



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO  
E DOCUMENTAÇÃO**

**ISCTE-IUL**

**ANÁLISE COMPARATIVA SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO  
DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS  
DO ISCTE-IUL 2009-2013**

Agosto 2014

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**

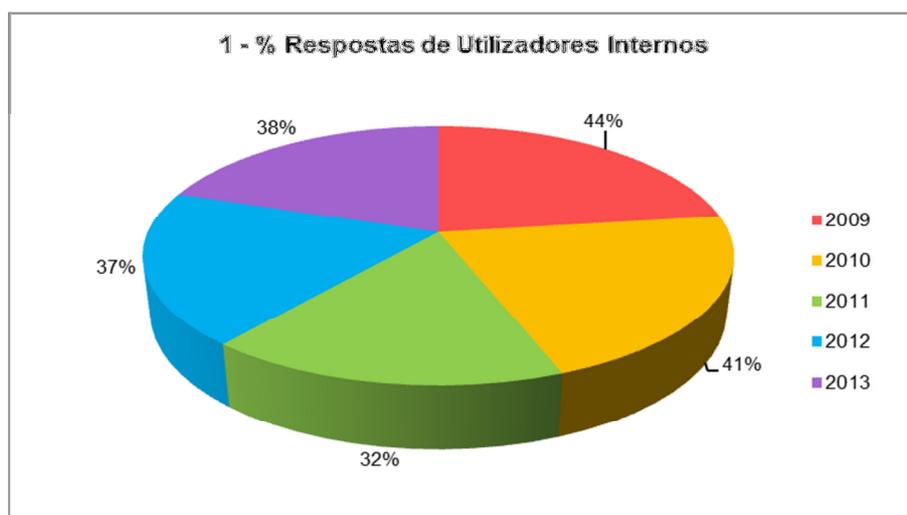
Este trabalho consiste na realização de uma análise comparativa do grau de satisfação para com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB) do ISCTE-IUL, com base nos resultados estatísticos obtidos através das respostas a questionários sobre a qualidade deste serviço por parte quer de utilizadores internos do ISCTE-IUL quer de outras instituições que utilizaram este serviço durante os anos de 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013.

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.

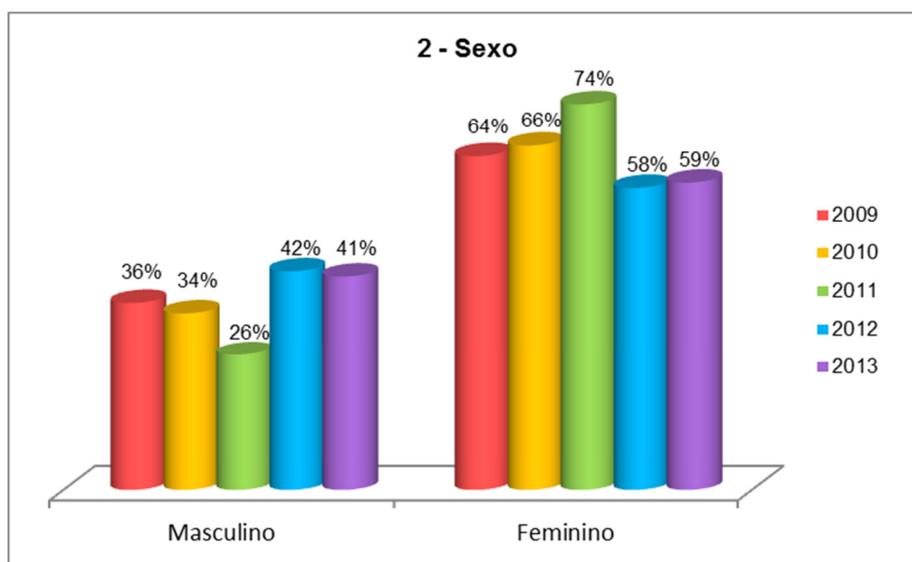
De seguida serão analisados e comparados os dados estatísticos resultantes da elaboração dos questionários sobre a satisfação com o serviço de EIB em 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013 por parte dos utilizadores internos do ISCTE-IUL e por outras instituições.

## 2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos

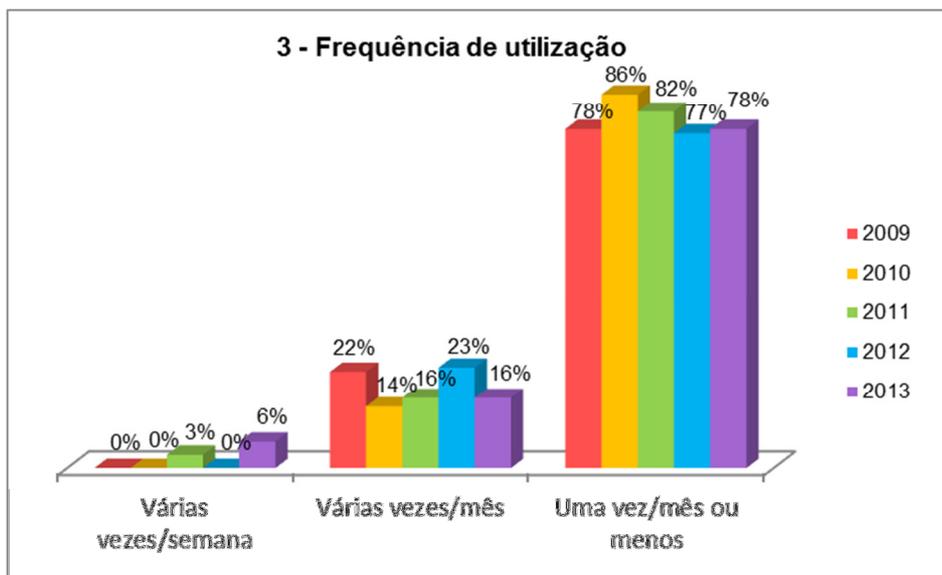
Numa primeira fase deste trabalho procedeu-se a uma análise comparativa referente à percentagem de utilizadores internos que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2009-2013, ao sexo, à frequência com que utilizaram este serviço e ao seu grau de satisfação face aos 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.



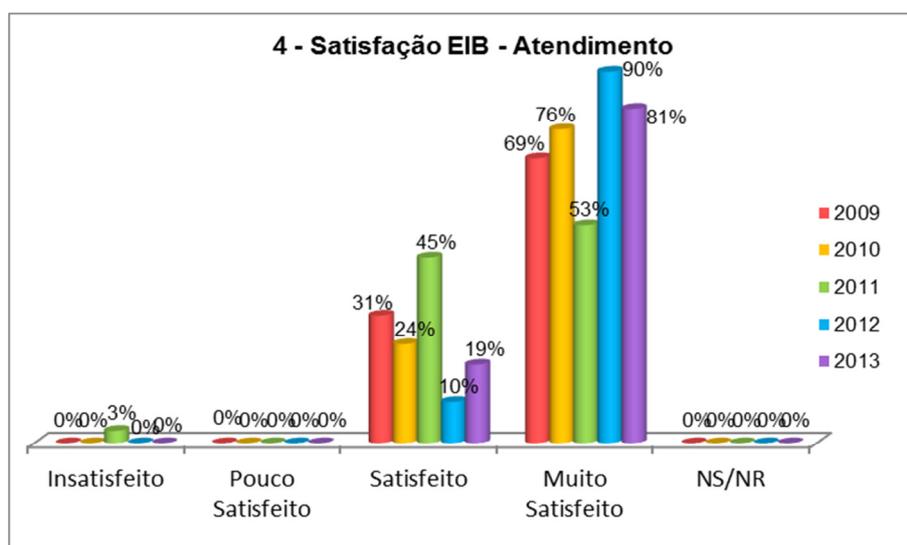
Através do Gráfico 1 é possível constatar que em 2010 houve um aumento da percentagem de respostas por parte dos utilizadores internos face aos anos anteriores, o que não se verificava desde 2009.



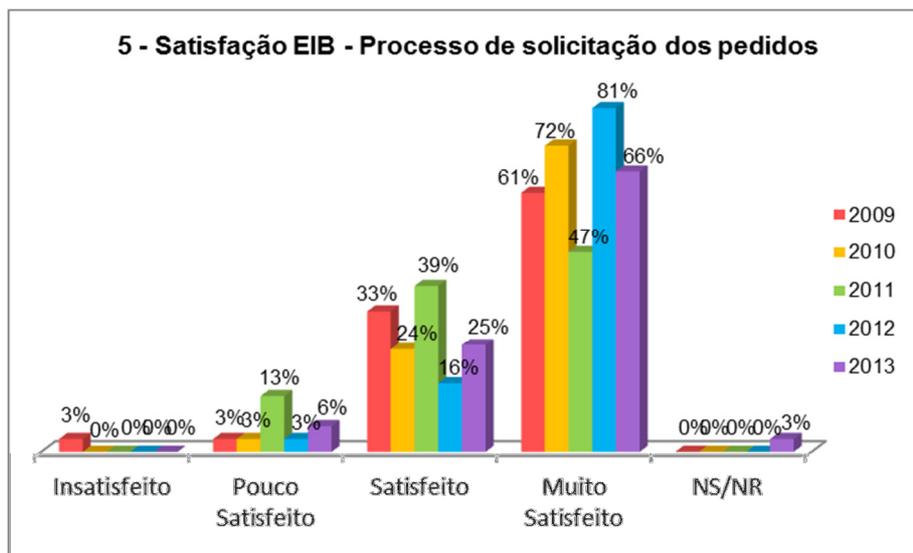
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que existiram mais respostas de utilizadores do sexo feminino em todos os períodos. No entanto, constata-se que em 2013 houve uma redução de respostas de utilizadores do sexo masculino face a 2012 e uma diminuição de respostas de utilizadores do sexo feminino.



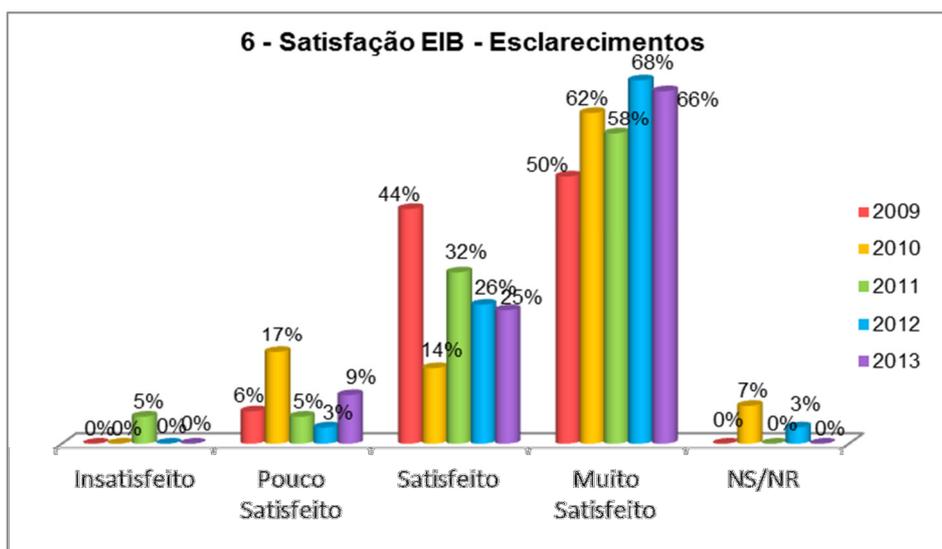
Pela análise do Gráfico 3 conclui-se que em todos os períodos, a larga maioria dos utilizadores que responderam aos questionários efetuou pedidos de empréstimo interbibliotecas uma vez por mês ou menos. Verifica-se que em 2013 houve um ligeiro aumento de utilizadores a recorrerem a este serviço uma vez por mês ou menos e várias vezes por semana comparativamente com o ano de 2012. Registou-se também em 2013 uma diminuição de utilizadores que utilizam o serviço de EIB várias vezes por mês, chegando a uma percentagem igual à de 2011.



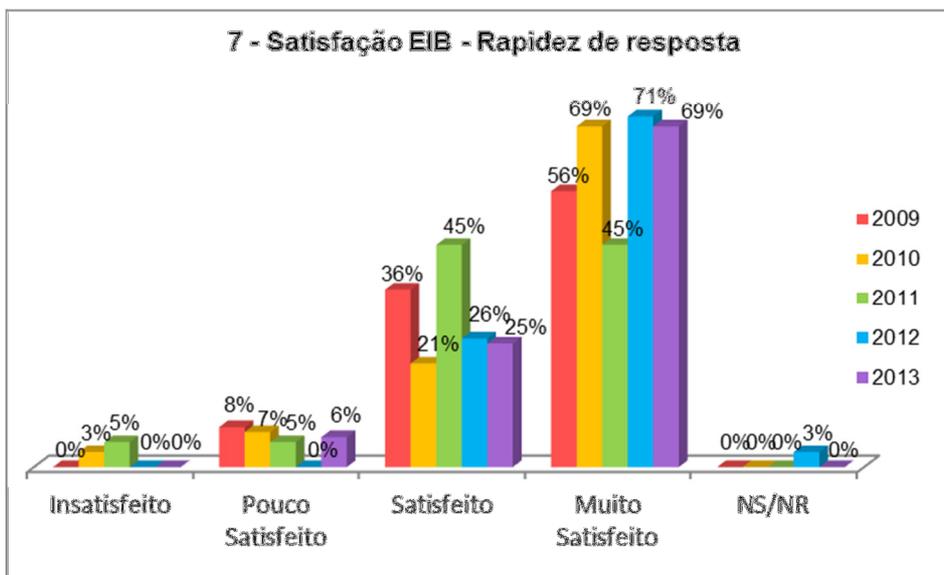
Através do Gráfico 4 pode-se constatar que a maioria dos utilizadores que responderam a estes questionários manifestou-se muito satisfeitos e satisfeitos com o atendimento prestado face a questões ou dúvidas colocadas acerca deste serviço. Pode-se verificar em 2013 uma ligeira redução de utilizadores muito satisfeitos face a 2012, para a qual contribuiu também um aumento de utilizadores satisfeitos.



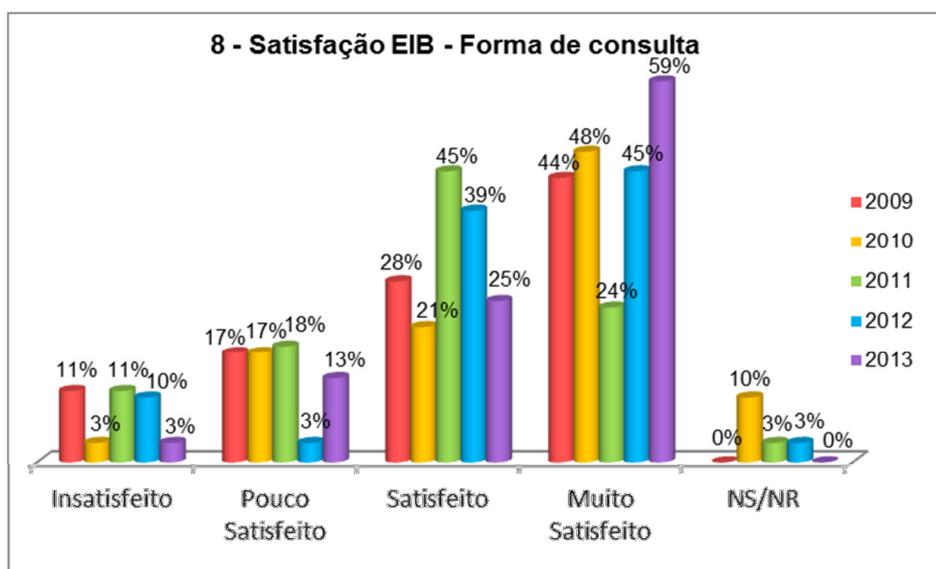
Pela análise do Gráfico 5 constata-se que à semelhança do gráfico anterior houve em 2013 uma redução do número de utilizadores muito satisfeitos com a forma de solicitar os pedidos de EIB e um aumento do número de utilizadores satisfeitos. Verificou-se também em 2013 um ligeiro aumento do número de utilizadores pouco satisfeitos comparativamente com 2012.



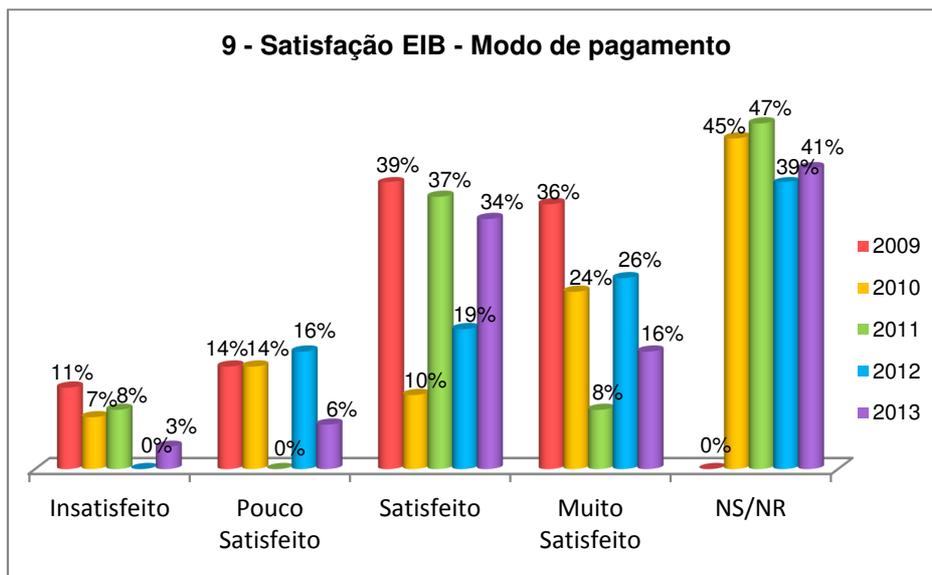
No Gráfico 6, verifica-se que em 2013 registou-se uma pequena diminuição de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos face a 2012 para a qual contribui também uma ligeira subida da percentagem de utilizadores pouco satisfeitos.



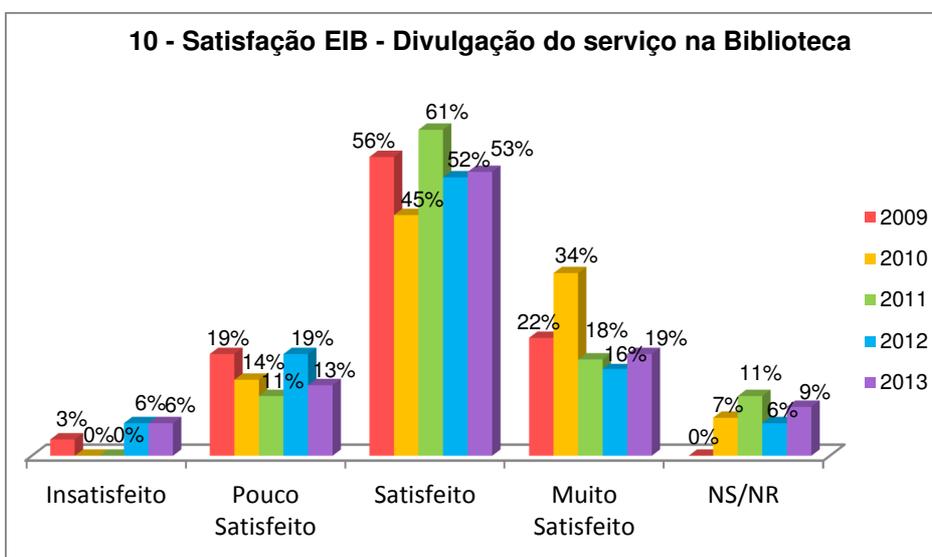
Pela análise do Gráfico 7 conclui-se que em 2013, houve uma pequena diminuição de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos comparativamente com 2012 e um aumento de utilizadores pouco satisfeitos com a rapidez na resposta aos seus pedidos.



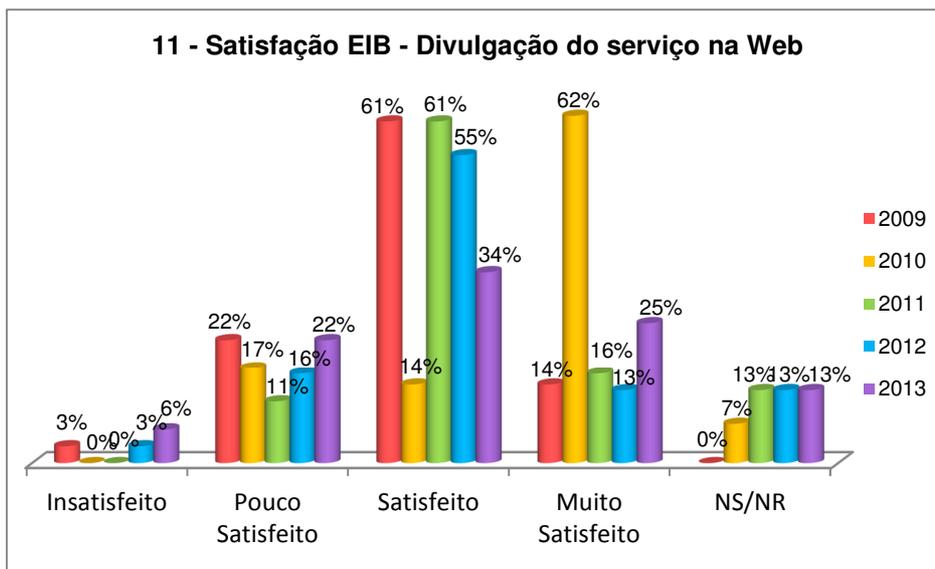
O Gráfico 8 mostra que em 2013 registou-se uma subida significativa de utilizadores muito satisfeitos com a possibilidade de consultar os documentos que solicitaram por EIB apenas na Biblioteca do ISCTE-IUL, tendo sido a maior percentagem registada até ao momento. Verifica-se também uma queda na percentagem dos utilizadores satisfeitos e insatisfeitos e um aumento dos utilizadores pouco satisfeitos com a forma de consulta dos documentos.



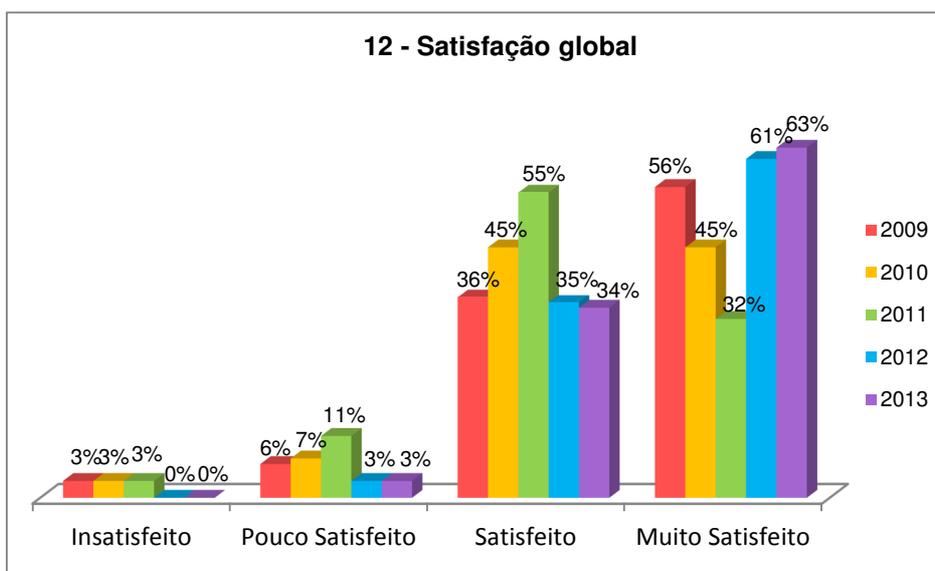
De destacar pela análise do Gráfico 9 que grande parte dos utilizadores inquiridos em 2013 não sabe/não responde a este parâmetro de avaliação, talvez pelo fato de não terem tido necessidade de proceder a qualquer pagamento pelos pedidos de empréstimo efetuados. Relativamente aos restantes, verifica-se em 2013 uma redução de utilizadores muito satisfeitos face a 2012 e um aumento de utilizadores satisfeitos. De referir ainda um pequeno aumento de utilizadores insatisfeitos e uma redução de utilizadores pouco satisfeitos em relação a 2012.



O Gráfico 10 mostra um aumento de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB no espaço físico da Biblioteca em 2013 quando comparado com 2012. De referir igualmente uma redução do número de utilizadores pouco satisfeitos e a mesma percentagem de utilizadores insatisfeitos que se registava em 2012. Verifica-se também em 2013 um aumento de utilizadores que não sabem/não respondem face a 2012.



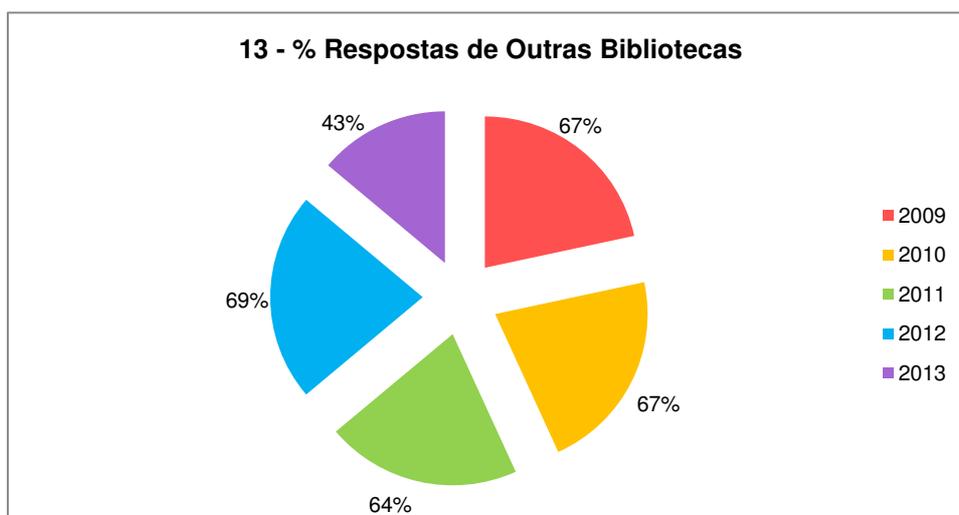
Pela análise do Gráfico 11 verificou-se que em 2013 houve um aumento de utilizadores muito satisfeitos, o que não acontecia desde 2010 e uma redução de utilizadores satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB na página da Biblioteca na Internet quando comparado com 2012. De referir igualmente uma tendência crescente do número de utilizadores pouco satisfeitos e insatisfeitos de 2011 a esta parte.



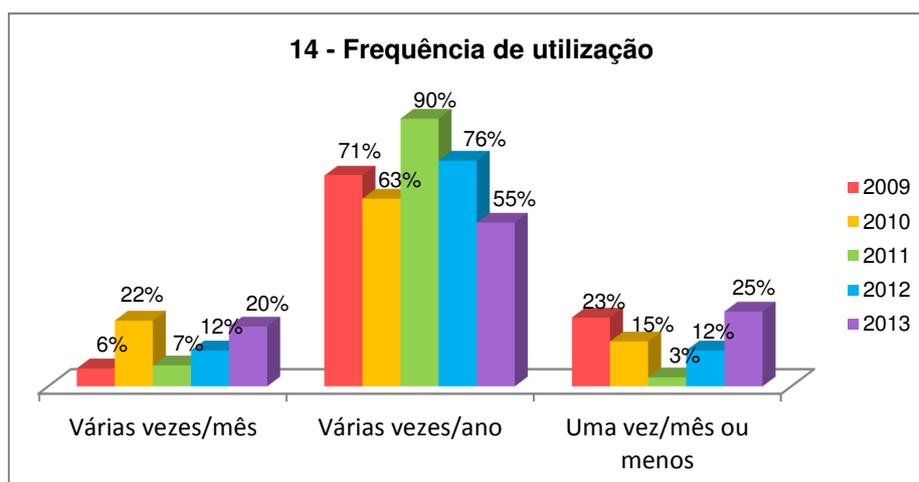
Através do Gráfico 12 pode-se concluir que em 2013 houve um aumento de utilizadores muito satisfeitos face aos anos anteriores, tendo-se mesmo registado a percentagem mais alta desde 2009, para o qual contribuiu uma diminuição de utilizadores satisfeitos. Verificou-se tal como em 2012 a inexistência de utilizadores insatisfeitos. Relativamente aos utilizadores pouco satisfeitos manteve-se em 2013 a mesma percentagem que se registava em 2012.

### 3. Análise Comparativa – Instituições Externas

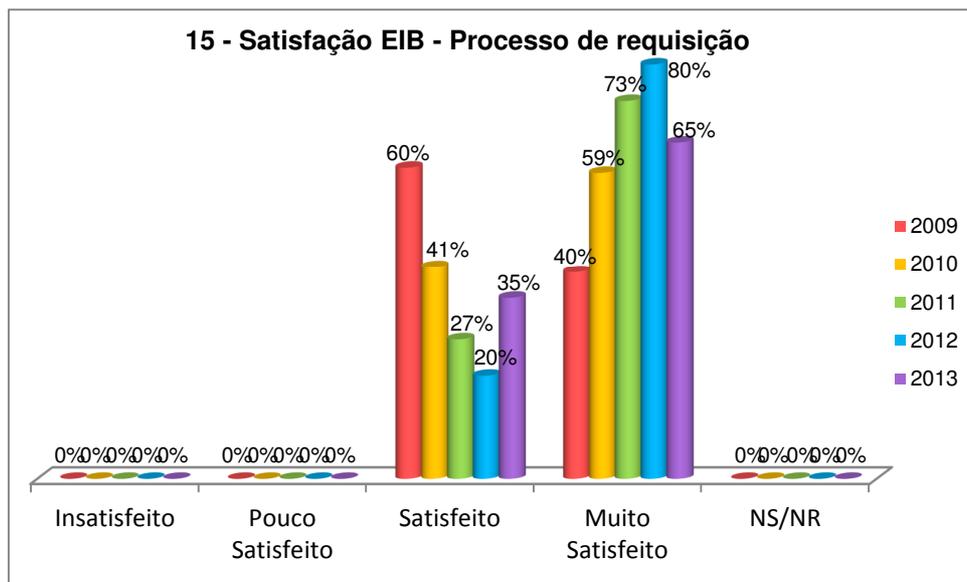
Numa segunda fase deste trabalho será feita uma análise comparativa referente à percentagem de outras bibliotecas que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2009-2013, à frequência com que utilizaram este serviço e o grau de satisfação face aos parâmetros considerados 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.



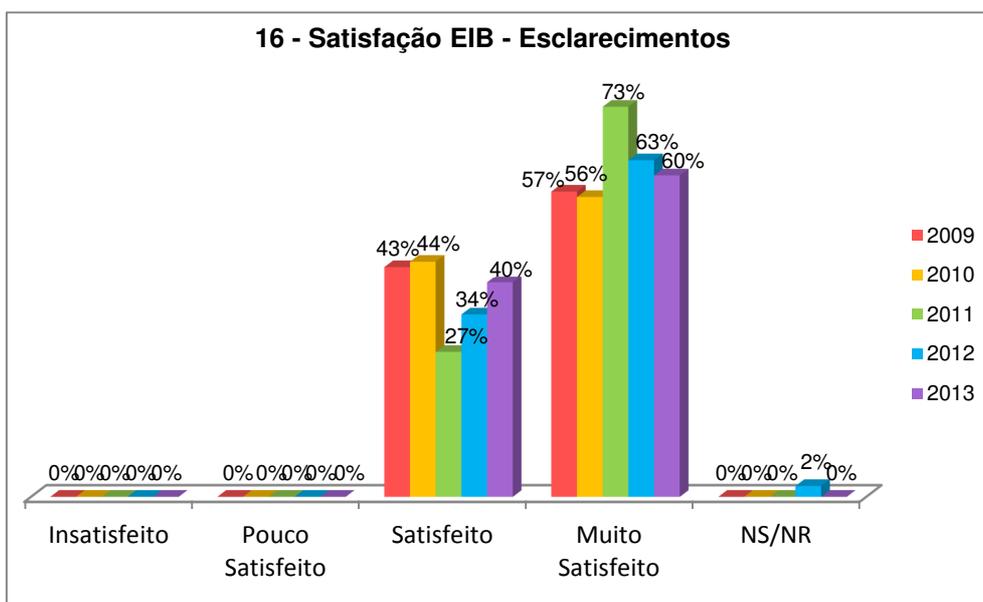
No Gráfico 13 é possível constatar que em 2013 houve uma redução significativa da percentagem de respostas por parte das bibliotecas que recorreram ao serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL em relação aos anos anteriores.



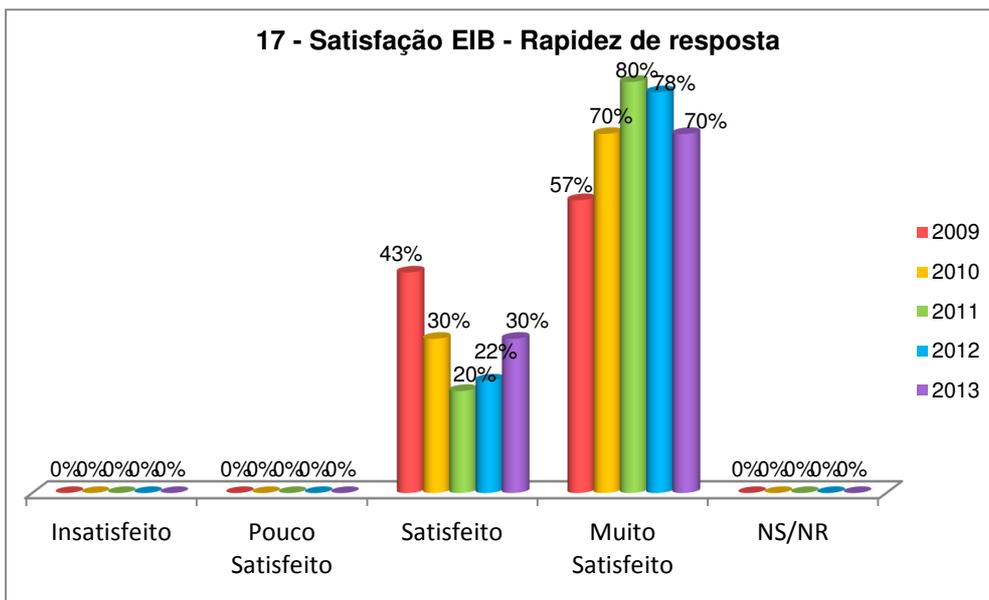
O Gráfico 14 mostra que no período 2009-2013 a maior parte das bibliotecas utilizaram o serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, tendo-se verificado uma redução da utilização em 2013 face aos anos anteriores. Relativamente à utilização deste serviço várias vezes por mês e uma vez por mês ou menos, verificou-se um aumento em 2013, face aos anos anteriores.



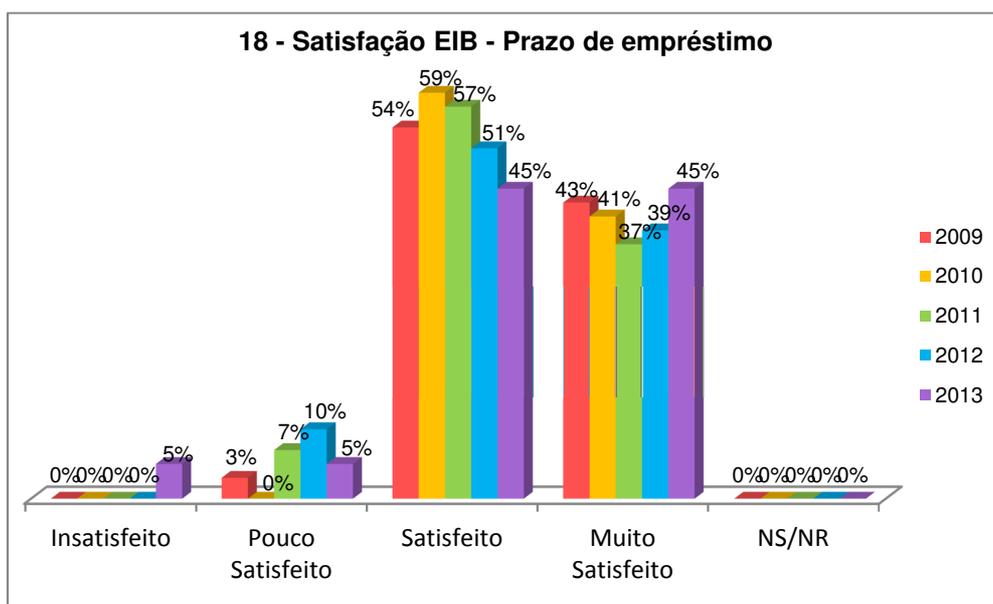
Através do Gráfico 15 é possível concluir que a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários no período 2009-2013 se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas como o processo de requisição das obras por EIB, o qual na maior parte dos casos é feito por e-mail. Pode-se verificar uma redução das bibliotecas que se declararam satisfeitas e muito satisfeitas em 2013 face a 2012.



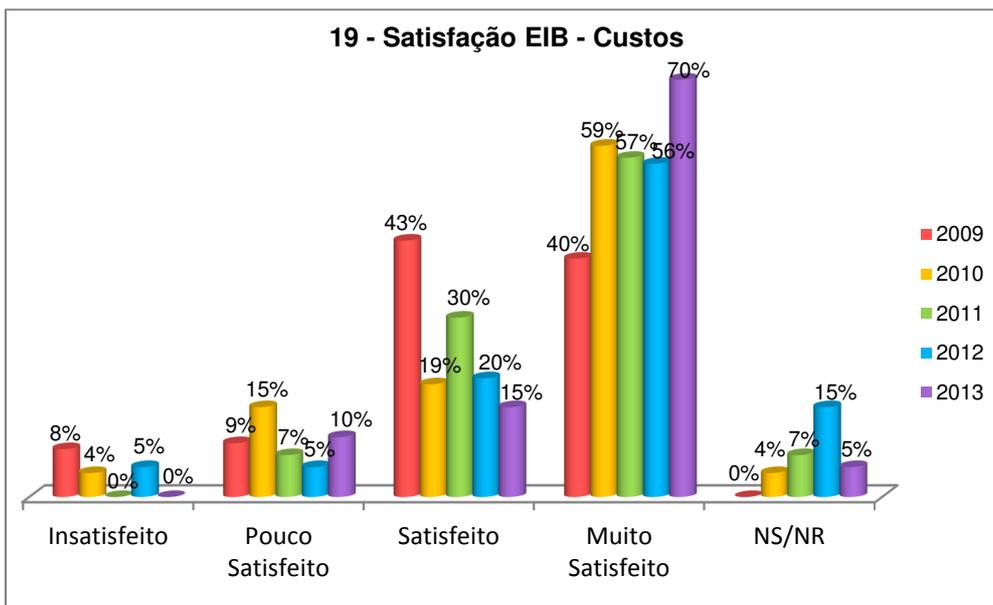
O Gráfico 16 mostra também que a totalidades das bibliotecas que responderam aos questionário em 2013 se declararam satisfeitas e muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do estado dos pedidos. Apenas 2% das bibliotecas não sabem/não respondem a este parâmetro em 2012.



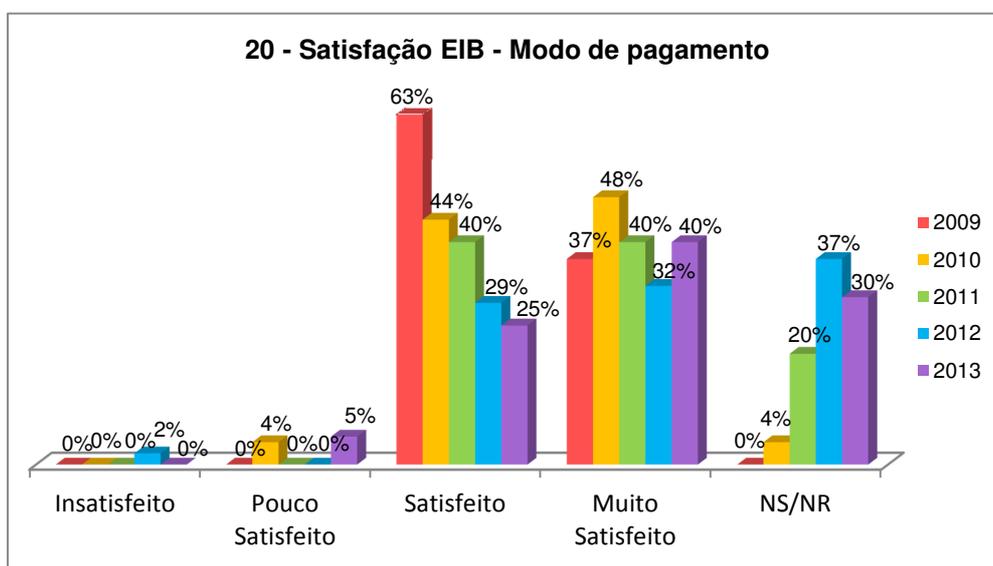
Pode-se concluir através da análise ao Gráfico 17 que à semelhança do gráfico 15, a totalidade das bibliotecas que responderam a este questionários se consideraram muito satisfeitas e satisfeitas com a rapidez do serviço no período em análise.



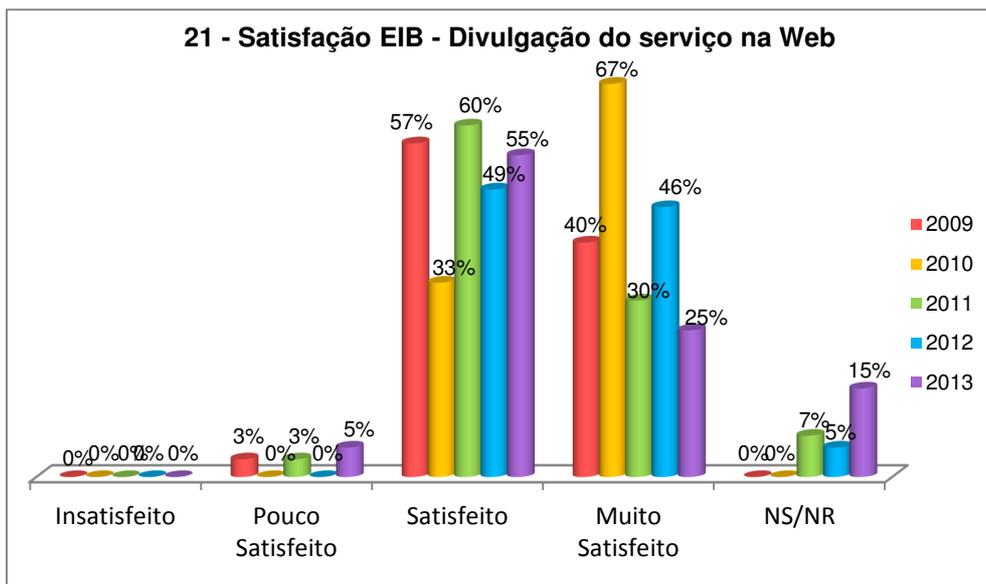
No Gráfico 18 é possível verificar que a maior parte das bibliotecas se manifestaram satisfeitas com o prazo de empréstimo das obras solicitadas por EIB. Uma percentagem significativa também se declarou muito satisfeita desde 2009 a 2013, tendo-se mesmo verificado um aumento em 2013 comparativamente com os anos anteriores. Este gráfico mostra ainda um aumento em 2013 de bibliotecas insatisfeitas e uma redução de bibliotecas pouco satisfeitas face a 2011 e 2012.



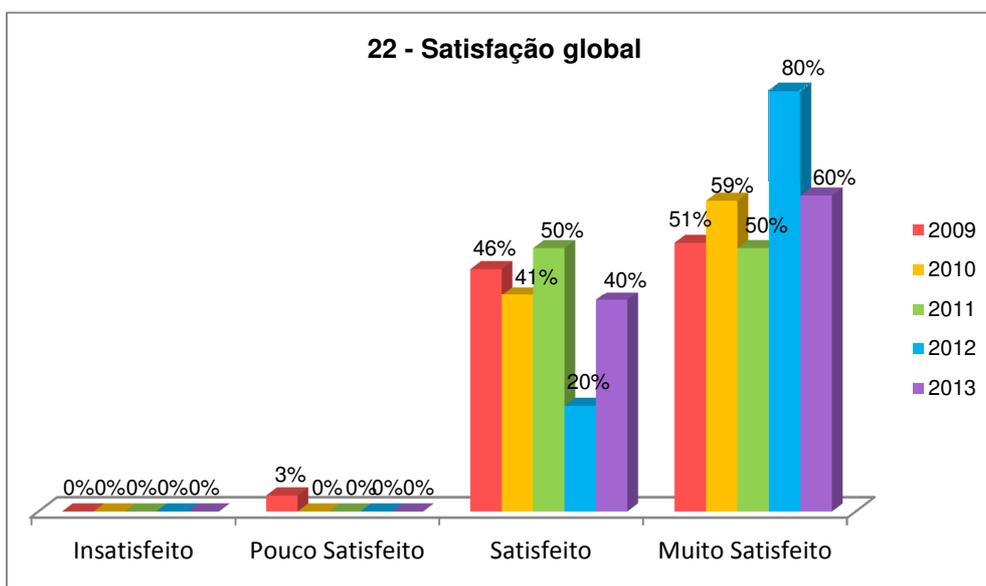
O Gráfico 19 demonstra que a maior parte das bibliotecas em 2013 se encontram muito satisfeitas com os preços estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelos empréstimos interbibliotecas de obras ou envio de artigos. Verifica-se também uma diminuição das bibliotecas satisfeitas e insatisfeitas e um ligeiro aumento da percentagem de bibliotecas pouco satisfeitas. Regista-se igualmente em 2013 um decréscimo de bibliotecas que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação possivelmente por serem instituições com as quais existe reciprocidade de tratamento dos pedidos formulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, não havendo lugar, nestes casos, ao pagamento de taxas de empréstimo.



Pela análise do Gráfico 20 verifica-se em 2012 um ligeiro aumento em 2013 de bibliotecas muito satisfeitas face a 2012 e uma redução significativa de bibliotecas satisfeitas. Regista-se também uma ligeira diminuição de bibliotecas que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente pelo mesmo motivo do gráfico 19. Em sentido oposto verifica-se um aumento de bibliotecas pouco satisfeitas o que não se registava desde 2010.



O Gráfico 21 demonstra que houve uma descida significativa em 2013 em relação a 2012 de bibliotecas que se manifestaram muito satisfeitas com a divulgação do serviço na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet e, em sentido inverso, um aumento de bibliotecas satisfeitas. Registrou-se também em 2013 um aumento de bibliotecas que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação face a 2011 e 2012, possivelmente por já conhecerem o serviço e não terem necessidade de recorrer à página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet. Verifica-se ainda um aumento de bibliotecas pouco satisfeitas em 2013 face a 2012.



Através do Gráfico 22 pode-se concluir que desde 2010, 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 descida de bibliotecas muito satisfeitas em 2013 face a 2012 para a qual contribuiu um aumento de bibliotecas satisfeitas. Apenas 3% em 2009 se manifestaram pouco satisfeitas e nenhuma ao longo do período 2009-2013 se mostrou insatisfeita.

## 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 2009 a 2013 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 2009-2013 - Utilizadores Internos

#### 1 - % de utilizadores internos que responderam ao questionário

% Respostas	2009	2010	2011	2012	2013
Respostas	44%	41%	32%	37%	38%

#### 2 - Sexo

Sexo	2009	2010	2011	2012	2013
Masculino	36%	34%	26%	42%	41%
Feminino	64%	66%	74%	58%	59%

#### 3 - Frequência de utilização

Frequência	2009	2010	2011	2012	2013
Várias vezes/semana	0%	0%	3%	0%	6%
Várias vezes/mês	22%	14%	16%	23%	16%
Uma vez/mês ou menos	78%	86%	82%	77%	78%

#### 4 - Satisfação EIB - Atendimento

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	3%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	31%	24%	45%	10%	19%
Muito Satisfeito	69%	76%	53%	90%	81%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

#### 5 - Satisfação EIB - Processo de solicitação dos pedidos

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	3%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	3%	3%	13%	3%	6%
Satisfeito	33%	24%	39%	16%	25%
Muito Satisfeito	61%	72%	47%	81%	66%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	3%

## 6 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	5%	0%	0%
Pouco Satisfeito	6%	17%	5%	3%	9%
Satisfeito	44%	14%	32%	26%	25%
Muito Satisfeito	50%	62%	58%	68%	66%
NS/NR	0%	7%	0%	3%	0%

## 7 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	3%	5%	0%	0%
Pouco Satisfeito	8%	7%	5%	0%	6%
Satisfeito	36%	21%	45%	26%	25%
Muito Satisfeito	56%	69%	45%	71%	69%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	0%

## 8 - Satisfação EIB - Forma de consulta

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	11%	3%	11%	10%	3%
Pouco Satisfeito	17%	17%	18%	3%	13%
Satisfeito	28%	21%	45%	39%	25%
Muito Satisfeito	44%	48%	24%	45%	59%
NS/NR	0%	10%	3%	3%	0%

## 9 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	11%	7%	8%	0%	3%
Pouco Satisfeito	14%	14%	0%	16%	6%
Satisfeito	39%	10%	37%	19%	34%
Muito Satisfeito	36%	24%	8%	26%	16%
NS/NR	0%	45%	47%	39%	41%

## 10 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Biblioteca

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	3%	0%	0%	6%	6%
Pouco Satisfeito	19%	14%	11%	19%	13%
Satisfeito	56%	45%	61%	52%	53%
Muito Satisfeito	22%	34%	18%	16%	19%
NS/NR	0%	7%	11%	6%	9%

### 11 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	3%	0%	0%	3%	6%
Pouco Satisfeito	22%	17%	11%	16%	22%
Satisfeito	61%	14%	61%	55%	34%
Muito Satisfeito	14%	62%	16%	13%	25%
NS/NR	0%	7%	13%	13%	13%

### 12 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	3%	3%	3%	0%	0%
Pouco Satisfeito	6%	7%	11%	3%	3%
Satisfeito	36%	45%	55%	35%	34%
Muito Satisfeito	56%	45%	32%	61%	63%

## **Análise Comparativa 2009-2013 - Outras Bibliotecas**

### **13 - % de Outras Bibliotecas que responderam ao questionário**

% Respostas	2009	2010	2011	2012	2013
Respostas	67%	67%	64%	69%	43%

### **14 - Frequência de utilização**

Frequência	2009	2010	2011	2012	2013
Várias vezes/mês	6%	22%	7%	12%	20%
Várias vezes/ano	71%	63%	90%	76%	55%
Uma vez/mês ou menos	23%	15%	3%	12%	25%

### **15 - Satisfação EIB - Processo de requisição de obras**

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	60%	41%	27%	20%	35%
Muito Satisfeito	40%	59%	73%	80%	65%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

### **16 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido**

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	43%	44%	27%	34%	40%
Muito Satisfeito	57%	56%	73%	63%	60%
NS/NR	0%	0%	0%	2%	0%

### **17 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta**

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	43%	30%	20%	22%	30%
Muito Satisfeito	57%	70%	80%	78%	70%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

### 18 - Satisfação EIB - Prazo de empréstimo

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	5%
Pouco Satisfeito	3%	0%	7%	10%	5%
Satisfeito	54%	59%	57%	51%	45%
Muito Satisfeito	43%	41%	37%	39%	45%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

### 19 - Satisfação EIB - Custos

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	8%	4%	0%	5%	0%
Pouco Satisfeito	9%	15%	7%	5%	10%
Satisfeito	43%	19%	30%	20%	15%
Muito Satisfeito	40%	59%	57%	56%	70%
NS/NR	0%	4%	7%	15%	5%

### 20 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	2%	0%
Pouco Satisfeito	0%	4%	0%	0%	5%
Satisfeito	63%	44%	40%	29%	25%
Muito Satisfeito	37%	48%	40%	32%	40%
NS/NR	0%	4%	20%	37%	30%

### 21 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	3%	0%	3%	0%	5%
Satisfeito	57%	33%	60%	49%	55%
Muito Satisfeito	40%	67%	30%	46%	25%
NS/NR	0%	0%	7%	5%	15%

### 22 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2009	2010	2011	2012	2013
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	3%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	46%	41%	50%	20%	40%
Muito Satisfeito	51%	59%	50%	80%	60%