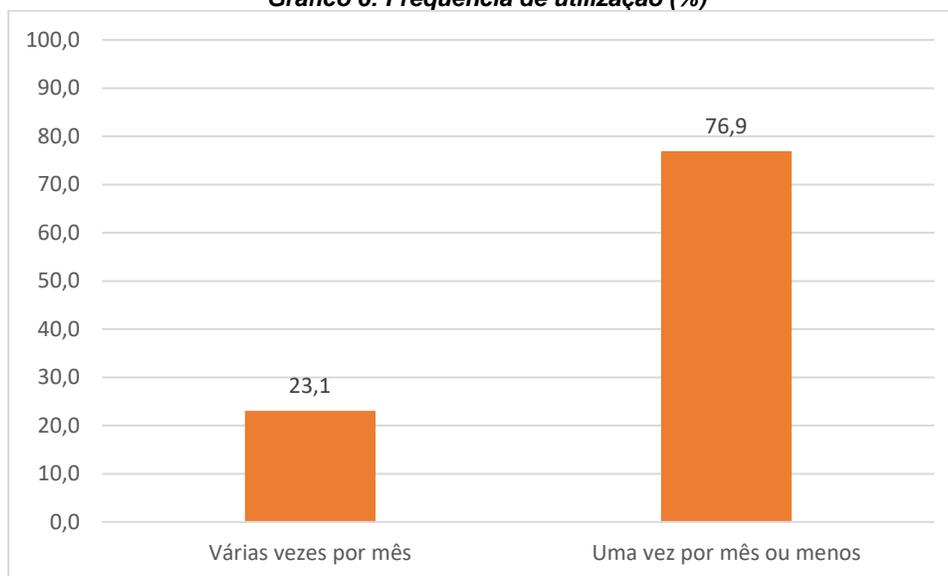
Gráfico 5: Departamento de proveniência (Docente) (%)



1.5 Frequência de utilização

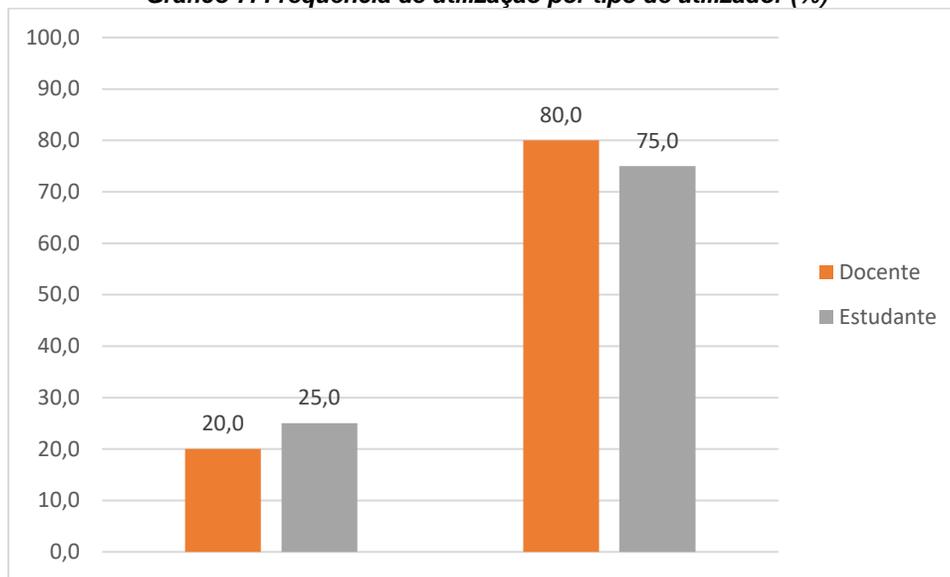
A utilização do serviço de EIB é pontual: **76,9%** dos respondentes procura o serviço *Uma vez por mês ou menos*; apenas **23,1%** o fazem *Várias vezes por mês*.

Gráfico 6: Frequência de utilização (%)



Por tipo de utilizador, são os *Estudantes* que de forma mais frequente acedem ao serviço (**25,0%**).

Gráfico 7: Frequência de utilização por tipo de utilizador (%)



2. Avaliação da satisfação

2.1 Atendimento

92,3% dos inquiridos manifesta estar *Muito satisfeito* em relação ao *Atendimento* disponibilizado pelo serviço. Analisada a satisfação deste parâmetro por *tipo de utilizador* verifica-se que a categoria *Docente* apresenta a satisfação máxima (**100,0%**).

Gráfico 8: Satisfação com o Atendimento (%)

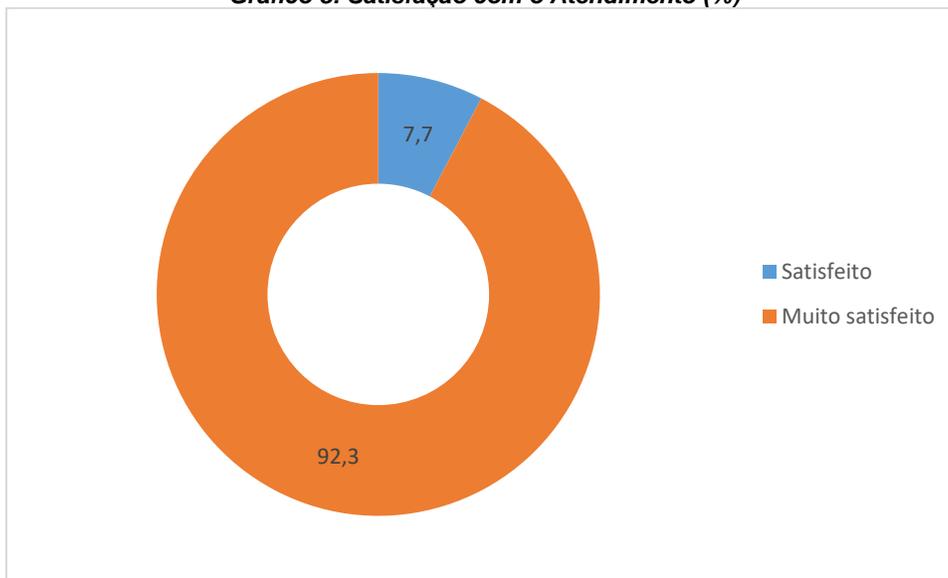
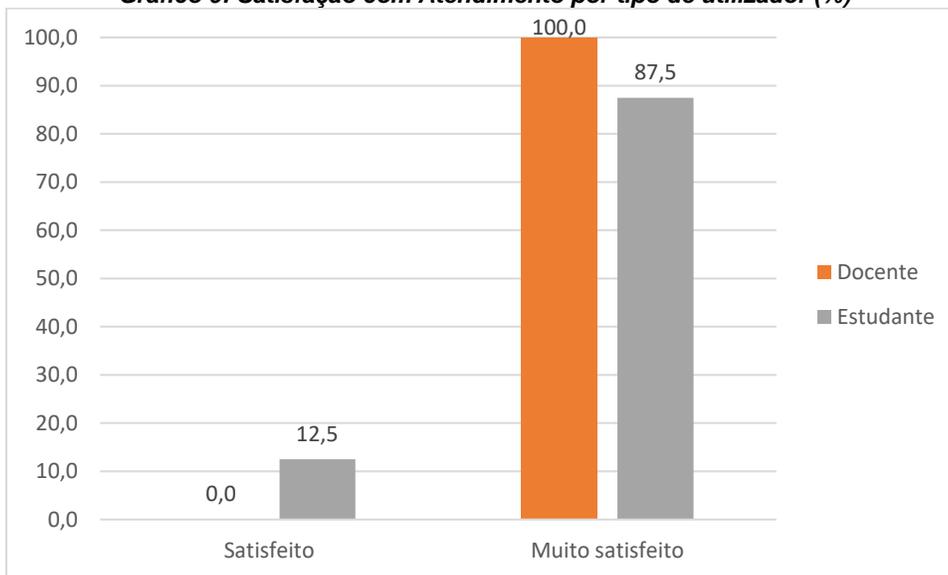


Gráfico 9: Satisfação com Atendimento por tipo de utilizador (%)



2.2 Processo de solicitação dos pedidos

Os resultados gerais deste parâmetro são idênticos aos do item anterior. Já no que se refere ao *Tipo de utilizador*, os mais satisfeitos com o *Processo de solicitação dos pedidos* são, neste caso, os *Estudantes* (100,0% Muito satisfeito).

Gráfico 10: Satisfação com o Processo de solicitação dos pedidos (%)

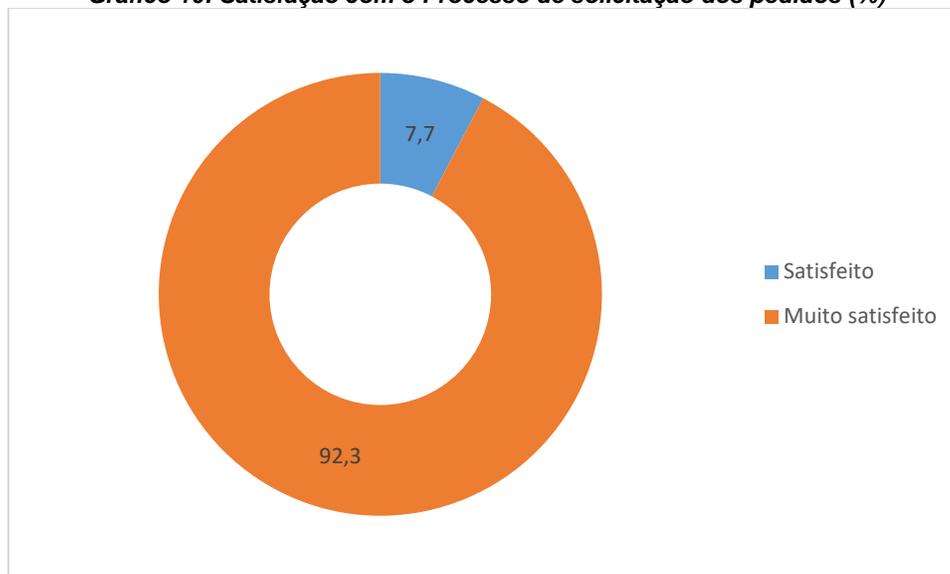
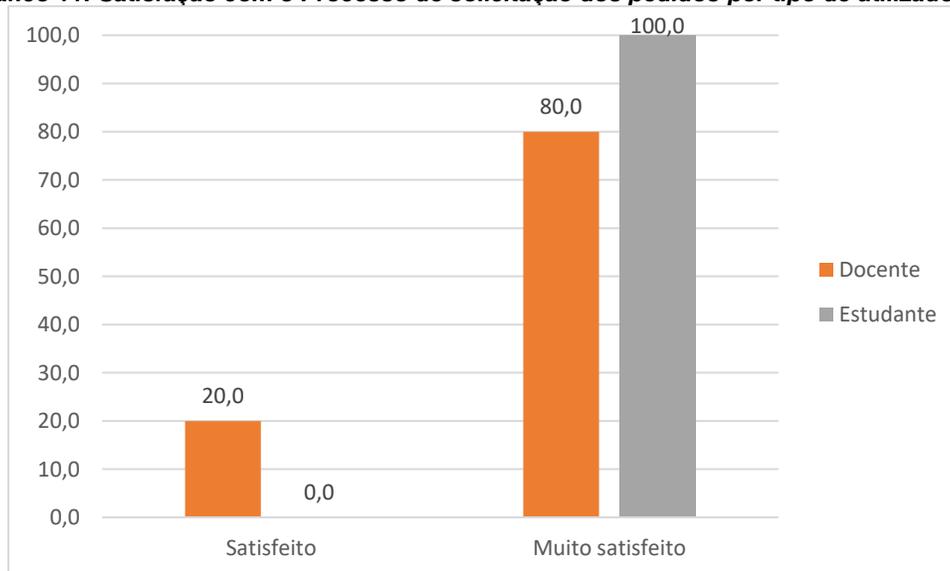


Gráfico 11: Satisfação com o Processo de solicitação dos pedidos por tipo de utilizador (%)



2.3 Esclarecimentos acerca do estado do pedido

O item *Esclarecimentos acerca do estado do pedido* é o melhor avaliado por ambos os tipos de utilizador, apresentado **100,0% Muito satisfeito**.

Gráfico 12: Satisfação com os Esclarecimentos acerca do estado do pedido (%)

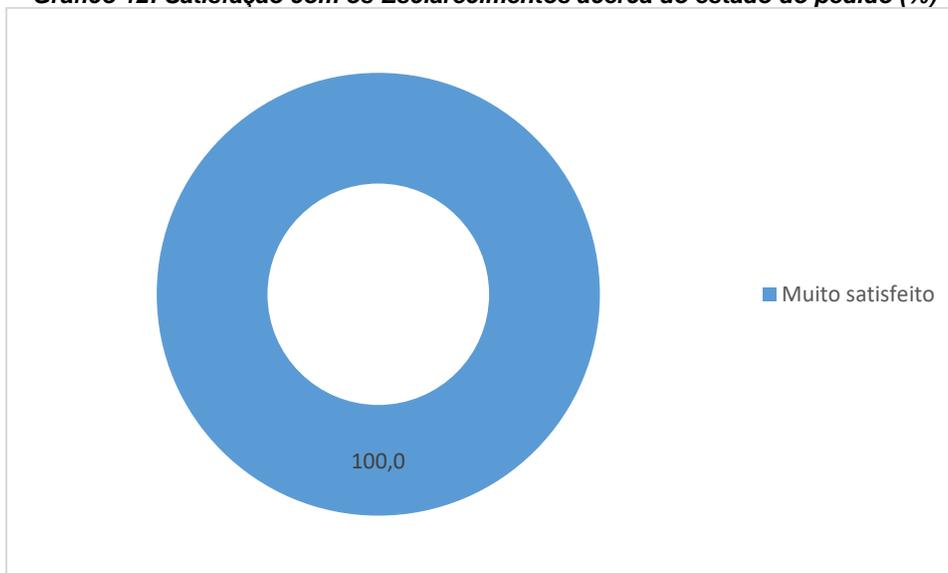
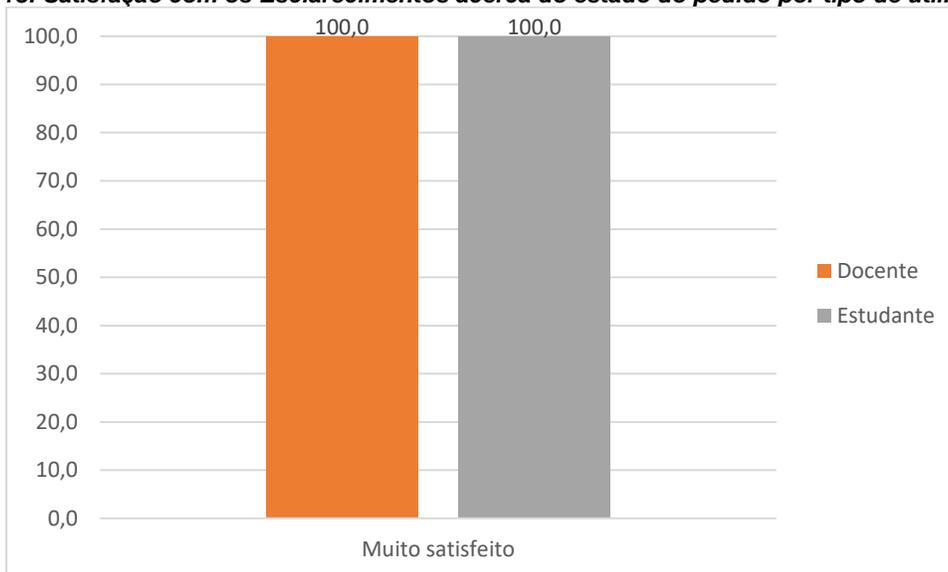


Gráfico 13: Satisfação com os Esclarecimentos acerca do estado do pedido por tipo de utilizador (%)



2.4 Rapidez da resposta

No caso da *Rapidez da resposta*, **23,1%** dos respondentes manifestam a sua *Satisfação* com o tempo demorado; **76,9%** afirmam-se *Muito satisfeitos*. Por *Tipo de utilizador*, os *Docentes* são os que melhor avaliam este aspeto (**80,0%**).

Gráfico 14: Satisfação com a Rapidez de resposta (%)

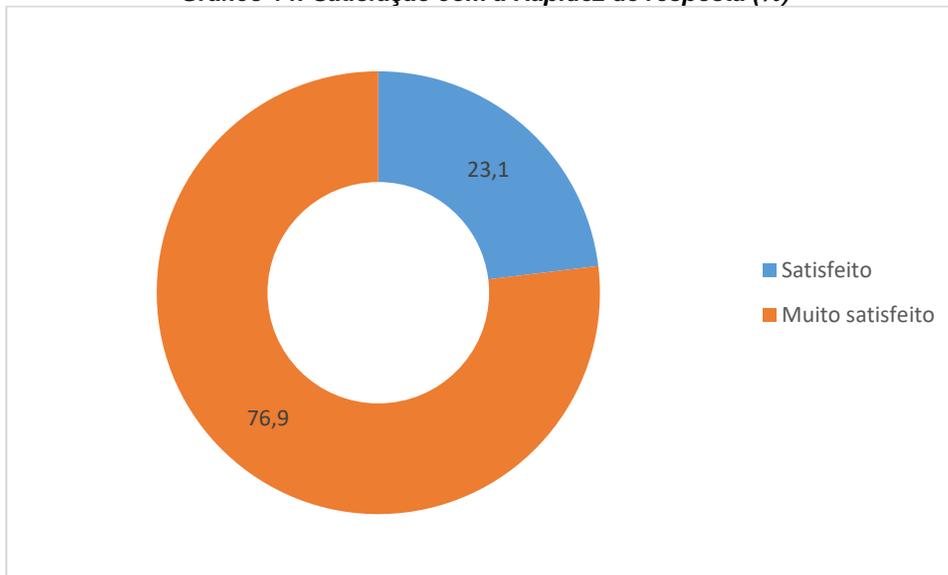
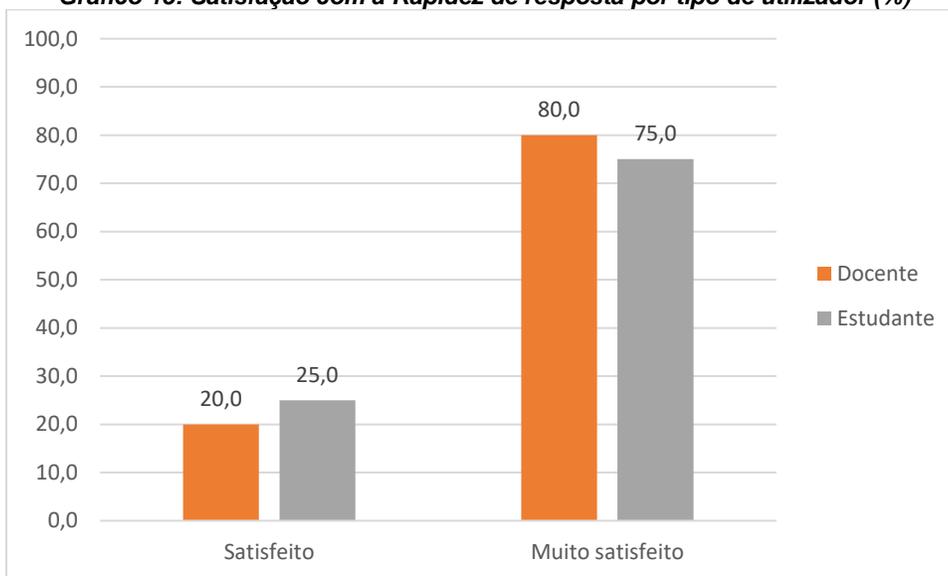


Gráfico 15: Satisfação com a Rapidez de resposta por tipo de utilizador (%)



2.5 Forma de consulta dos documentos

30,8% dos participantes no inquérito afirmam-se *Pouco satisfeitos* com a forma de consulta dos documentos. Ao invés, verifica-se que **46,2%** estão *Muito satisfeitos*. Por tipo de utilizador, os *Docentes* oscilam entre *Pouca satisfação* e *Muita satisfação*, respetivamente 40,0% e 60,0%.

Gráfico 16: Satisfação com a Forma de consulta dos documentos (%)

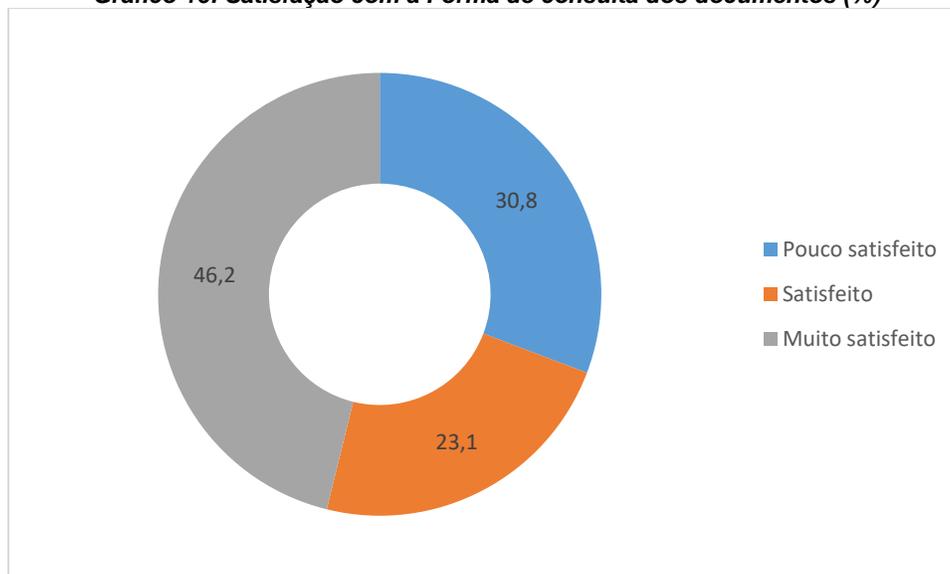
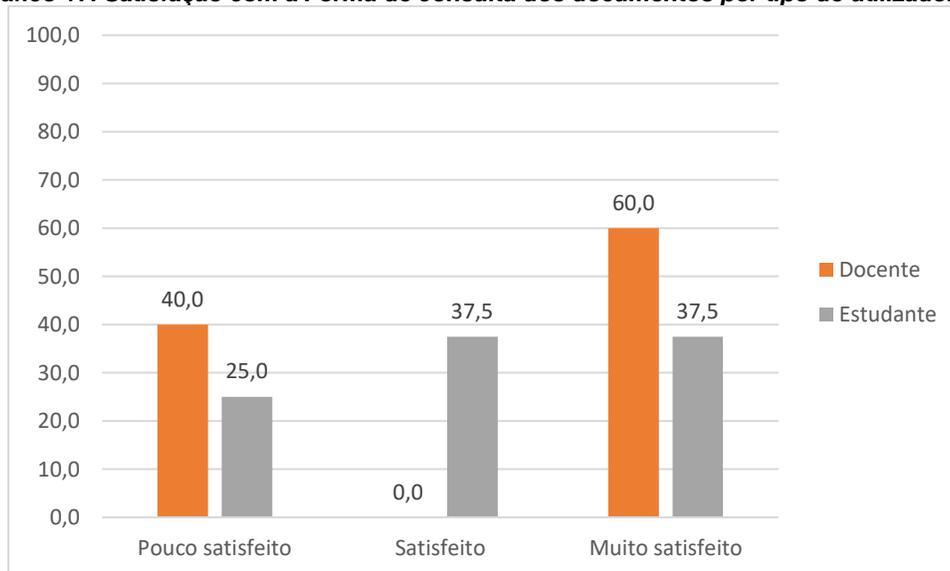


Gráfico 17: Satisfação com a Forma de consulta dos documentos por tipo de utilizador (%)



2.6 Modo de pagamento

Relativamente ao *Modo de pagamento*, **23,1%** *Não sabe/Não responde*, sendo que **25,0%** são *estudantes*; **7,7%** encontra-se *Pouco satisfeito* e **69,3%** afirma estar *Satisfeito (23,1%)* e *Muito satisfeito (46,2%)*.

Gráfico 18: Satisfação com o Modo de pagamento (%)

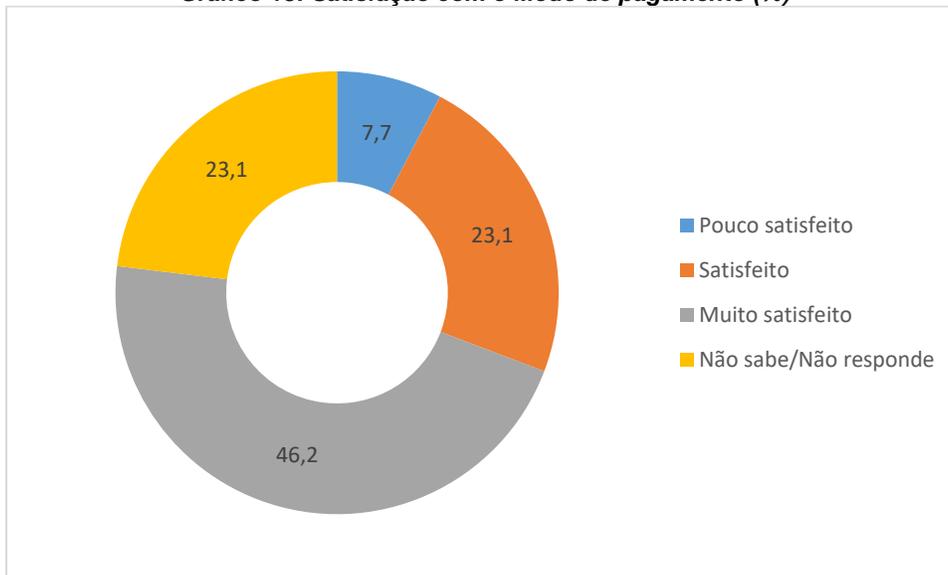
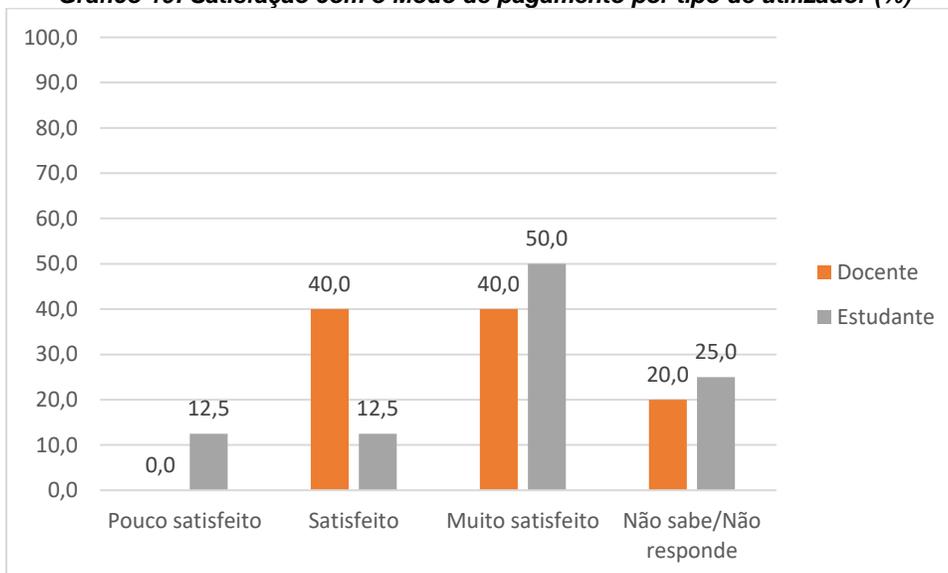


Gráfico 19: Satisfação com o Modo de pagamento por tipo de utilizador (%)



2.7 Divulgação do serviço na biblioteca

7,7% Não sabe/Não responde acerca da Divulgação do serviço na biblioteca, sendo na totalidade pertencentes à categoria Estudante (12,5%). 84,6% estão Satisfeitos (30,8%) ou Muito Satisfeitos (53,8%) com este aspeto. Os mais satisfeitos pertencem à tipologia Docente.

Gráfico 20: Satisfação com a Divulgação do serviço na Biblioteca (%)

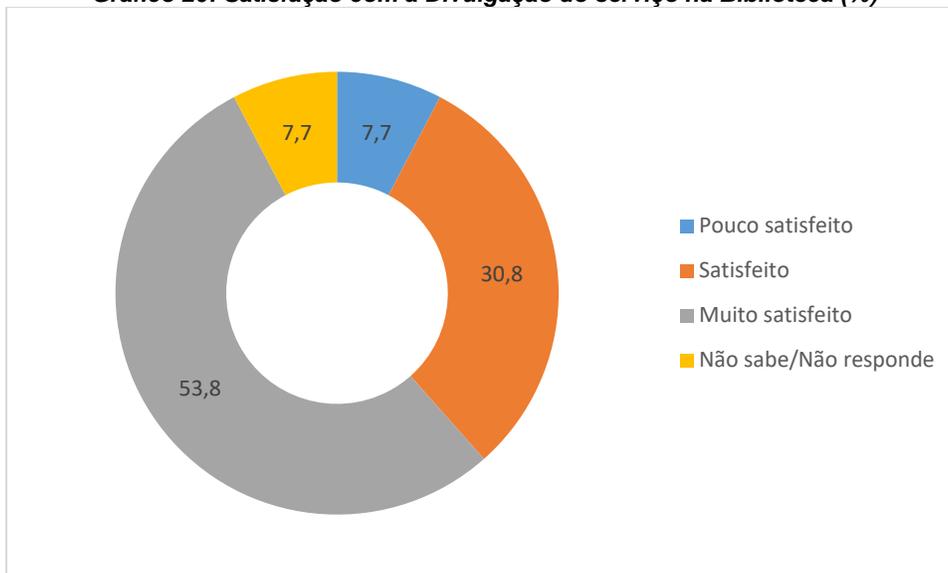
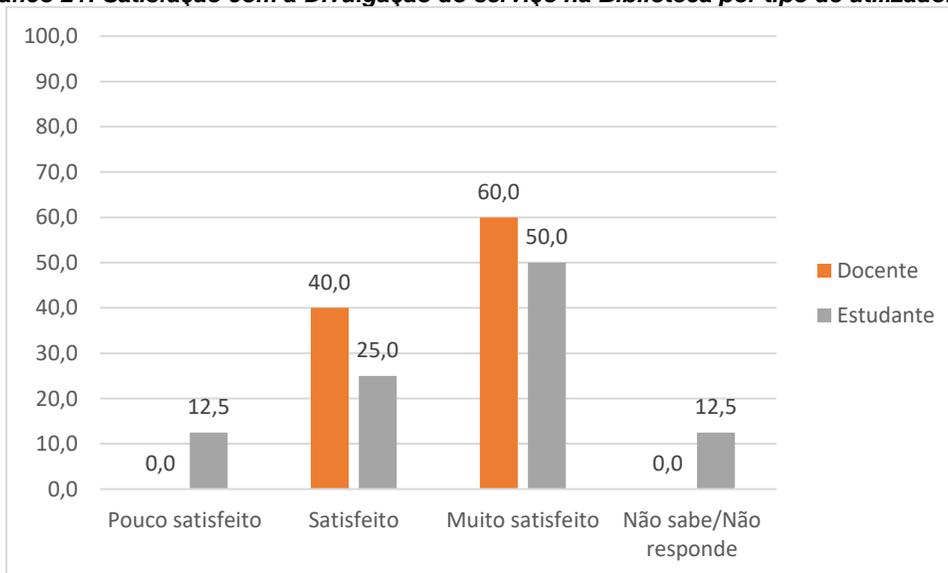


Gráfico 21: Satisfação com a Divulgação do serviço na Biblioteca por tipo de utilizador (%)



2.8 Divulgação do serviço na web

Quanto à *Divulgação do serviço na web* duplica a percentagem dos que respondem *Não sabe/Não responde* (15,4%) relativamente ao item anterior. 77,0% afirmam-se *Satisfeitos* (30,8%) e *Muito satisfeitos* (46,2%). Os docentes são, simultaneamente, os que em maior número respondem *Não sabe/Não responde* (20,0%) e que se encontram *Muito satisfeitos* (80,0%).

Gráfico 22: Satisfação com a Divulgação do serviço na web (%)

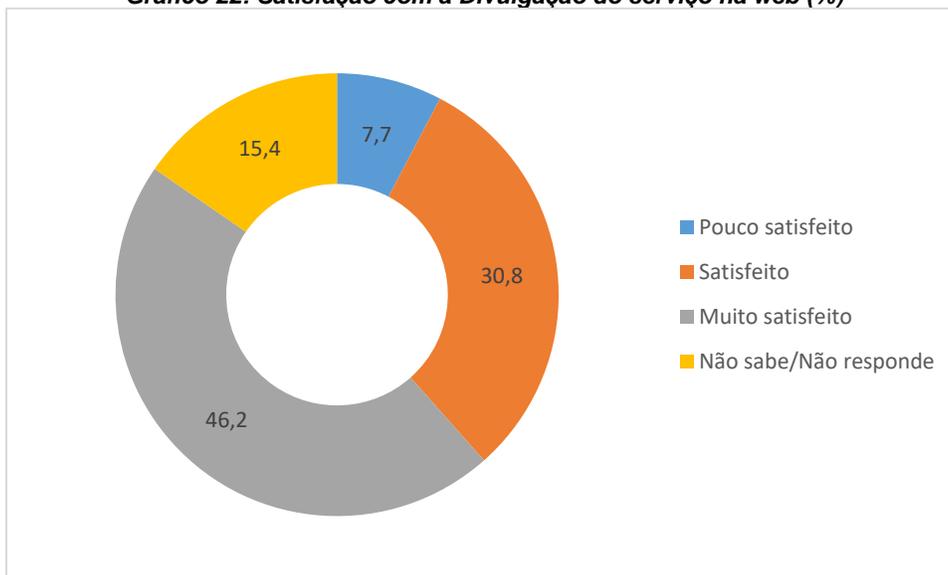
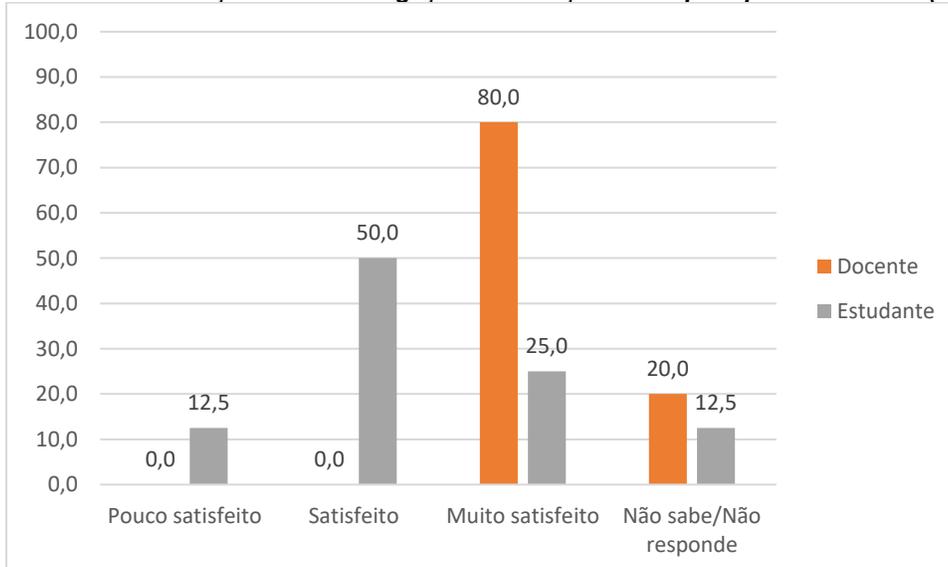


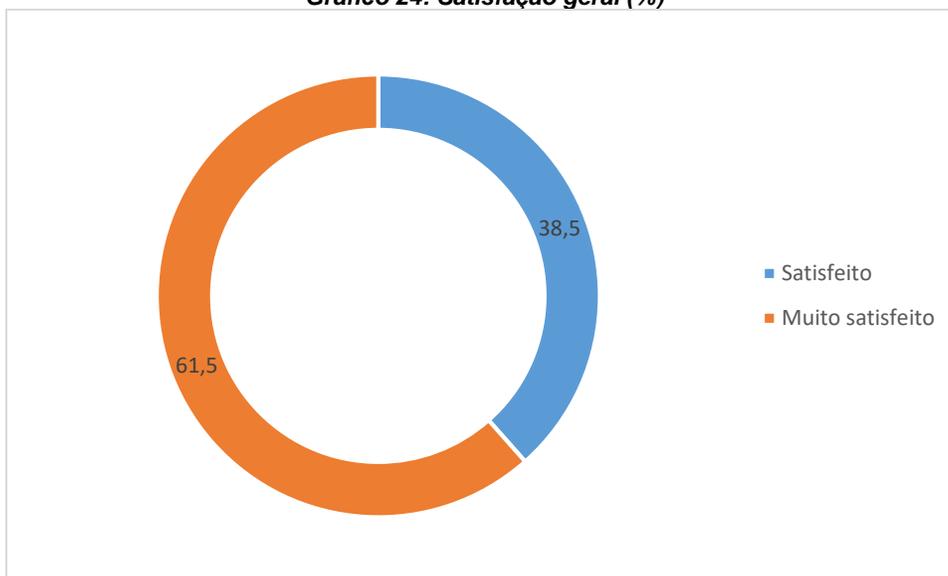
Gráfico 23: Satisfação com a Divulgação do serviço na web por tipo de utilizador (%)



2.9 Satisfação geral

Em termos de avaliação geral, **61,5%** dos inquiridos responde estar *Muito satisfeitos* com o serviço e **38,5%** afirmam-se *Satisfeitos*.

Gráfico 24: Satisfação geral (%)



3. Sugestões

Sete inquiridos aproveitam a questão aberta para se pronunciarem acerca do funcionamento do serviço de EIB. Na maior parte dos casos, as opiniões são positivas. Saliente-se, no entanto, quatro observações em relação à circunstância de não ser possível a requisição domiciliária dos documentos.

Anexo: Tabelas

Tabela 1: Tipo de utilizador

	n	%
Pessoal não docente	0	0,0
Docente	5	35,7
Estudante	9	64,3
Investigador	0	0,0

Tabela 2: Género

	n	%
Feminino	8	57,1
Masculino	6	42,9

Tabela 3: Idade

Total de respostas	14
Média	42,07
Mediana	41,00
Moda	29

Tabela 4: Grau académico (Estudante)

	n	%
Licenciatura	0	0,0
Pós-graduação	0	0,0
Mestrado	2	22,2
Doutoramento	7	77,8

Tabela 5: Curso frequentado (Estudante)

	n	%
Administração Pública	1	7,1
Arquitetura	1	7,1
Direito	1	7,1
Gestão	1	7,1
História	4	28,6
Serviço Social	1	7,1

Tabela 6: Departamento de proveniência (Docente)

	n	%
Antropologia	1	20,0
Arquitetura e Urbanismo	0	0,0
Ciências e Tecnologias da Informação	0	0,0
Ciência Política e Políticas Públicas	0	0,0
Contabilidade	0	0,0
Economia	0	0,0
Economia Política	2	40,0
Finanças	0	0,0
História	0	0,0
Marketing, Operações e Gestão Geral	0	0,0
Matemática	0	0,0
Métodos de Pesquisa Social	0	0,0
Métodos Quantitativos para Gestão e Economia	1	20,0
Psicologia Social e das Organizações	0	0,0
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	1	20,0
Sociologia	0	0,0

Tabela 7: Frequência de utilização

	n	%
Várias vezes por semana	0	0,0
Várias vezes por mês	3	23,1
Uma vez por mês ou menos	10	76,9

Tabela 8: Frequência de utilização por tipo de utilizador

	Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos	
	n	%	n	%	n	%
Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Docente	0	0,0	1	20,0	4	80,0
Estudante	0	0,0	2	25,0	6	75,0
Investigador	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Tabela 9: Avaliação da satisfação

		Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe/Não responde
		n	0	0	1	12
Atendimento	%	0,0	0,0	7,7	92,3	0,0
	n	0	0	1	12	0
Processo de solicitação do(s) pedido(s)	%	0,0	0,0	7,7	92,3	0,0
	n	0	0	0	13	0
Esclarecimento acerca do estado do(s) pedido(s)	%	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
	n	0	0	3	10	0
Rapidez de resposta	%	0,0	0,0	23,1	76,9	0,0
	n	0	4	3	6	0
Forma de consulta dos documentos	%	0,0	30,8	23,1	46,2	0,0
	n	0	1	3	6	3
Modo de pagamento	%	0,0	7,7	23,1	46,2	23,1
	n	0	1	4	7	1
Divulgação do serviço na Biblioteca	%	0,0	7,7	30,8	53,8	7,7
	n	0	1	4	6	2
Divulgação do serviço na Web	%	0,0	7,7	30,8	46,2	15,4

Tabela 10: Avaliação da satisfação por tipo de utilizador

		Pessoal não docente					Docente					Estudante					Investigador				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Atendimento	n	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	12,5	87,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Processo de solicitação do(s) pedido(s)	n	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Esclarecimento acerca do estado do(s) pedido(s)	n	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rapidez de resposta	n	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Forma de consulta dos documentos	n	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	2	3	3	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0	60,0	0,0	0,0	25,0	37,5	37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Modo de pagamento	n	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	40,0	20,0	0,0	12,5	12,5	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Divulgação do serviço na Biblioteca	n	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	1	2	4	1	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0	0,0	12,5	25,0	50,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Divulgação do serviço na Web	n	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	1	4	2	1	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	80,0	20,0	0,0	12,5	50,0	25,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

- 1 Nada satisfeito
- 2 Pouco satisfeito
- 3 Satisfeito
- 4 Muito satisfeito
- 5 Não sabe / Não responde