



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
E DOCUMENTAÇÃO**

ISCTE-IUL

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

Lisboa
Dezembro de 2010

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 EIB.....	7
4.1. Atendimento.....	7
4.2. Processo de solicitação dos pedidos.....	8
4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido.....	8
4.4. Rapidez de resposta.....	9
4.5. Forma de consulta dos documentos.....	9
4.6. Formato de entrega dos documentos (artigos).....	10
4.7. Modo de pagamento.....	11
4.8. Divulgação do serviço na Biblioteca.....	12
4.9. Divulgação do serviço na Web.....	13
4.10. Satisfação global com o serviço.....	14
5. Caracterização das Instituições que recorrem ao Serviço de EIB do ISCTE-IUL..	15
6. Utilização do Serviço de EIB pelas Instituições externas ao ISCTE-IUL.....	15
7. Satisfação das Instituições externas com o Serviço de EIB do ISCTE-IUL.....	16
7.1. Processo de requisição das obras.....	16
7.2. Esclarecimentos acerca do estado do pedido.....	16
7.3. Rapidez de resposta.....	17
7.4. Prazo de empréstimo das obras.....	17
7.5. Custos.....	18
7.6. Modo de pagamento.....	19
7.7. Divulgação do serviço na Web.....	19
7.8. Satisfação global com o serviço.....	20
8. Conclusão.....	21
9. ANEXOS.....	22

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 Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação do ISCTE-IUL realizou, entre os dias 22 de Outubro e 19 de Novembro de 2010, um questionário, com o objectivo 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, formato de entrega dos documentos, custos, modo de pagamento, divulgação do serviço na Biblioteca, divulgação do serviço na Web).

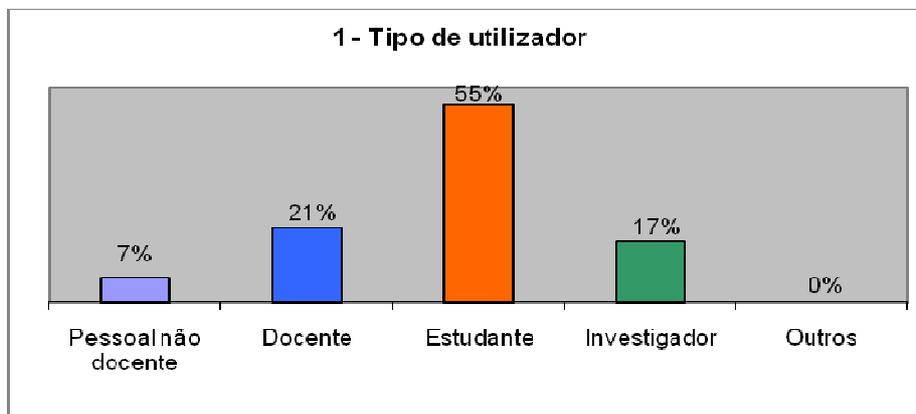
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico aos utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores), bem como a outras Instituições que frequentemente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas e, como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

Este inquérito foi enviado a uma amostra de 70 utilizadores internos, dos quais se obtiveram 29 respostas (41%) e a 47 Instituições externas, obtendo-se 27 respostas (67%).

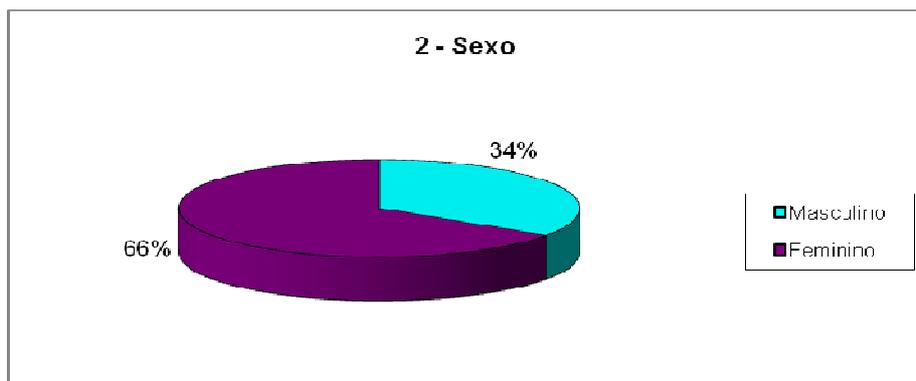
De seguida serão analisados e tratados estatisticamente os dados resultantes desse questionário, acompanhados de gráficos que demonstram o grau de satisfação manifestado quer pelos utilizadores internos do ISCTE-IUL, quer pelas outras Instituições, sobre este serviço específico.

2. Caracterização dos Utilizadores Internos do ISCTE-IUL

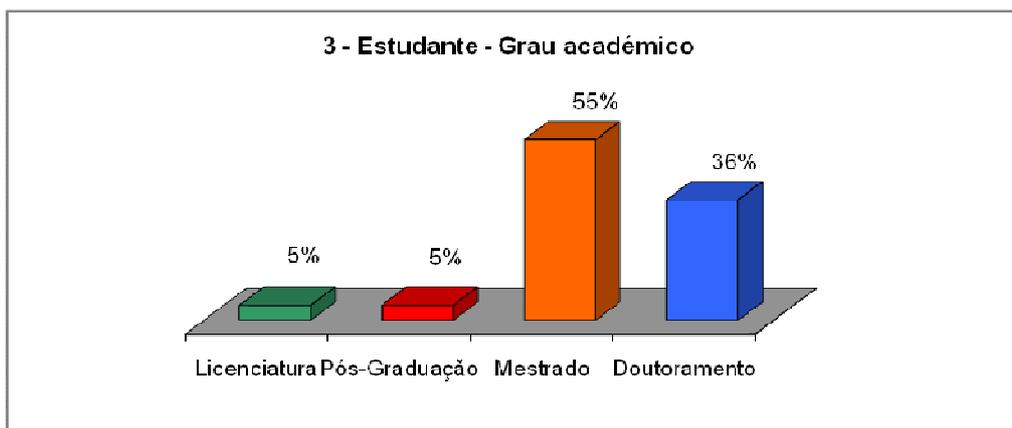
Este questionário foi disponibilizado online e enviado por correio electrónico a utilizadores internos do ISCTE-IUL (pessoal não docente, docentes, estudantes, investigadores) que frequentemente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.



Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve um maior número de respostas por parte dos estudantes do ISCTE-IUL (55%) sendo o grupo mais representativo, seguindo-se os docentes (21%), os investigadores (17%) e o pessoal não docente (7%)..

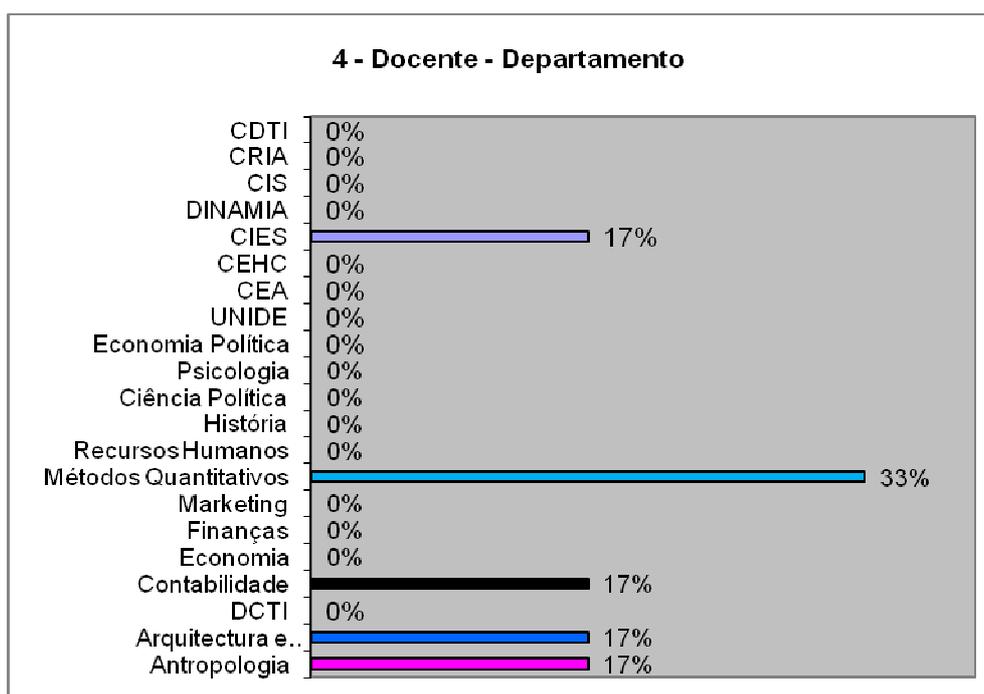


Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que dos utilizadores que responderam a este questionário, 66% são do sexo feminino. Dos utilizadores do sexo masculino obtiveram-se 34% de respostas. De referir igualmente que a média de idades de todas as pessoas que responderam a este questionário é de 36 anos de idade.



O Gráfico 3 mostra o nível de escolaridade dos estudantes que responderam a este questionário. Pode verificar-se que a maior parte dos estudantes (55%) são alunos de mestrado, enquanto 36% são alunos de doutoramento. Apenas 10% das respostas são de alunos de licenciatura (5%) e pós-graduação (5%).

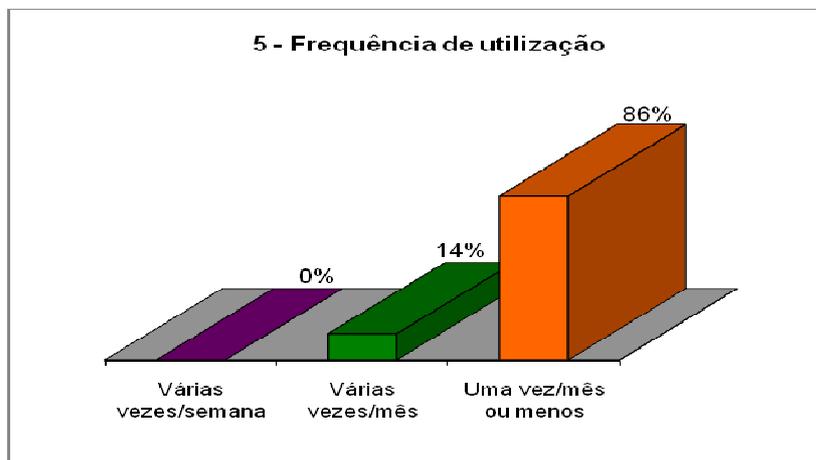
Deste gráfico pode concluir-se que são os alunos de níveis de escolaridade mais avançados, possivelmente com maior necessidade de informação e também de informação mais especializada que fazem o maior número de pedidos de empréstimo interbibliotecas.



O Gráfico 4 mostra a que departamentos do ISCTE-IUL pertencem os docentes que fazem mais pedidos de empréstimo interbibliotecas. Pode concluir-se que são docentes do Departamento de Métodos Quantitativos (33%) que fazem a maior quantidade de pedidos, por serem áreas muito específicas e onde a Biblioteca possivelmente tem menor quantidade de obras que contenham informação adequada às suas necessidades específicas. Os restantes docentes que fazem pedidos de EIB e que responderam a este questionário pertencem aos departamentos de Contabilidade, Arquitectura e Urbanismo, Antropologia e ao CIES (todos com 17%).

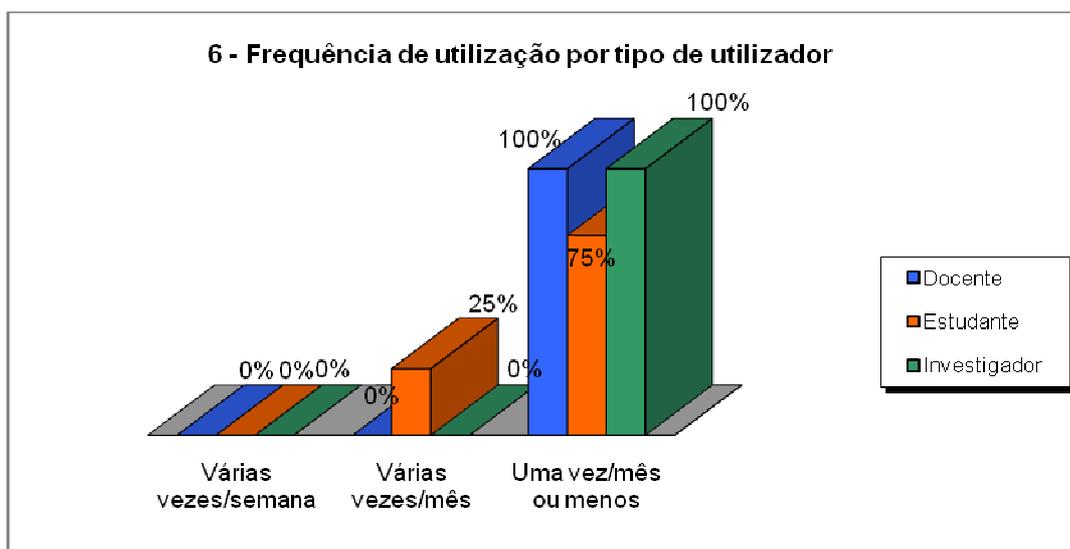
3. Utilização do Serviço de EIB pelos Utilizadores internos do ISCTE-IUL

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



Pela análise do Gráfico 5 conclui-se que a esmagadora maioria dos utilizadores internos do ISCTE-IUL (86%) apenas utilizam uma vez por mês ou menos o serviço de EIB. Esta situação poderá ficar a dever-se aos seguintes factores: ao facto dos utilizadores desconhecerem o serviço de EIB, da divulgação do serviço não ser a mais adequada, de ser um serviço pago e, conseqüentemente, dos custos do serviço.

De referir que 14% dos utilizadores recorrem várias vezes por mês ao serviço de EIB. Esta situação poderá estar associada aos utilizadores que se encontrem a elaborar trabalhos finais de mestrado e/ou doutoramento e, conseqüentemente, necessitam de uma maior quantidade e variedade de documentação. Nenhum utilizador recorre a este serviço várias vezes por semana, possivelmente por não necessitarem de tanto volume de informação num curto período de tempo.



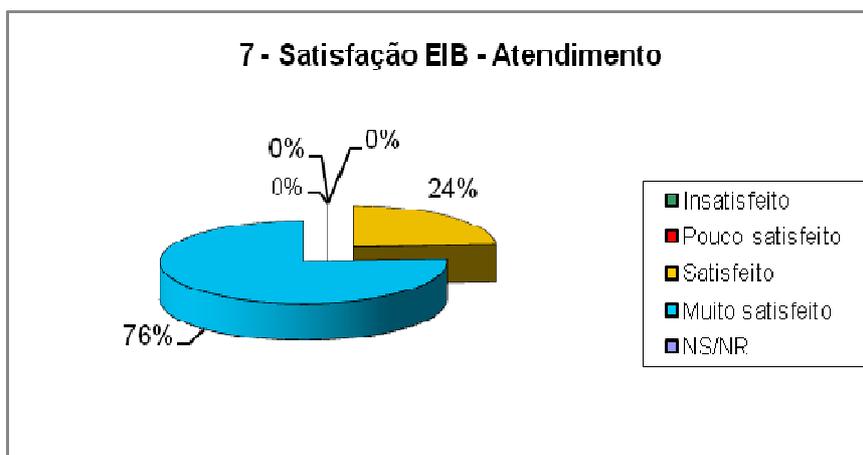
Pela análise do Gráfico 6 verifica-se que 75% dos estudantes e todos os docentes e investigadores que responderam a este questionário recorrem ao serviço de EIB com uma periodicidade de uma vez por mês ou menos. 25% dos estudantes inquiridos utilizam-no várias vezes por mês. Esta periodicidade de utilização 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 formato de entrega dos artigos que chegam por EIB, 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

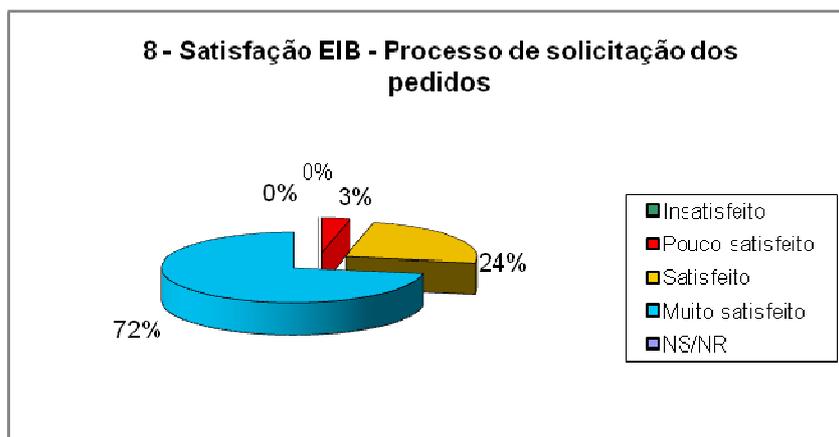
Este parâmetro diz respeito à satisfação dos utilizadores perante as respostas e disponibilidade demonstradas quer pelo pessoal de atendimento no balcão da Biblioteca quer pelo técnico responsável pelo serviço de EIB, face às suas questões ou dúvidas.



Pode verificar-se pela análise do Gráfico 7 que a larga maioria dos utilizadores (76%) encontra-se muito satisfeita com o atendimento prestado, seguindo-se 24% de utilizadores que dizem estar satisfeitos. Nenhum dos utilizadores do ISCTE-IUL se mostra pouco satisfeito ou 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

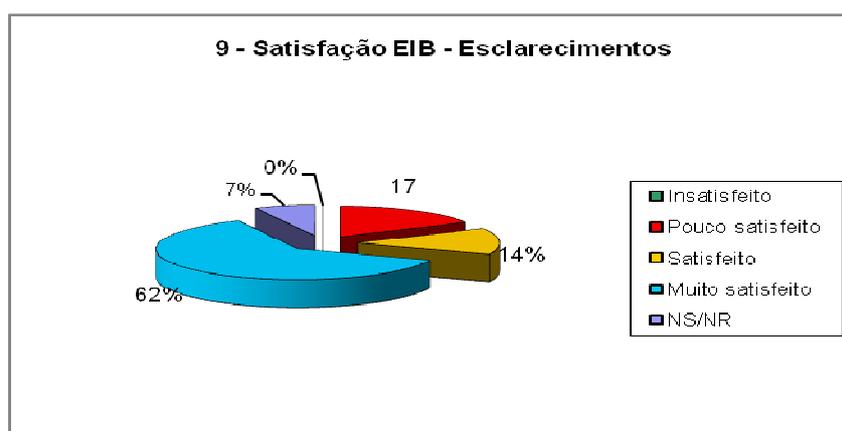
Este item refere-se à forma como os utilizadores internos do ISCTE-IUL solicitam os seus pedidos de EIB. Este procedimento consistia no preenchimento de um formulário junto do balcão da Biblioteca, sendo que a partir de Março de 2010 passou a ser realizado através da página da Biblioteca na Internet, 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 a grande maioria dos utilizadores do ISCTE-IUL (72%) está muito satisfeita com o procedimento de solicitação dos pedidos e 24% dos utilizadores declaram estar satisfeitos. Apenas uma reduzida percentagem de utilizadores diz estar pouco satisfeita (3%) com a forma como se efectuam os pedidos de EIB.

4.3. Esclarecimentos acerca do estado do pedido

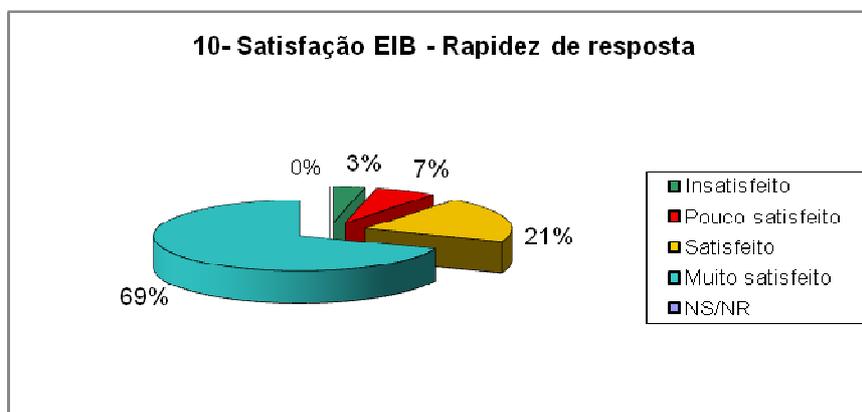
Este parâmetro refere-se à informação que é dada aos utilizadores (principalmente por correio electrónico) acerca do estado em que se encontram os seus pedidos de EIB.



Pela análise do Gráfico 9, a maioria dos utilizadores encontra-se muito satisfeita (62%) com os esclarecimentos prestados. Apenas 14% manifestam-se satisfeitos. De salientar também que 17% dos utilizadores inquiridos se mostram pouco satisfeitos. 7% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

4.4. Rapidez de resposta

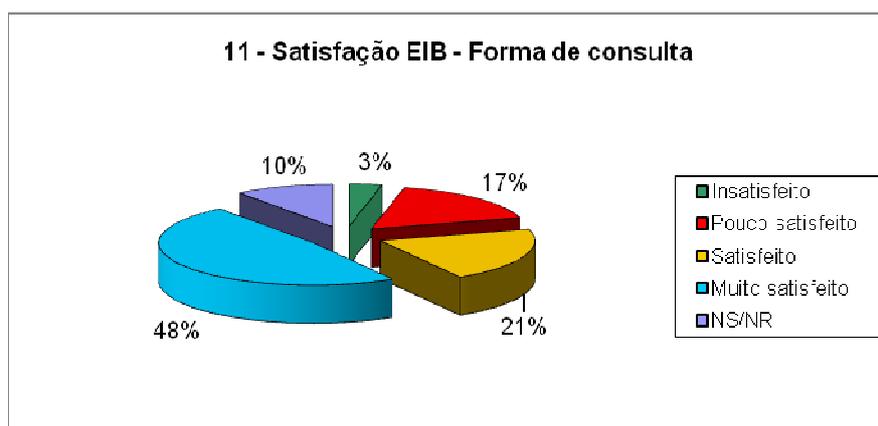
A rapidez de resposta é um dos pontos fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, pois os utilizadores dão grande importância a este aspecto. Pretendem um serviço rápido e que a documentação desejada chegue o mais rápido possível.



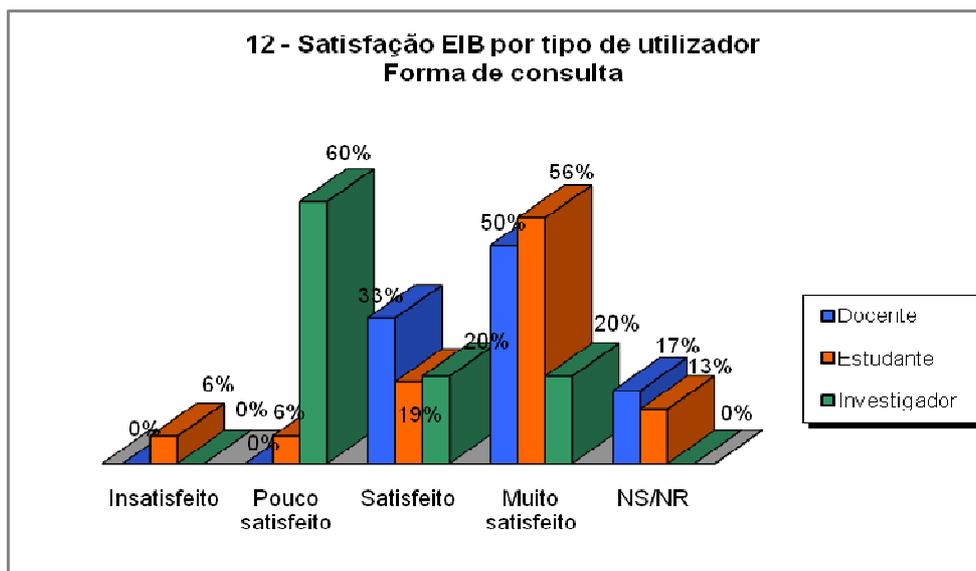
Mais uma vez, pela análise do Gráfico 10, uma vasta maioria dos utilizadores do ISCTE-IUL (69%) encontra-se também muito satisfeita ou satisfeita (21%) com a rapidez do serviço prestado. Apenas 7% de utilizadores se mostram pouco satisfeitos com a rapidez do serviço e 3% insatisfeitos.

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.



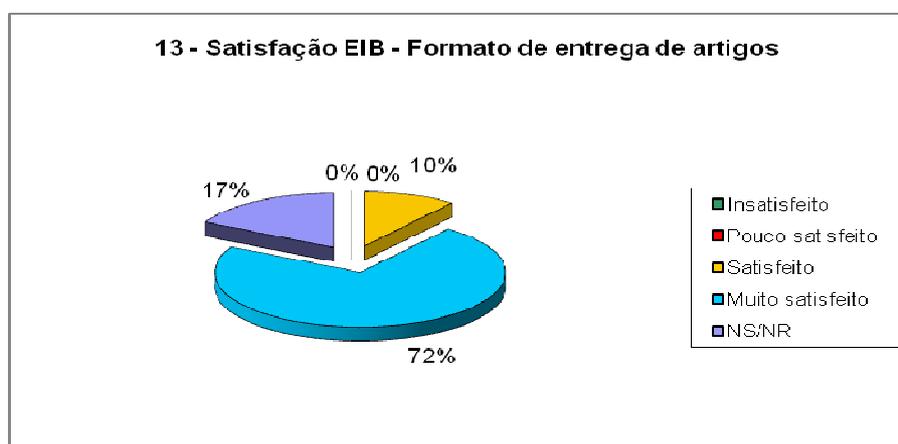
Esta situação não gera consenso entre as opiniões dos utilizadores do ISCTE-IUL, como é demonstrado pelo Gráfico 11. Embora a maioria dos utilizadores se encontra muito satisfeita (48%) e satisfeita (21%) com esta forma de consultar as obras, existem 20% (17% pouco satisfeitos e 3% insatisfeitos) de utilizadores que, possivelmente, prefeririam ter a oportunidade de consultar os livros noutra local que não a Biblioteca. 10% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



Através do Gráfico 12 pode concluir-se que são os estudantes e os docentes que se mostram mais conformados com o facto de apenas poderem consultar os livros provenientes de EIB nas instalações da Biblioteca e tirar fotocópias caso necessitem. 56% dos estudantes e 50% dos docentes mostram-se muito satisfeitos e 19% e 33% respectivamente se mostram satisfeitos com esta forma de consulta. No lado oposto encontra-se a maioria dos investigadores (60%) que consideram-se pouco satisfeitos com o facto de apenas poderem consultar as obras na Biblioteca embora ainda haja 40% que estão satisfeitos (20%) e muito satisfeitos (20%). Existem ainda 12% de estudantes (6% pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos) que possivelmente, pretendiam levar e consultar os livros em casa. 17% de docentes e 13% de estudantes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

4.6. Formato de entrega dos documentos (artigos)

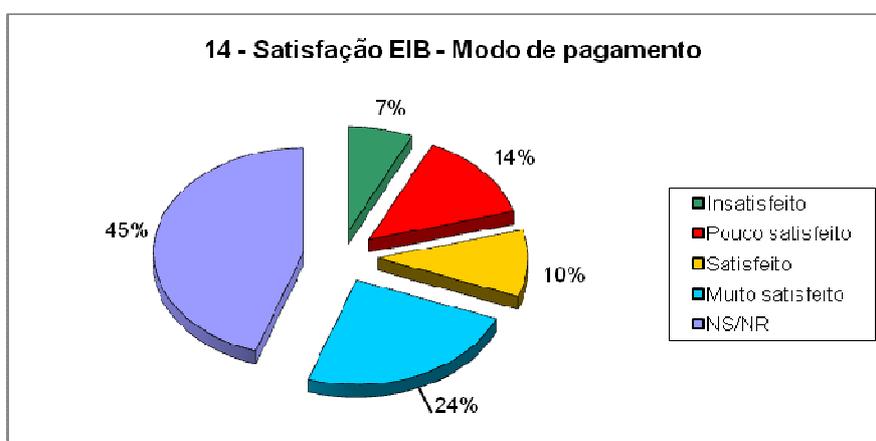
Este item refere-se ao modo como são entregues aos utilizadores internos do ISCTE-IUL os artigos solicitados ao abrigo do EIB (em formato papel ou electrónico). Muitas vezes os artigos solicitados a outras bibliotecas chegam em formato electrónico e são imediatamente reencaminhados por correio electrónico para os utilizadores que os solicitaram, sem necessidade de se deslocarem à Biblioteca. Outras vezes os artigos solicitados chegam em formato papel. Neste caso, os utilizadores terão de se deslocar à Biblioteca para levantar essa documentação.



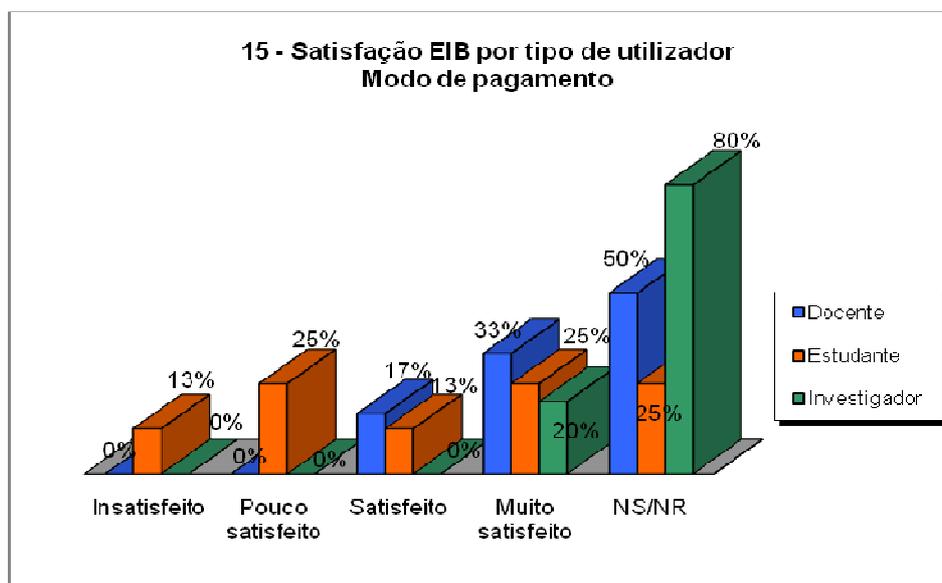
Assim, pode verificar-se pela análise do Gráfico 13 que a maioria dos utilizadores está muito satisfeita (72%) com o formato em que os artigos lhes são entregues. Tal situação poderá ficar a dever-se ao aparecimento de cada vez mais bases de dados com acesso ao texto integral de vários artigos, tornando mais fácil e rápida a circulação da informação. Apenas 10% manifestam-se satisfeitos. 17% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

4.7. Modo de pagamento

Este parâmetro refere-se à forma como os utilizadores do ISCTE-IUL procedem ao pagamento do serviço de Empréstimo Interbibliotecas. 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 exacta referente ao custo do EIB.



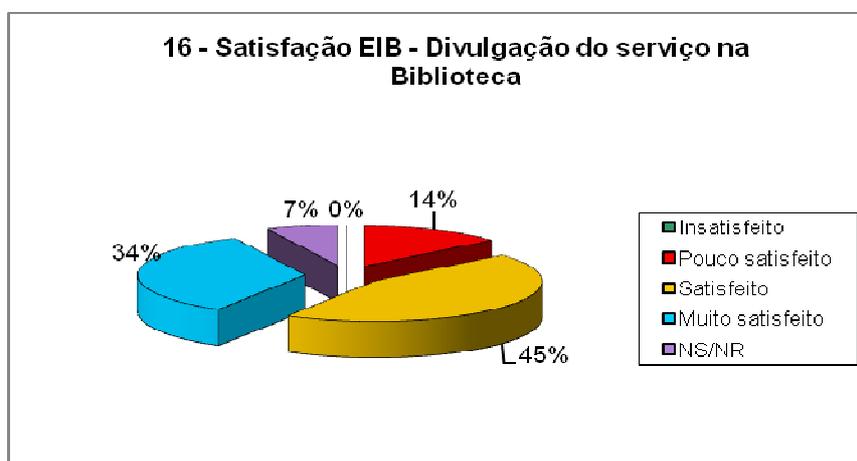
Pode concluir-se pelo Gráfico 14 que a maioria dos utilizadores inquiridos não sabem/não responde a este parâmetro de avaliação. Esta situação poderá ficar a dever-se ao facto de nunca terem tido a necessidade de pagar pelos empréstimos solicitados. No entanto existem ainda 24% de utilizadores muito satisfeitos com este modo de pagamento. Apenas 10% encontra-se satisfeita. 14% dos utilizadores declaram-se pouco satisfeitos e 7% insatisfeitos.



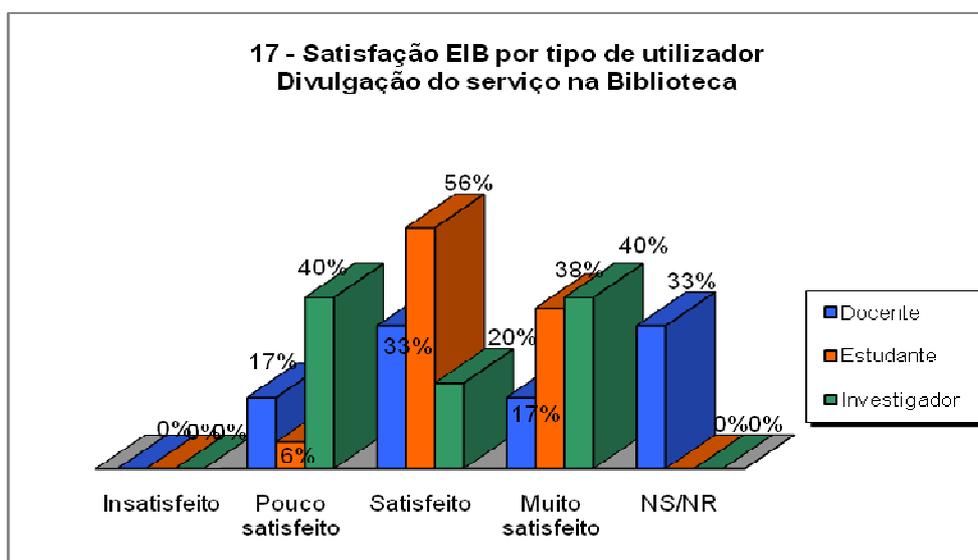
Pela análise do Gráfico 15 verifica-se que a maioria dos docentes (50%) e investigadores (80%) e 25% dos estudantes não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. 25% e 13% dos estudantes inquiridos mostram-se pouco satisfeitos e insatisfeitos, respectivamente. 13% dizem estar satisfeitos e 25% muito satisfeitos. No que se refere aos docentes 33% estão muito satisfeitos e 13% satisfeitos. Existem ainda 20% de investigadores muito satisfeitos com o modo de pagamento regulamentado pela Biblioteca do ISCTE-IUL. De salientar também que não existem docentes nem investigadores pouco satisfeitos ou insatisfeitos.

4.8. 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.



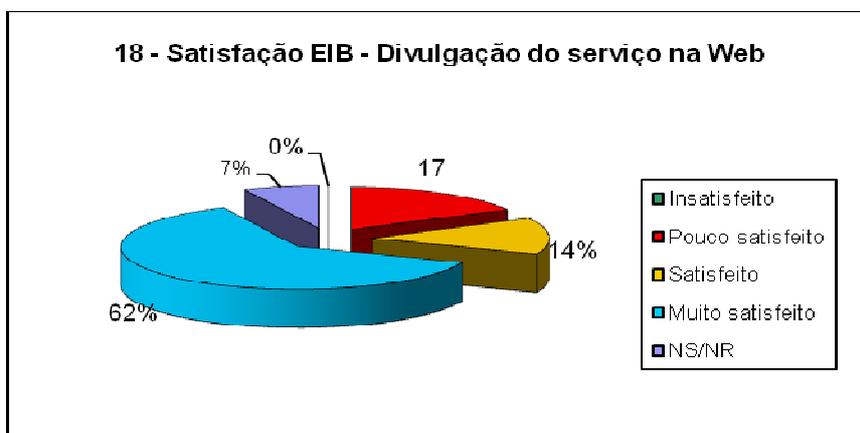
O Gráfico 16 demonstra que a maioria dos utilizadores encontram-se satisfeitos (45%) e muito satisfeitos (34%) com a forma de divulgação do serviço de EIB nas instalações da Biblioteca. No entanto, 14% de utilizadores encontra-se pouco satisfeita com esta forma de divulgação. 7% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



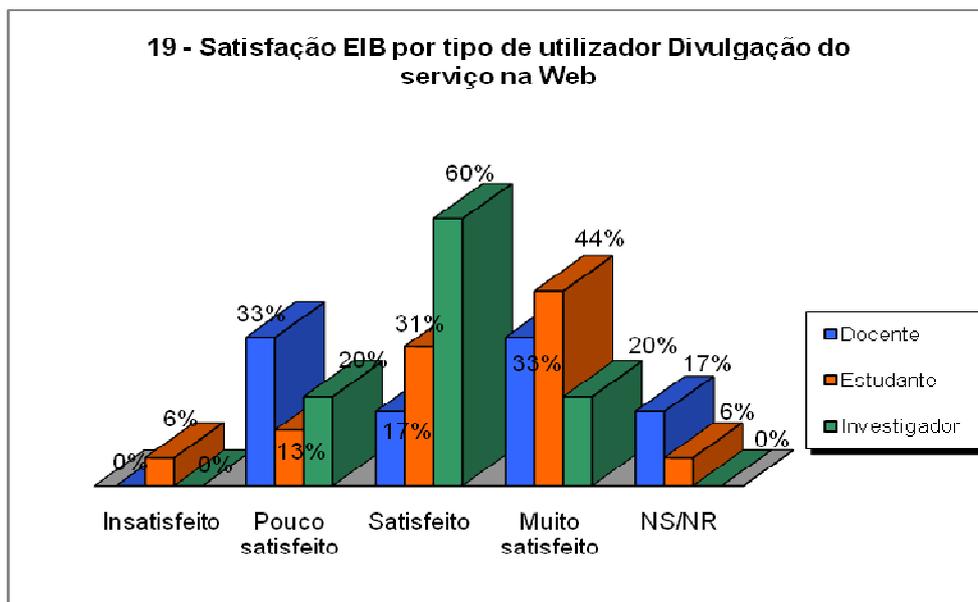
No Gráfico 17 pode verificar-se que os docentes se dividem quanto ao grau de satisfação acerca deste item (33% satisfeitos e 17% muito satisfeitos e 17% pouco satisfeitos). Existem ainda 33% de docentes que não sabem/não respondem a este parâmetro. Em relação aos estudantes, a maioria (56%) encontra-se satisfeita com esta forma de divulgação do serviço. 38% mostram-se ainda muito satisfeitos e 6% pouco satisfeitos. No que se refere aos investigadores 40% encontra-se muito satisfeita e 40% pouco satisfeita. Apenas 20% declara-se satisfeita. De salientar que não existe qualquer tipo de utilizadores insatisfeitos com a divulgação do serviço na Biblioteca.

4.9. 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.



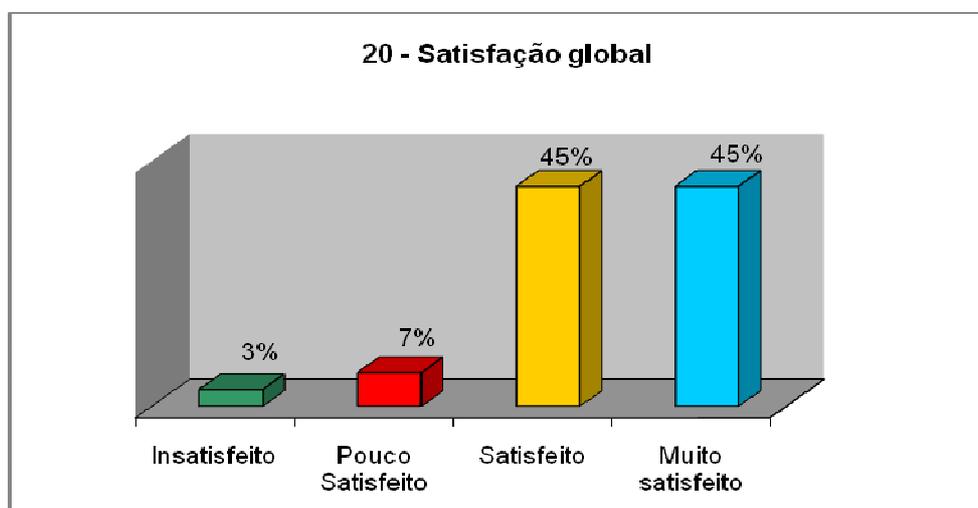
Pelo Gráfico 18 é possível verificar que a grande maioria dos utilizadores se encontra muito satisfeita (62%) com a forma como o serviço se encontra divulgado na Web. 14% mostram-se ainda muito satisfeitos. 17% de utilizadores dizem estar pouco satisfeitos com a divulgação do serviço na página da Biblioteca na Web. Possivelmente, esta insatisfação deve-se ao facto do serviço de EIB estar num lugar de pouco destaque na página da Biblioteca na Internet. 7% de utilizadores não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.



O Gráfico 19 demonstra que os docentes se dividem igualmente entre muito satisfeitos (33%) e pouco satisfeitos (33%). 17% diz estar satisfeita e outros 17% não sabem/não respondem. Relativamente aos estudantes uma percentagem significativa (44%) diz estar muito satisfeita e 31% satisfeitos. Apenas 13% de estudantes considera-se pouco satisfeito e 6% insatisfeito. No que se refere aos investigadores, a maioria (60%) estão satisfeitos com esta forma de divulgação do serviço de EIB. 20% dos investigadores consideram-se pouco satisfeitos e outros 20% muito satisfeitos.

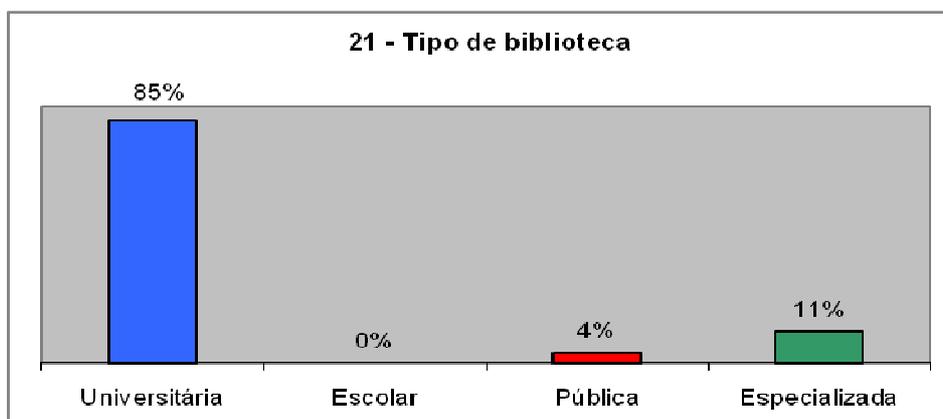
4.10. Satisfação global com o serviço

Podem concluir-se da análise aos questionários dos utilizadores internos do ISCTE-IUL que os utilizadores encontram-se igualmente muito satisfeitos (45%) e satisfeitos (45%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca. Apenas 7% dos utilizadores se declaram pouco satisfeitos e 3% 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 correio electrónico a outras instituições (Bibliotecas universitárias, escolares, públicas e especializadas) que regularmente utilizam ou já utilizaram o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL.

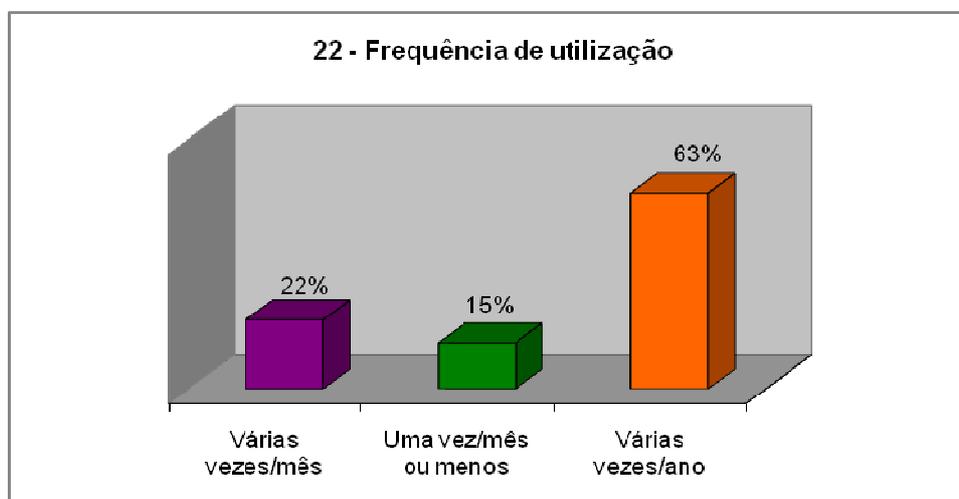


Através do Gráfico 21 é possível constatar que a grande maioria das respostas obtidas foram provenientes de Bibliotecas Universitárias (85%), seguido de Bibliotecas Especializadas (11%) e de Bibliotecas Públicas (4%). Da parte de Bibliotecas Escolares não se obteve qualquer resposta.

Efectivamente, 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 recorrem ao serviço de EIB do ISCTE-IUL para satisfazer as necessidades de informação dos seus utilizadores.



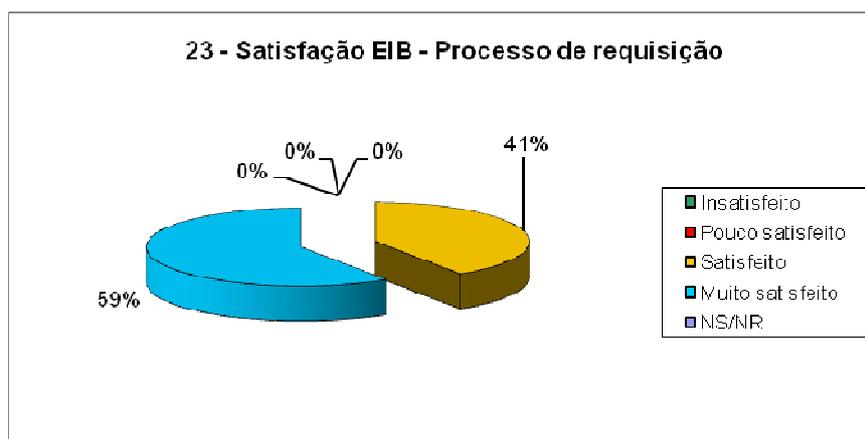
Da análise do Gráfico 22 verifica-se que a larga maioria (63%) das Bibliotecas recorrem ao serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, 22% utilizam-no várias vezes por mês e 15% acedem a este serviço uma vez por mês ou menos.

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

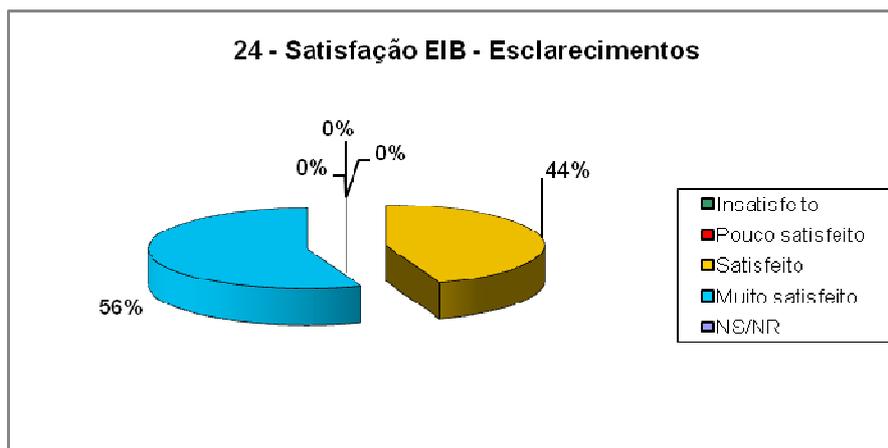
Este parâmetro diz respeito ao modo como as Bibliotecas devem solicitar os documentos pretendidos à Biblioteca do ISCTE-IUL. Este processo pode ser feito por correio, fax ou correio electrónico. Este último é o método mais frequentemente utilizado, por ser também o mais rápido.



Através do Gráfico 23 é possível verificar que as Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeitas (59%) e satisfeitas (41%) 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

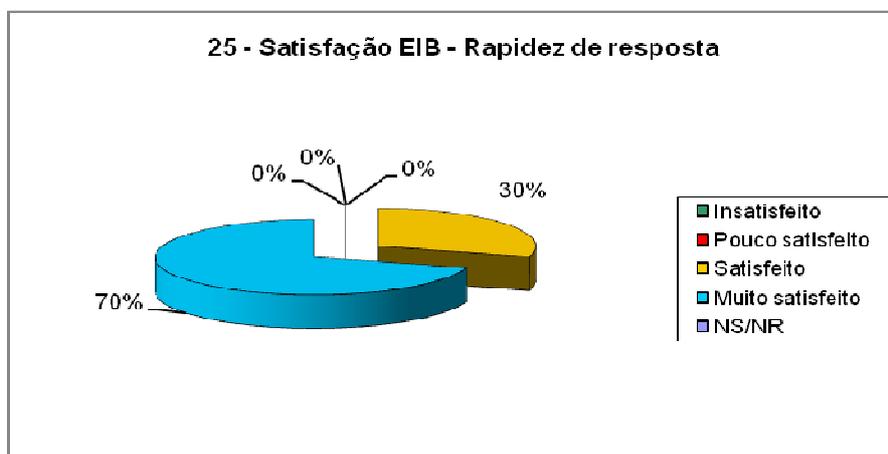
Este item refere-se à informação que é dada às Bibliotecas, por parte do responsável pelo serviço de EIB (principalmente por correio electrónico), acerca do estado em que se encontram os seus pedidos.



Pela análise do Gráfico 24 verifica-se que a maioria das Bibliotecas que responderam a este questionário encontram-se muito satisfeita (56%) e satisfeita (44%) com os esclarecimentos prestados acerca do progresso dos seus pedidos. De realçar mais uma vez que nenhuma das Bibliotecas se mostrou pouco satisfeita ou insatisfeita com os esclarecimentos prestados.

7.3. Rapidez de resposta

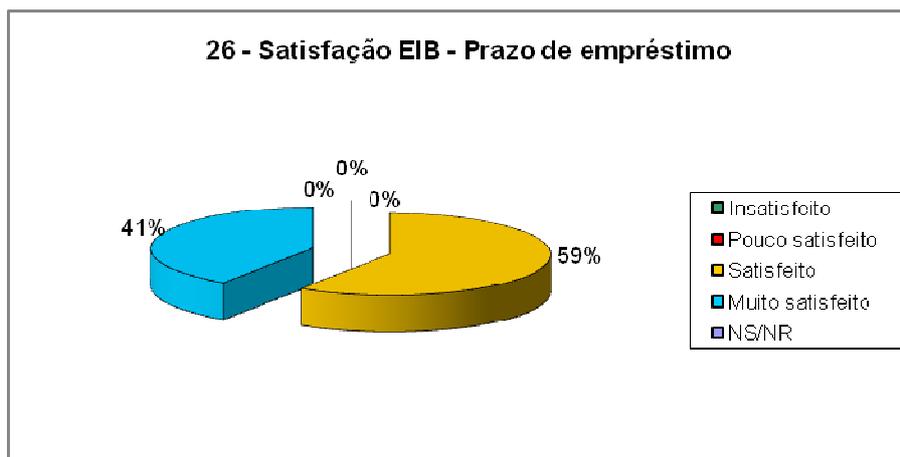
A rapidez de resposta é um dos parâmetros fundamentais para a avaliação do serviço de EIB, por parte dos utilizadores internos assim como por parte das outras Instituições, pois todos os utilizadores pretendem ter acesso à documentação no mais curto espaço de tempo possível.



Através do Gráfico 25 pode concluir-se que a larga maioria das Bibliotecas (70%) (independentemente da sua tipologia) estão muito satisfeitas com a rapidez do serviço de EIB e 30% encontram-se satisfeitas. De salientar, mais uma vez, que não existem instituições pouco satisfeitas nem insatisfeitas.

7.4. Prazo de empréstimo das obras

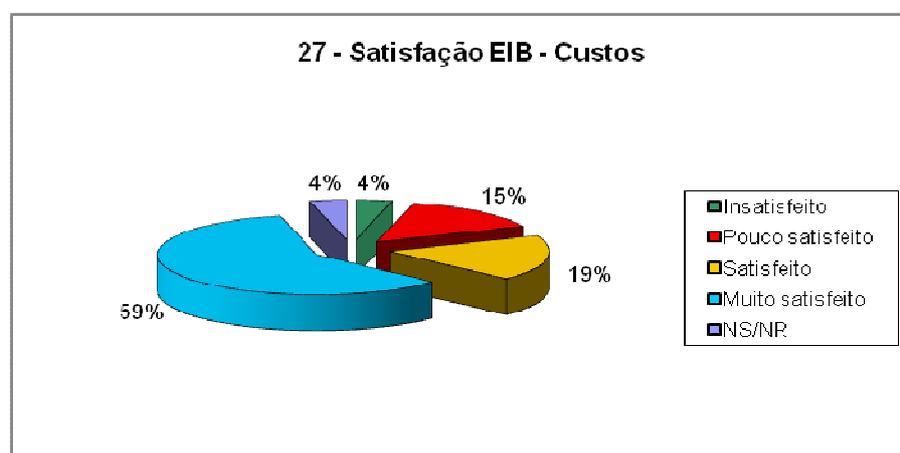
Este critério de avaliação diz respeito ao prazo durante o qual as obras podem estar emprestadas a outras Bibliotecas que as solicitem por empréstimo interbibliotecas. Está regulamentado pelos SID do ISCTE-IUL que o prazo de empréstimo das obras é de 7 dias úteis para instituições dentro da área de Lisboa,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



Como é demonstrado pelo Gráfico 26, a maioria das Bibliotecas (59%) encontra-se satisfeita com o prazo de empréstimo das obras solicitadas. 41% das Bibliotecas que responderam estão muito satisfeitas. Nenhuma biblioteca se manifestou pouco satisfeita ou insatisfeita com os prazos de empréstimo praticados pela Biblioteca do ISCTE.

7.5. Custos

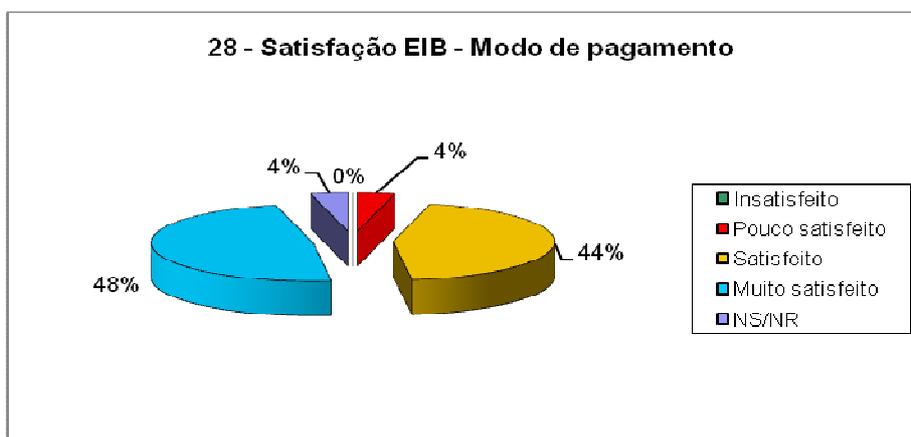
Este parâmetro refere-se aos custos que estão associados ao empréstimo de obras ou fotocópias de artigos. É política dos SID do ISCTE-IUL no que a este aspecto diz respeito, proceder ao empréstimo gratuito de obras a instituições com as quais exista protocolo ou com quem se mantenham relações privilegiadas, podendo a Biblioteca estabelecer importâncias a cobrar a terceiros, destinadas a suportar as correspondentes despesas com a prestação do serviço e respectivos encargos de expedição.



No Gráfico 27 é possível verificar que a maioria das Bibliotecas (59%) encontra-se satisfeita com o preço estipulado pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelo Empréstimo Interbibliotecas de obras ou fotocópias de artigos. 19% das bibliotecas inquiridas encontram-se ainda satisfeitas. Apenas 15% e 4% das Bibliotecas declararam-se respectivamente pouco satisfeitas e insatisfeitas com os custos associados ao serviço de EIB. 4% não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação.

7.6. Modo de pagamento

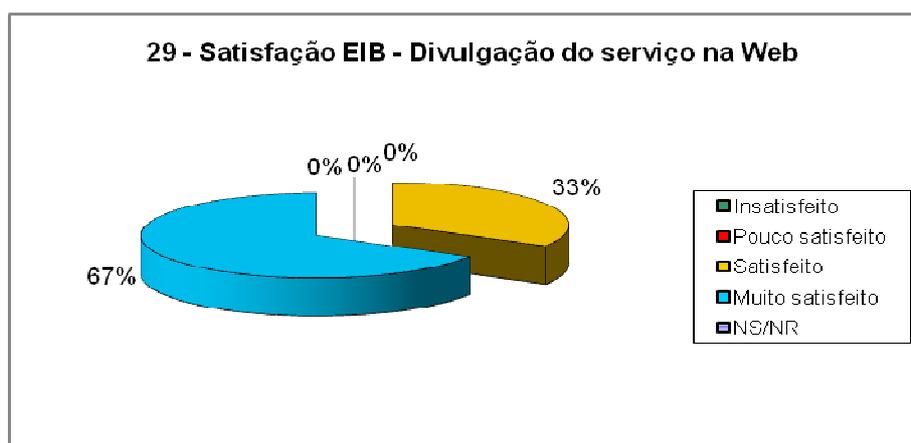
Este parâmetro refere-se à forma como as instituições externas têm de proceder ao pagamento do Empréstimo Interbibliotecas ao ISCTE-IUL. Neste caso, o pagamento terá de ser feito por cheque ou vale postal, depois do qual será enviado o respectivo recibo.



Pode verificar-se pelo Gráfico 28 que a maior parte das Bibliotecas encontram-se muito satisfeitas (48%) e satisfeitas (44%) com a forma de pagamento do serviço de EIB. Apenas 4% considera-se pouco satisfeita com este procedimento e 4% não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação. Nenhuma das Bibliotecas inquiridas se mostra insatisfeita.

7.7. Divulgação do serviço na Web

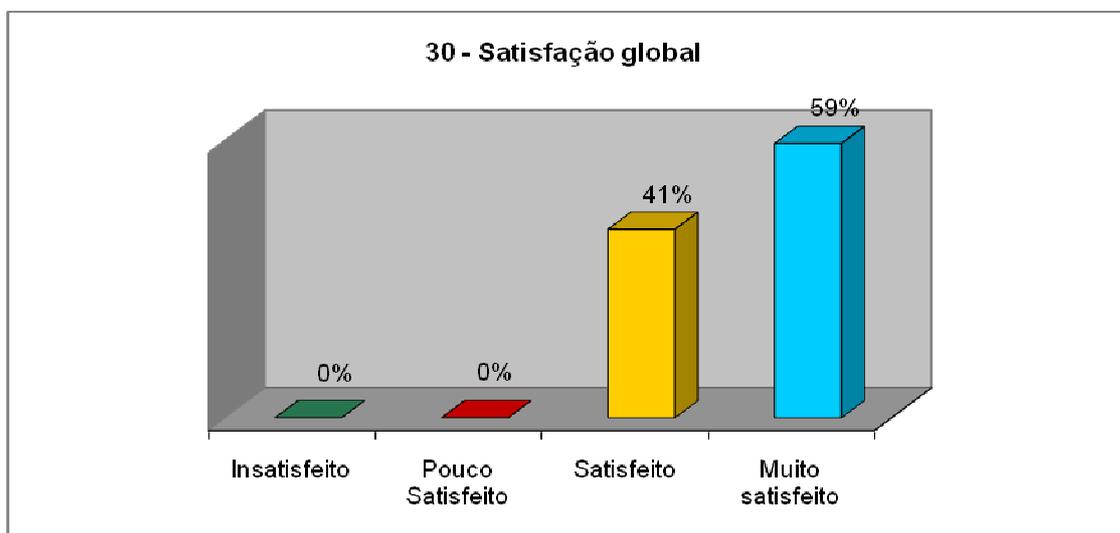
Este item refere-se à forma como as instituições externas avaliam a divulgação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas na Internet.



O Gráfico 29 demonstra que a maioria das Bibliotecas (67%) 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. 33% das Bibliotecas declaram-se satisfeitas pela forma como o serviço se encontra divulgado.

7.8. Satisfação global com o serviço

Pode concluir-se da análise à satisfação global com o serviço de EIB que uma ligeira maioria das Bibliotecas que responderam a este questionário encontra-se muito satisfeita (59%) e as restantes satisfeitas (46%) com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas prestado pela Biblioteca do ISCTE-IUL. De salientar 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 aspectos, 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:

- Reflectir 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;
- Estabelecer mais protocolos com outras bibliotecas ou centros de documentação, de forma a reduzir os custos;

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 objecto de avaliação num próximo questionário, sempre com o objectivo 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	2	7%
Docente	6	21%
Estudante	16	55%
Investigador	5	17%
Outros	0	0%
Total	29	100%

2 – Sexo

Sexo	Nº Respostas	%
Masculino	10	34%
Feminino	19	66%
Total	29	100%

3 – Idade

Range:	43 (21 to 65)
Average:	36
Median:	32
Total responses:	29
Mode:	29

4 – Grau Académico

Grau académico	Nº Respostas	%
Licenciatura	1	5%
Pós-Graduação	1	5%
Mestrado	12	55%
Doutoramento	8	36%
Total	22	100%

5 – Estudantes – Cursos

Cursos	Nº Respostas	%
Mest. Finanças	1	5%
Dout. Psicologia	2	10%
Mest. Serviço Social	2	10%
Mest. PSO	2	10%
Mest. Administração Pública	2	10%
Mest. GGEDE	1	5%
Dout. Estudos Africanos	1	5%
Lic. Psicologia	1	5%
Mest. Gestão	1	5%
Dout. Arquitectura e Urbanismo	2	10%
Dout. Sociologia	2	10%
Dout. Contabilidade	1	5%
Mest. Gestão de Serviços de Saúde	1	5%
Mest. Prospecção e Análise de Dados	1	5%
Total	20	100%

6 - Docentes – Departamentos

Departamentos	Nº Respostas	%
Antropologia	1	8%
Arquitectura	3	23%
DCTI	1	8%
Contabilidade	1	8%
Direito	0	0%
Economia	2	15%
Finanças	0	0%
Gestão	0	0%
História	0	0%
Métodos Quantitativos	4	31%
Psicologia	1	8%
Sociologia	0	0%
Total	13	100%

7 – Frequência de Utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/semana	0	0%
Várias vezes/mês	4	14%
Uma vez/mês ou menos	25	86%
Total	29	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	2	2
%	0%	0%	100%	100%
Docente	0	0	6	6
%	0%	0%	100%	100%
Estudante	0	4	12	16
%	0%	25%	75%	100%
Investigador	0	0	5	5
%	0%	0%	100%	100%

8 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Atendimento	0	0	7	22	0	29
%	0%	0%	24%	76%	0%	100%
Processo de solicitação dos pedidos	0	1	7	21	0	29
%	0%	3%	24%	72%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	5	4	18	2	29
%	0%	17%	14%	62%	7%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	1	2	6	20		29
%	3%	7%	21%	69%	0%	100%
Forma de consulta dos documentos	1	5	6	14	3	29
%	3%	17%	21%	48%	10%	100%
Formato de entrega dos documentos (artigos)	0	0	3	21	5	29
%	0%	0%	10%	72%	17%	100%
Modo de pagamento	2	4	3	7	13	29
%	7%	14%	10%	24%	45%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	4	13	10	2	29
%	0%	14%	45%	34%	7%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	5	10	11	2	29
%	3%	17%	34%	38%	7%	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	0	0	2	3	1	6
%	0%	0%	33%	50%	17%	100%
Modo de pagamento	0	0	1	2	3	6
%	0%	0%	17%	33%	50%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	1	2	1	2	6
%	0%	17%	33%	17%	33%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	2	1	2	1	6
%	0%	33%	17%	33%	17%	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	3	9	2	16
%	6%	6%	19%	56%	13%	100%
Modo de pagamento	2	4	2	4	4	16
%	13%	25%	13%	25%	25%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	1	9	6	0	16
%	0%	6%	56%	38%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	1	2	5	7	1	16
%	6%	13%	31%	44%	6%	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	3	1	1	0	5
%	0%	60%	20%	20%	0%	100%
Modo de pagamento	0	0	0	1	4	5
%	0%	0%	0%	20%	80%	100%
Divulgação do serviço na Biblioteca	0	2	1	2	0	5
%	0%	40%	20%	40%	0%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	1	3	1	0	5
%	0%	20%	60%	20%	0%	100%

8.4 – Satisfação em relação ao EIB por tipo de utilizador (Pessoal Não Docente)

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

9 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	1	2	13	13	29
%	3%	7%	45%	45%	100%

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

Tenho utilizado o serviço para a solicitação de artigos e considero o serviço muito bom.
Em outras universidades a grande maioria dos livros obtidos em EIB é requisitável pelos docentes.
Seria mais prático poder consultar os livros requisitados por empréstimo fora da biblioteca, ainda que seja compreensível essa restrição.
O meu grau de insatisfação não se deve ao desempenho dos funcionários da Biblioteca do ISCTE, os quais têm sido muito eficazes e competentes, mas às condições de empréstimo e consulta dos livros - o facto de não se poder levá-los para casa e os elevados custos associados devido ao facto de a rede de bibliotecas em regime de reciprocidade com o ISCTE ser ainda restrita.
Utilizei o serviço algumas vezes e é extremamente útil ser possível tratar do pedido por via electrónica.
Os livros deveriam poder ser requisitados, pelo facto de por vezes os trabalhos serem muito extensos e não ser suficiente a consulta apenas na biblioteca (uma vez que a biblioteca não funciona 24h/dia), e pelo facto de não ser legal tirar cópia da totalidade do livro. É certo que é uma grande responsabilidade poderem ser requisitados livros que não pertencem ao ISCTE, mas por exemplo, quem quisesse e precisasse mesmo de requisitá-lo poderia assinar um termo de responsabilidade ou ter uma coima caso o livro viesse

danificado ou poderia deixar uma caução e assim que entregasse o livro nas suas perfeitas condições, esta caução seria devolvida ao mesmo.

Acho que deveria haver uma melhor divulgação do serviço tanto na web quanto por parte dos funcionários da biblioteca.

O serviço de Empréstimo Interbibliotecas não está preparado para a situação de duas (ou mais) pessoas quererem consultar o mesmo livro, no mesmo período. Apenas a pessoa que fez o pedido é que tem acesso, mas pode não ser a única a querer consultar o livro.

Questionário Empréstimo Interbibliotecas – Instituições externas

1 – Tipo de Biblioteca

Biblioteca	Nº Respostas	%
Universitária	23	85%
Escolar	0	0%
Pública	1	4%
Especializada	3	11%
Total	27	100%

2 – Frequência de utilização

Frequência de Utilização	Nº Respostas	%
Várias vezes/mês	6	22%
Uma vez/mês ou menos	4	15%
Várias vezes/ano	17	63%
Total	27	100%

2.1 – Frequência de utilização por tipo de Biblioteca

Freq.utilização/Tipo Biblioteca	Várias vezes/mês	Uma vez/mês ou menos	Várias vezes/ano	Total
Bib. Universitária	6	4	13	23
%	26%	17%	57%	100%
Bib. Especializada	0	0	3	3
%	0%	0%	100%	100%
Bib. Pública	0	0	1	1
%	0%	0%	100%	100%

3 – Satisfação em relação ao EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	Total
Processo de requisição	0	0	11	16	0	27
%	0%	0%	41%	59%	0%	100%
Esclarecimentos acerca do estado do pedido	0	0	12	15	0	27
%	0%	0%	44%	56%	0%	100%
Rapidez de resposta (tempo)	0	0	8	19	0	27
%	0%	0%	30%	70%	0%	100%
Prazo de empréstimo das obras	0	0	16	11	0	27
%	0%	0%	59%	41%	0%	100%
Custos	1	4	5	16	1	27
%	4%	15%	19%	59%	4%	100%
Modo de pagamento	0	1	12	13	1	27
%	0%	4%	44%	48%	4%	100%
Divulgação do serviço na Web	0	0	9	18	0	27
%	0%	0%	33%	67%	0%	100%

4 – Satisfação global com o serviço de EIB

Parâmetro	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Satisfação	0	0	11	16	27
%	0%	0%	41%	59%	100%

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

Os preços praticados com o EIB poderia ser mais acessível
Custo elevado
Que o serviço de Empréstimo continue com rapidez de resposta!
Em termos gerais, funciona bem!
Ao limite, não cobrar pelos empréstimos disponibilizados a nível nacional ou, pelo menos, reduzir o seu valor