

SID

Qualidade do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL

ANÁLISE COMPARATIVA
2012-2016

Índice

1.	Introdução	3
2.	Análise Comparativa – Utilizadores Internos.....	4
3.	Análise Comparativa – Instituições Externas	11
4.	Conclusão.....	16
5.	Anexos.....	17

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 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

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.

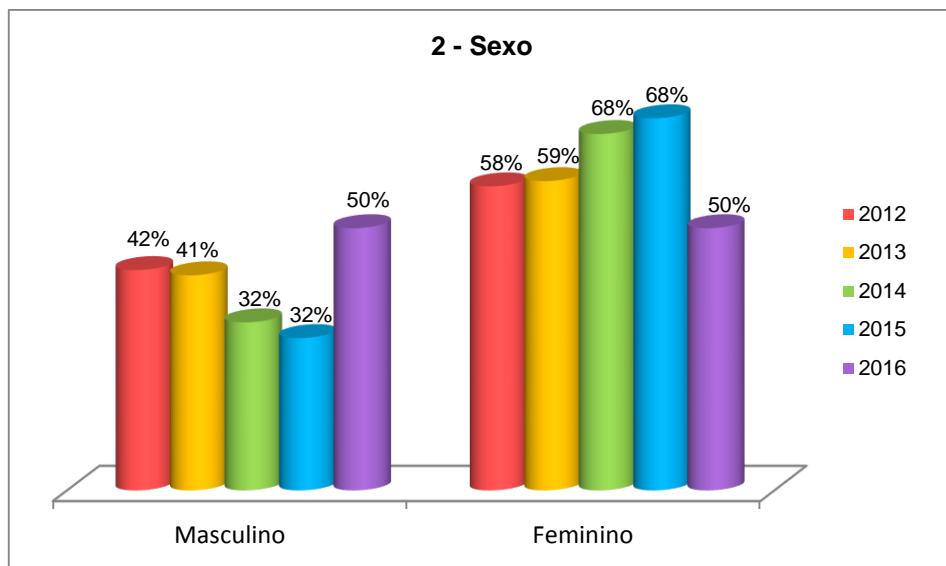
De seguida serão analisados e comparados os dados estatísticos resultantes da elaboração dos questionários sobre a satisfação com o serviço de EIB em 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 por parte dos utilizadores internos do ISCTE-IUL e por outras instituições.

2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos

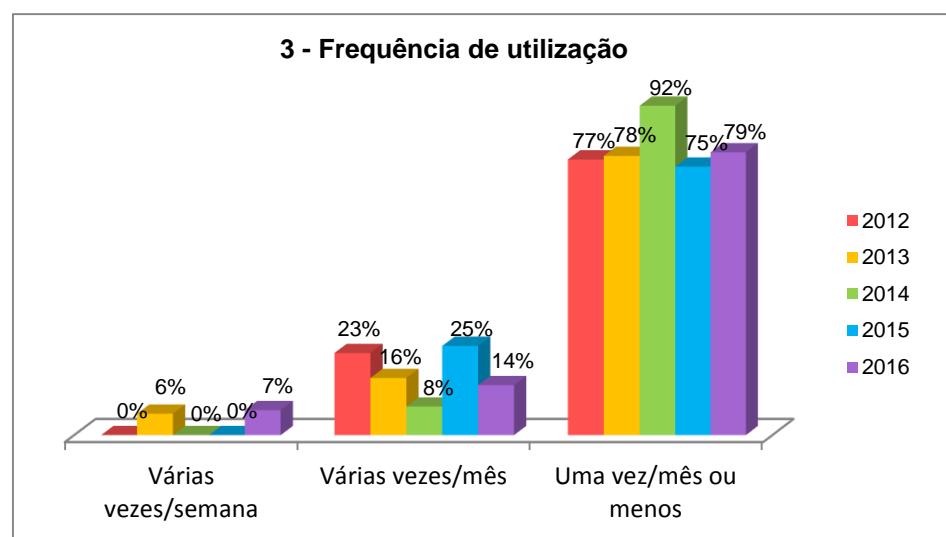
Numa primeira fase deste trabalho procedeu-se a uma análise comparativa referente à percentagem de utilizadores internos que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2012-2016, ao sexo, à frequência com que utilizaram este serviço e ao seu grau de satisfação face aos 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.



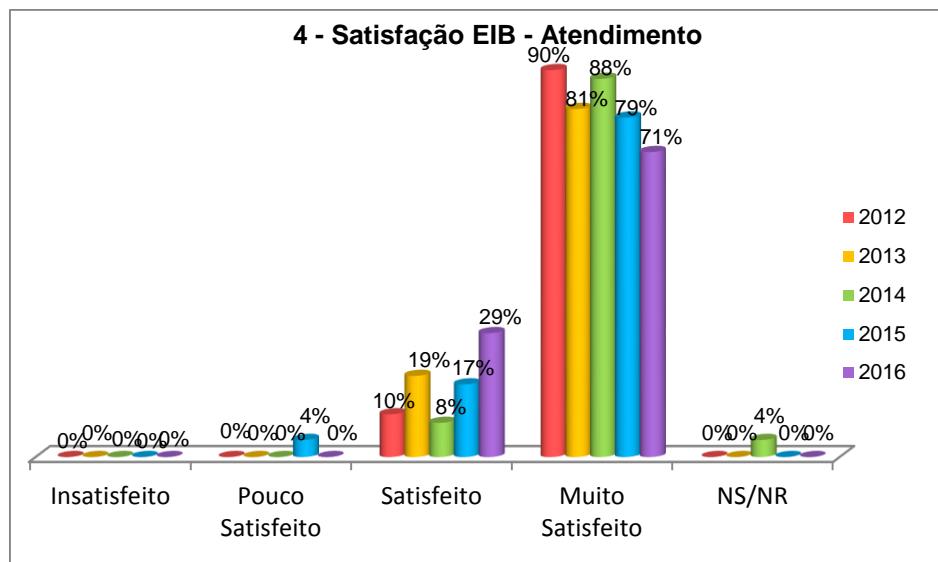
Através do Gráfico 1 é possível constatar que desde 2014 tem havido um decréscimo da percentagem de respostas por parte dos utilizadores internos, sendo que em 2016 registou-se o valor mais baixo face aos anos anteriores.



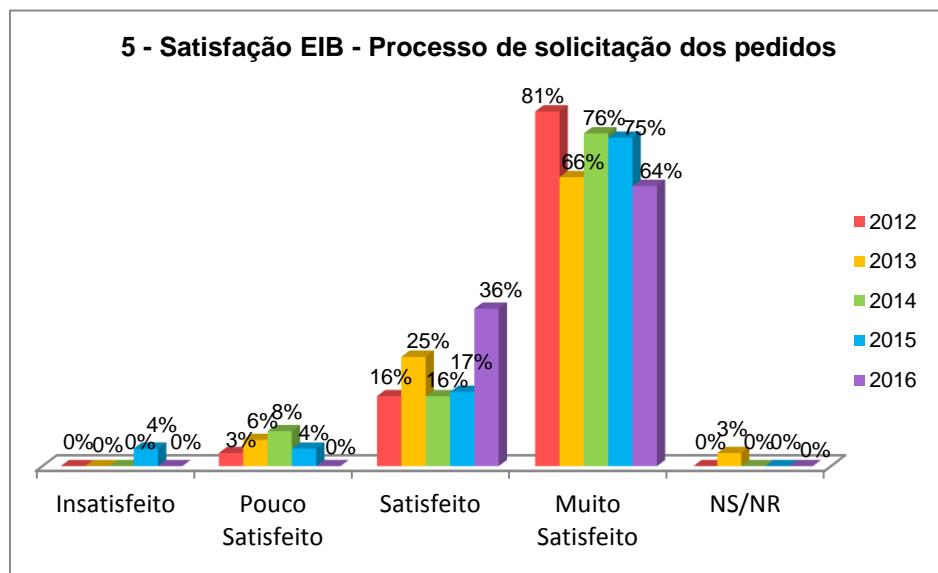
Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que existiram mais respostas de utilizadores do sexo feminino em todos os períodos, à exceção de 2016 em que se verificou uma igualdade nas respostas.



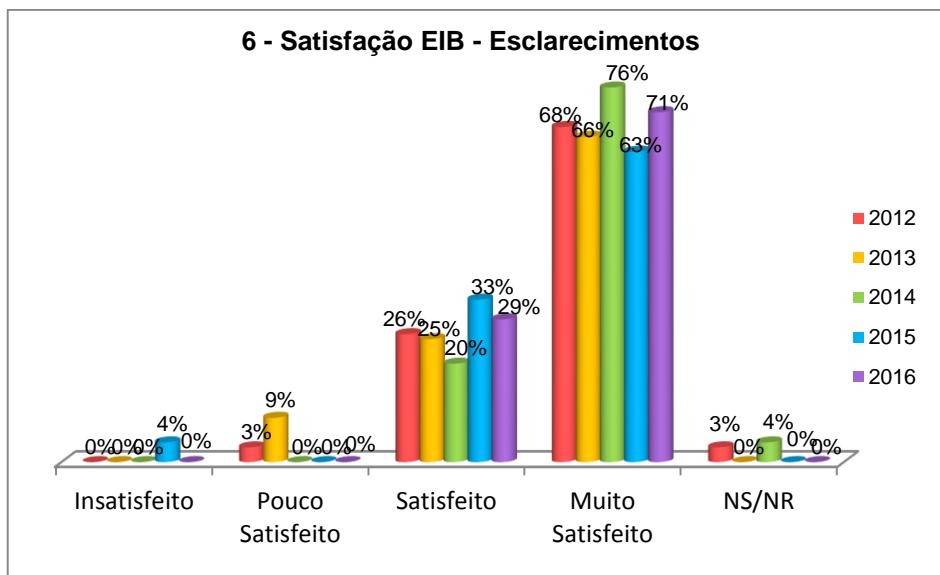
Pela análise do Gráfico 3 conclui-se que em todos os períodos, a larga maioria dos utilizadores que responderam aos questionários efetuou pedidos de empréstimo interbibliotecas uma vez por mês ou menos. Verifica-se que em 2016 houve um ligeiro aumento de utilizadores a recorrerem a este serviço uma vez por mês ou menos e um decréscimo de utilizadores a recorrerem várias vezes por mês face a 2015. Registou-se também um aumento de utilizadores a recorrerem a este serviço várias vezes por semana desde 2013.



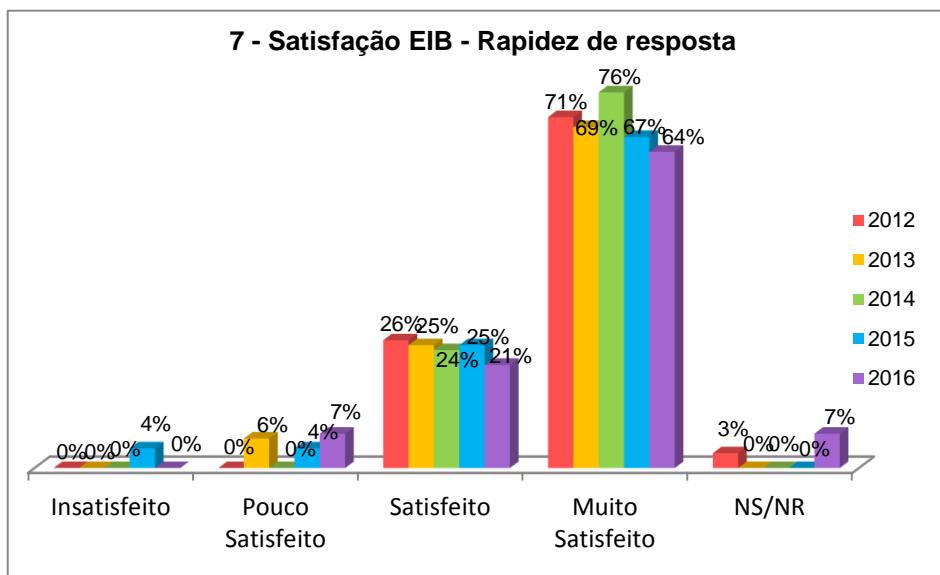
Através do Gráfico 4 pode-se constatar que a maioria dos utilizadores que responderam a estes questionários manifestou-se muito satisfeito e satisfeito com o atendimento prestado face a questões ou dúvidas colocadas acerca deste serviço. Pode-se verificar em 2016 um aumento de utilizadores satisfeitos e uma redução de utilizadores muito satisfeitos face a 2015. Voltou-se também a verificar em 2016 a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos.



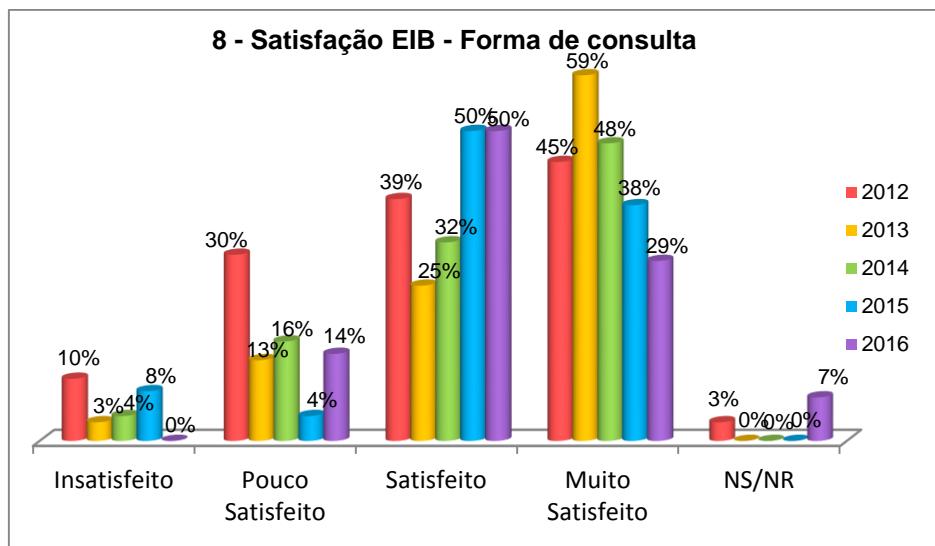
Pela análise do Gráfico 5 constata-se que à semelhança do gráfico anterior houve em 2016 um aumento do número de utilizadores satisfeitos com a forma de solicitar os pedidos de EIB e uma redução do número de utilizadores muito satisfeitos. Verificou-se também em 2016 a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos e insatisfeitos face a períodos anteriores.



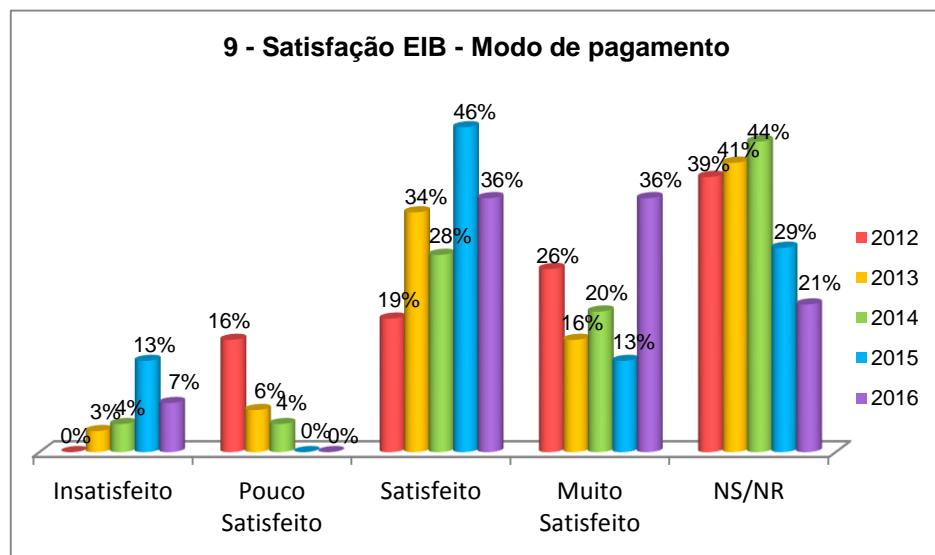
No Gráfico 6, verifica-se que em 2016 registou-se um decréscimo de utilizadores satisfeitos e um aumento de utilizadores muito satisfeitos perante os esclarecimentos prestados. Mais uma vez, verificou-se também em 2016 a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos e insatisfeitos.



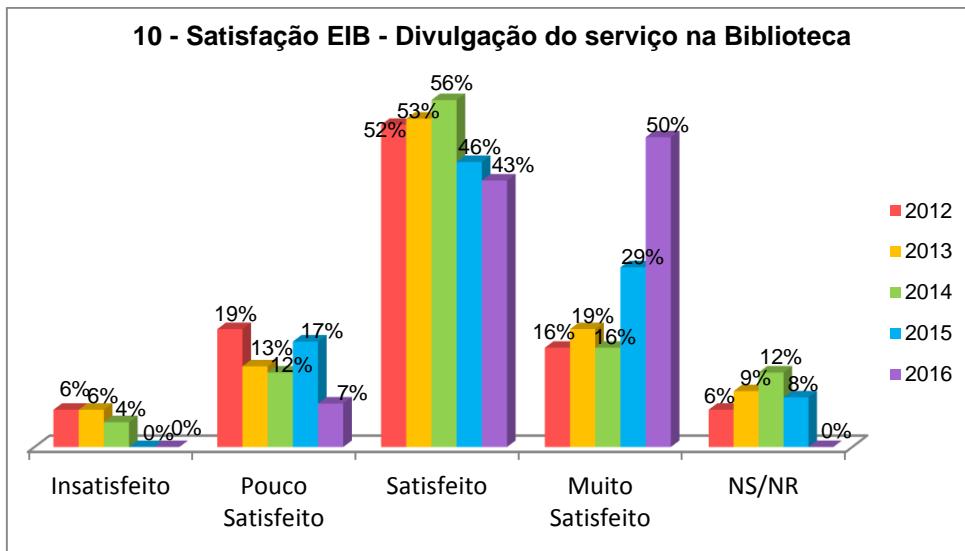
No Gráfico 7, verifica-se que em 2016 registou-se um ligeiro decréscimo de utilizadores muito satisfeitos e satisfeitos com a rapidez de resposta aos seus pedidos de EIB face aos anos anteriores. Para tal contribuiu o aumento de utilizadores pouco satisfeitos e de utilizadores que não sabem/não respondem.



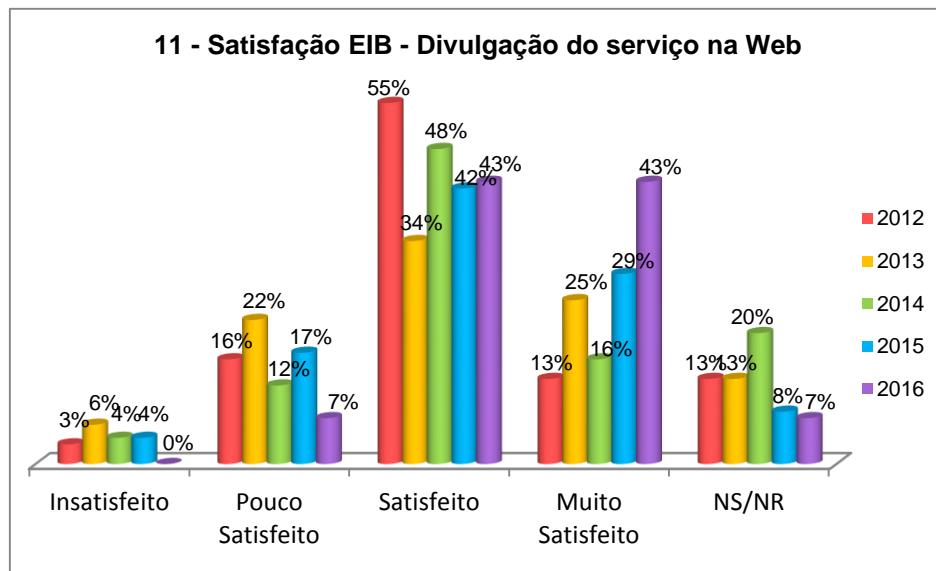
O Gráfico 8 mostra que em 2016 registou-se uma descida de utilizadores muito satisfeitos com a possibilidade de consultar os documentos que solicitaram por EIB apenas na Biblioteca do ISCTE-IUL face aos períodos anteriores. Verifica-se também a manutenção do número de utilizadores satisfeitos face a 2015 e um aumento dos utilizadores pouco satisfeitos também comparado com 2015. Por outro lado regista-se a inexistência de utilizadores insatisfeitos com a forma de consulta dos documentos face aos anos anteriores.



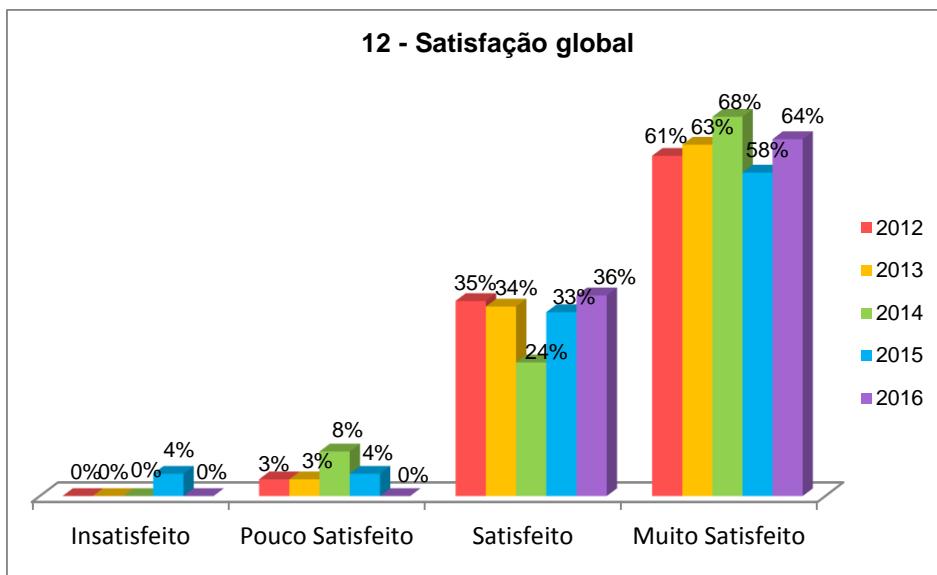
De destacar pela análise do Gráfico 9 que a maior parte dos utilizadores inquiridos em 2016 encontram-se satisfeitos e muito satisfeitos com o modo de pagamento do serviço de EIB do ISCTE-IUL. Verifica-se também uma redução da percentagem de utilizadores insatisfeitos face a 2015 e a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos desde 2015.



O Gráfico 10 mostra o maior aumento de utilizadores muito satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB no espaço físico da Biblioteca em 2016 quando comparado com os anos anteriores. De referir igualmente uma diminuição do número de utilizadores satisfeitos face a 2015 e de utilizadores pouco satisfeitos face aos períodos anteriores. De referir a inexistência de utilizadores desde 2015.



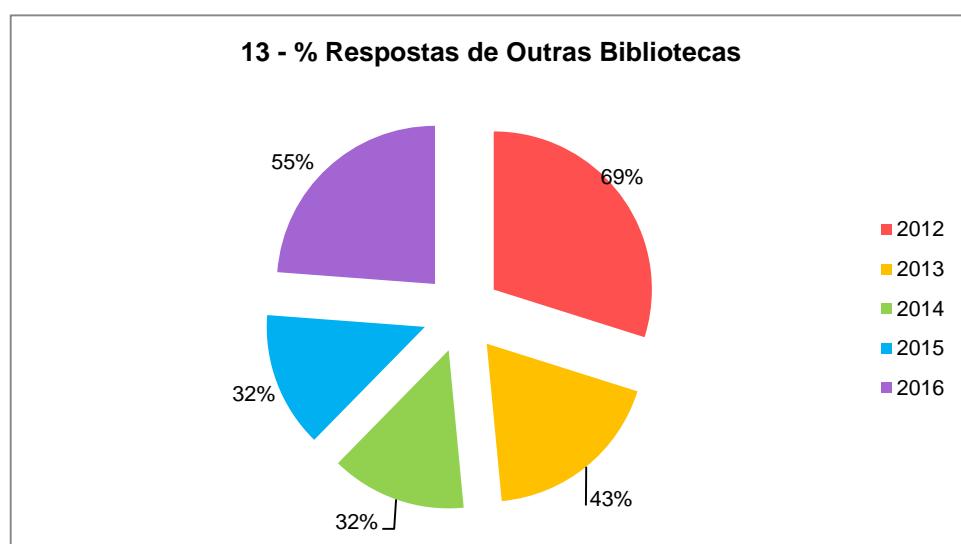
Pela análise do Gráfico 11 verificou-se que em 2016 o maior aumento de utilizadores muito satisfeitos. Verificou-se também um ligeiro aumento de utilizadores satisfeitos e uma diminuição de utilizadores pouco satisfeitos e insatisfeitos face a 2015.



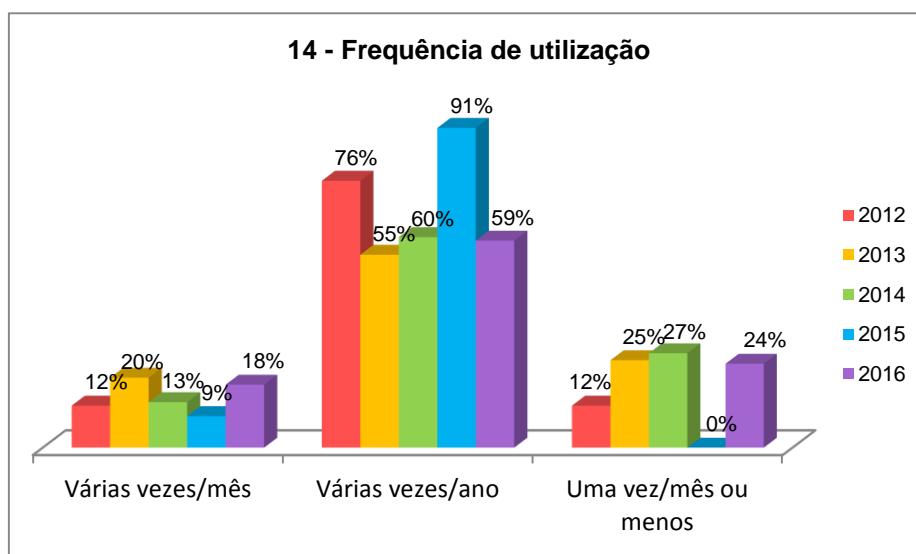
Através do Gráfico 12 pode-se concluir que em 2016 houve um aumento de utilizadores muito satisfeitos e satisfeitos face a 2015, para o qual contribuiu uma diminuição de utilizadores insatisfeitos e pouco satisfeitos quando comparado com os anos anteriores.

3. Análise Comparativa – Instituições Externas

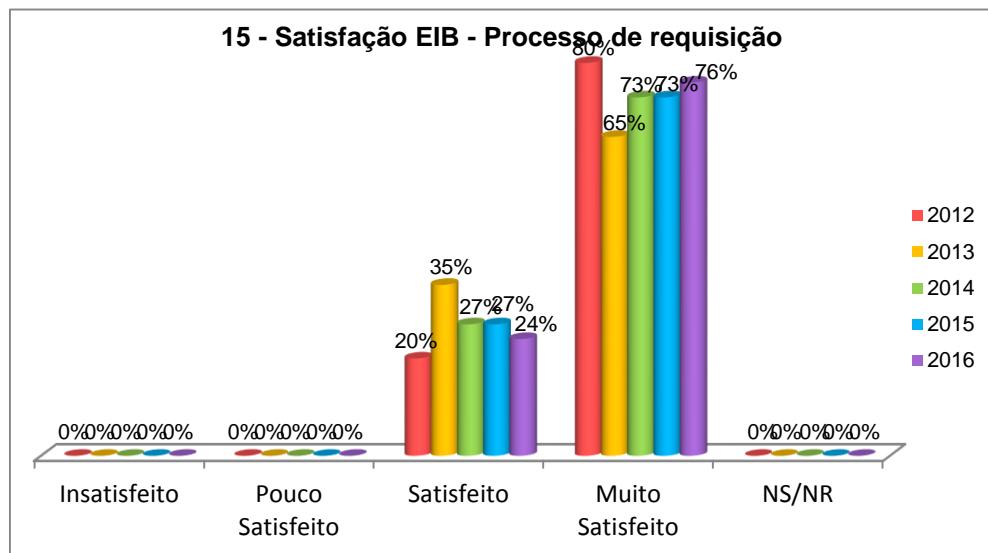
Numa segunda fase deste trabalho será feita uma análise comparativa referente à percentagem de outras bibliotecas que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2012-2016, à frequência com que utilizaram este serviço e o grau de satisfação face aos parâmetros considerados 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.



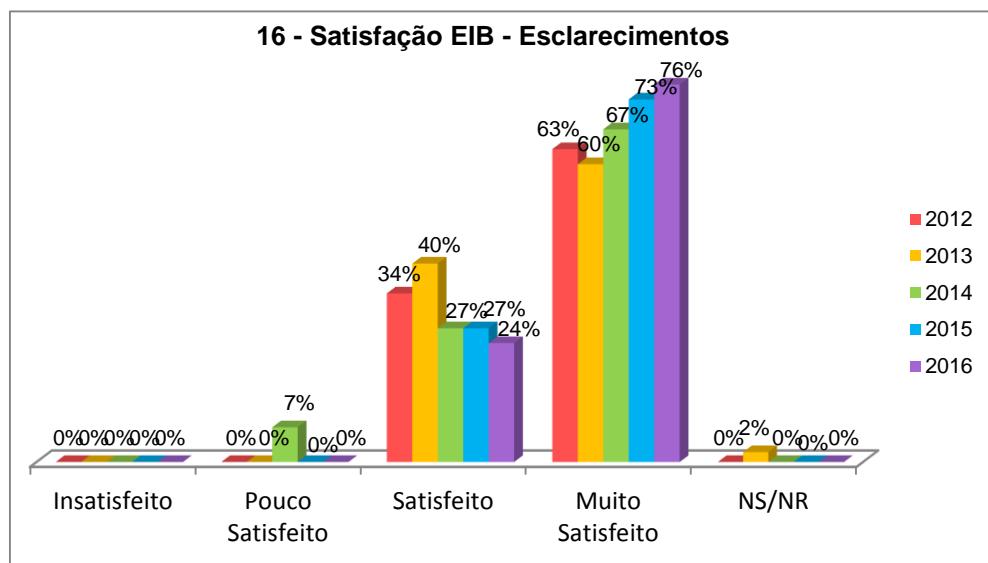
No Gráfico 13 é possível constatar que em 2016 houve um aumento de respostas por parte das bibliotecas que recorreram ao serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL, algo que não se verificava desde 2012.



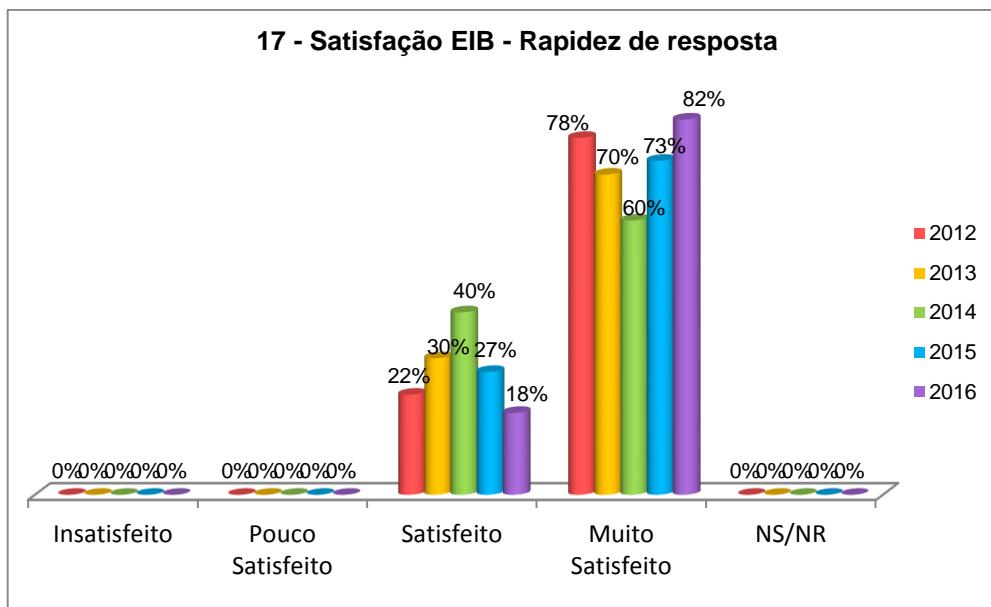
O Gráfico 14 mostra que no período 2012-2016 a maioria das bibliotecas utilizaram o serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano. Relativamente à utilização deste serviço várias vezes por mês e uma vez por mês ou menos verificou-se um aumento da percentagem em 2016 face a 2015.



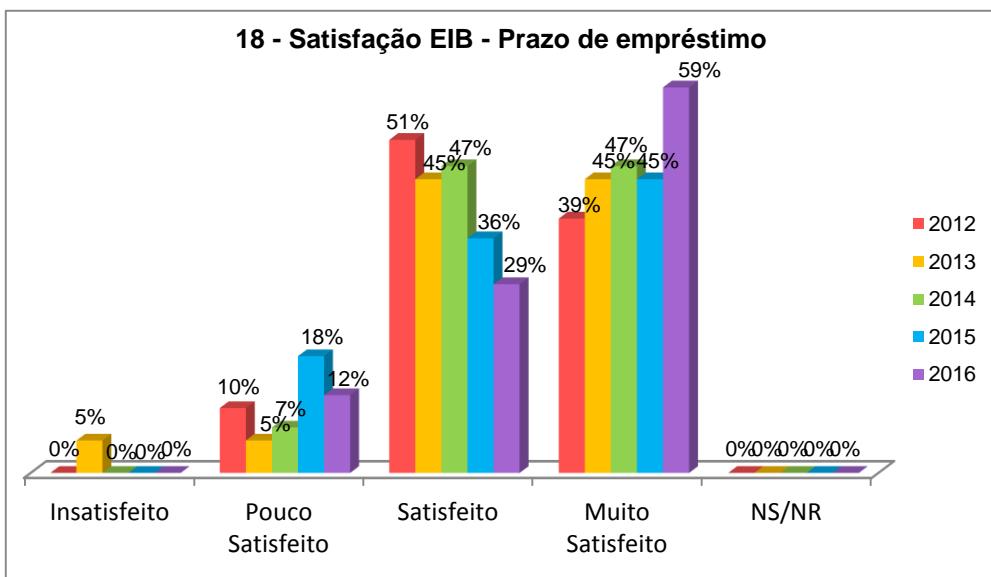
Através do Gráfico 15 é possível concluir que a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários no período 2012-2016 se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas como o processo de requisição das obras por EIB, o qual na maior parte dos casos é feito por e-mail.



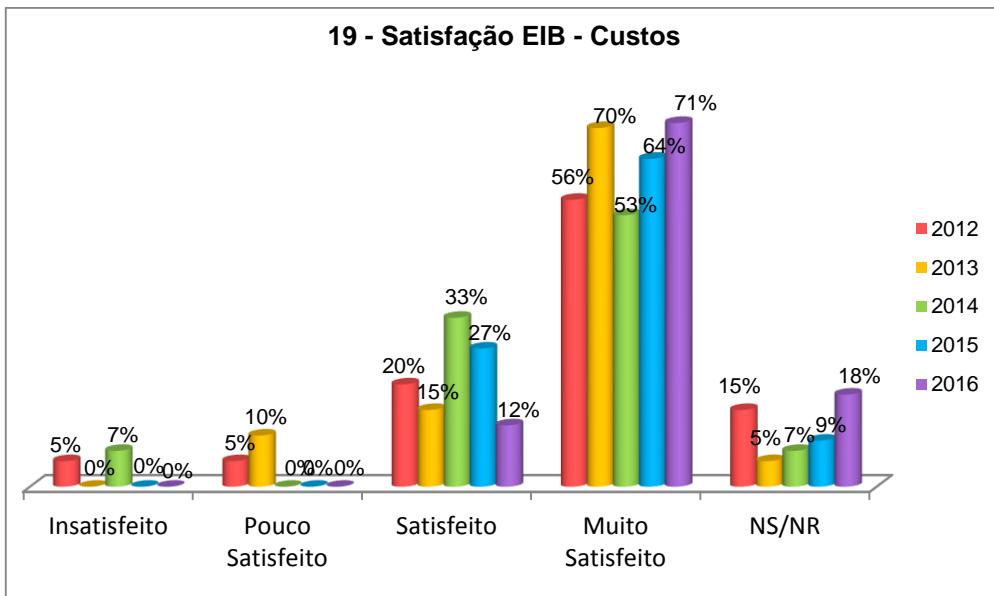
O Gráfico 16 mostra também que a totalidade das bibliotecas que responderam ao questionário em 2016 se declararam satisfeitas e muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do estado dos pedidos, tendo-me verificado um aumento face a 2015 das bibliotecas que se declararam muito satisfeitas.



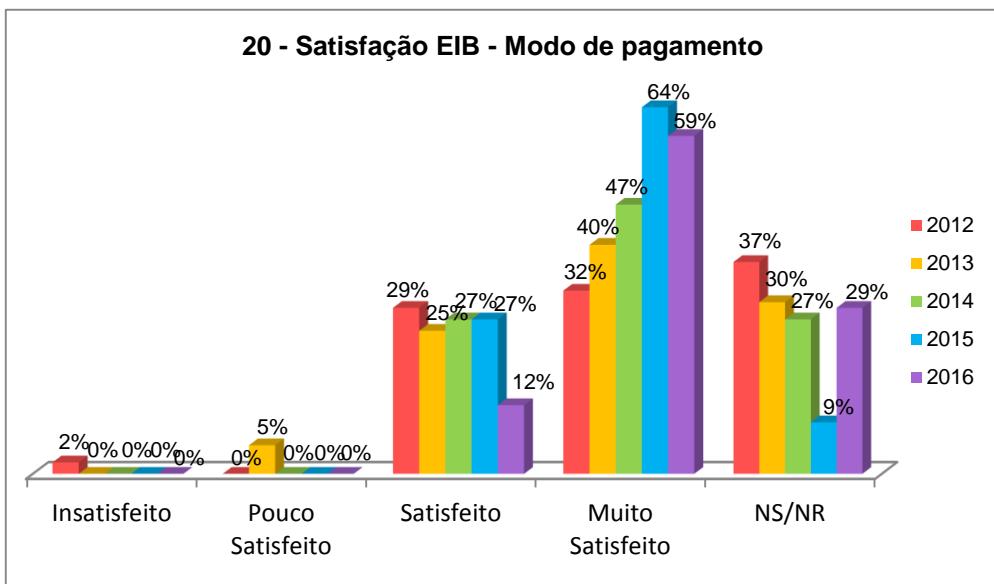
Pode-se concluir através da análise ao Gráfico 17 que a totalidade das bibliotecas que responderam a este questionário se considerou muito satisfeitas e satisfeitas com a rapidez do serviço no período em análise, tendo-se registado a maior percentagem em 2016 de bibliotecas muito satisfeitas.



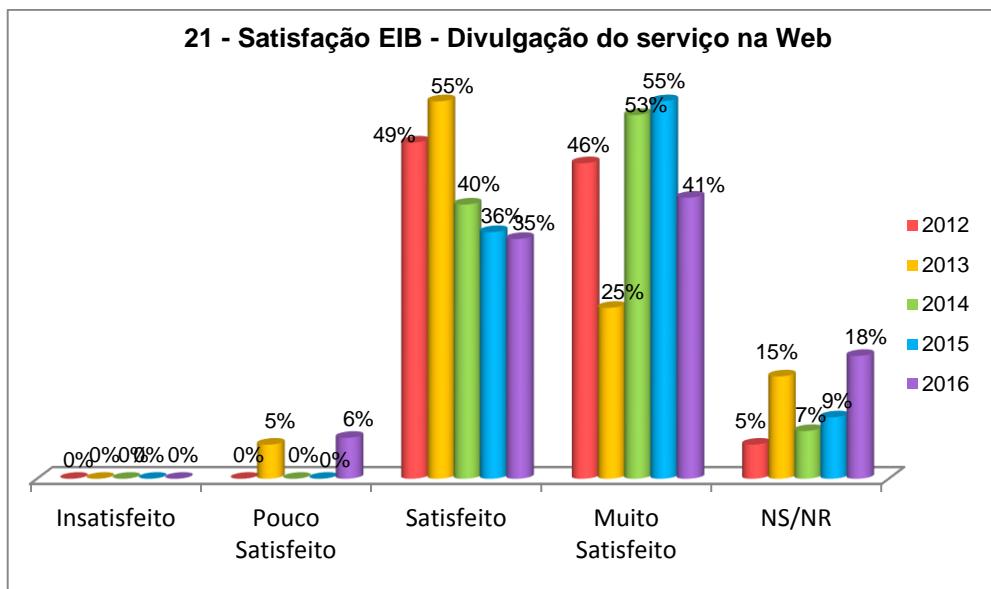
No Gráfico 18 é possível verificar que a maior parte das bibliotecas se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas com o prazo de empréstimo das obras solicitadas por EIB, tendo-se verificado no entanto uma diminuição da percentagem de bibliotecas satisfeitas e um aumento de bibliotecas muito satisfeitas em 2016 quando comparado com 2015. De salientar ainda uma redução de bibliotecas pouco satisfeitas face ao ano anterior.



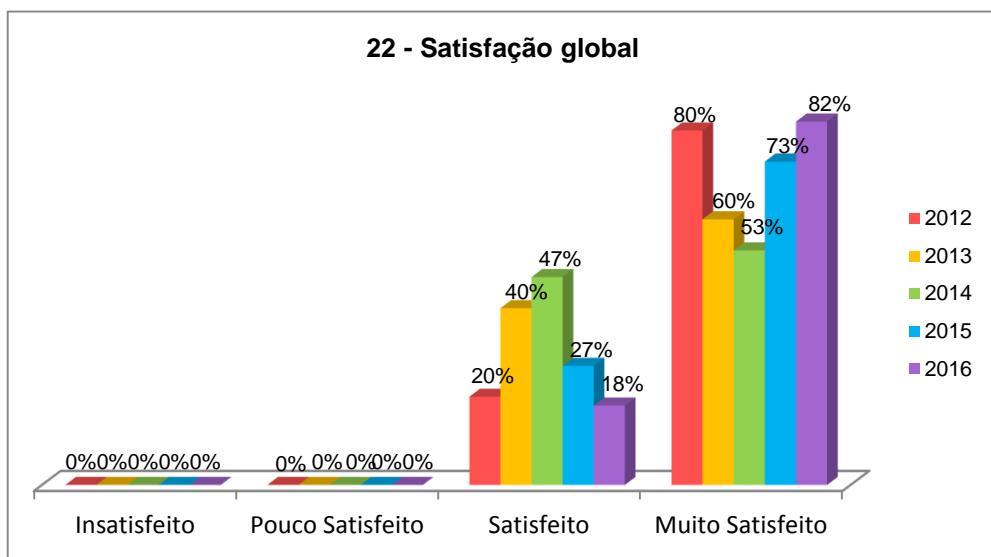
O Gráfico 19 demonstra que a maior parte das bibliotecas em 2016 se encontram muito satisfeitas e satisfeitas com os preços estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelos empréstimos interbibliotecas de obras ou envio de artigos. De salientar a inexistência desde 2015 de bibliotecas insatisfeitas e desde 2014 de bibliotecas pouco satisfeitas.



Pela análise do Gráfico 20 verifica-se em 2016 que a maioria das bibliotecas se mantém muito satisfeitas e satisfeitas durante o período em análise. De salientar também um aumento da percentagem de bibliotecas que não sabem/não respondem, possivelmente por serem bibliotecas com as quais existe protocolo de reciprocidade e como tal não existem custos de serviço de ambas as partes.



Pela análise do Gráfico 21 verifica-se em 2016 uma diminuição da percentagem de bibliotecas muito satisfeitas e satisfeitas quando comparado com 2015, embora a maioria continue a considerar positivo a divulgação do serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL na sua página na internet. De registar também uma ligeira subida de bibliotecas pouco satisfeitas e de bibliotecas que não sabem/não respondem.



Através do Gráfico 22 pode-se concluir que desde 2012, 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 2016 face aos anos anteriores 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 2012 a 2016 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 aspectos, 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 2012-2016 - Utilizadores Internos

1 - % de utilizadores internos que responderam ao questionário

% Respostas	2012	2013	2014	2015	2016
Respostas	37%	38%	27%	25%	24%

2 - Sexo

Sexo	2012	2013	2014	2015	2016
Masculino	42%	41%	32%	29%	50%
Feminino	58%	59%	68%	71%	50%

3 - Frequência de utilização

Frequência	2012	2013	2014	2015	2016
Várias vezes/semana	0%	6%	0%	0%	7%
Várias vezes/mês	23%	16%	8%	25%	14%
Uma vez/mês ou menos	77%	78%	92%	75%	79%

4 - Satisfação EIB - Atendimento

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	4%	0%
Satisfeito	10%	19%	8%	17%	29%
Muito Satisfeito	90%	81%	88%	79%	71%
NS/NR	0%	0%	4%	0%	0%

5 - Satisfação EIB - Processo de solicitação dos pedidos

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisfeito	0%	0%	0%	4%	0%
Pouco Satisfeito	3%	6%	8%	4%	0%
Satisfeito	16%	25%	16%	17%	36%
Muito Satisfeito	81%	66%	76%	75%	64%
NS/NR	0%	3%	0%	0%	0%

6 - Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	4%	0%
Pouco Satisffeito	3%	9%	0%	0%	0%
Satisffeito	26%	25%	20%	33%	29%
Muito Satisffeito	68%	66%	76%	63%	71%
NS/NR	3%	0%	4%	0%	0%

7 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	4%	0%
Pouco Satisffeito	0%	6%	0%	4%	7%
Satisffeito	26%	25%	24%	25%	21%
Muito Satisffeito	71%	69%	76%	67%	64%
NS/NR	3%	0%	0%	0%	7%

8 - Satisfação EIB - Forma de consulta

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	10%	3%	4%	8%	0%
Pouco Satisffeito	30%	13%	16%	4%	14%
Satisffeito	39%	25%	32%	50%	50%
Muito Satisffeito	45%	59%	48%	38%	29%
NS/NR	3%	0%	0%	0%	7%

9 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	3%	4%	13%	7%
Pouco Satisffeito	16%	6%	4%	0%	0%
Satisffeito	19%	34%	28%	46%	36%
Muito Satisffeito	26%	16%	20%	13%	36%
NS/NR	39%	41%	44%	29%	21%

10 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Biblioteca

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	6%	6%	4%	0%	0%
Pouco Satisffeito	19%	13%	12%	17%	7%
Satisffeito	52%	53%	56%	46%	43%
Muito Satisffeito	16%	19%	16%	29%	50%
NS/NR	6%	9%	12%	8%	0%

11 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisfeito	3%	6%	4%	4%	0%
Pouco Satisfeito	16%	22%	12%	17%	7%
Satisfeito	55%	34%	48%	42%	43%
Muito Satisfeito	13%	25%	16%	29%	43%
NS/NR	13%	13%	20%	8%	7%

12 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisfeito	0%	0%	0%	4%	0%
Pouco Satisfeito	3%	3%	8%	4%	0%
Satisfeito	35%	34%	24%	33%	36%
Muito Satisfeito	61%	63%	68%	58%	64%

Análise Comparativa 2012-2016 - Outras Bibliotecas

13 - % de Outras Bibliotecas que responderam ao questionário

% Respostas	2012	2013	2014	2015	2016
Respostas	69%	43%	32%	32%	55%

14 - Frequência de utilização

Frequência	2012	2013	2014	2015	2016
Várias vezes/mês	12%	20%	13%	9%	18%
Várias vezes/ano	76%	55%	60%	91%	59%
Uma vez/mês ou menos	12%	25%	27%	0%	24%

15 - Satisfação EIB - Processo de requisição de obras

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisfeito	20%	35%	27%	27%	24%
Muito Satisfeito	80%	65%	73%	73%	76%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

16 -Satisfação EIB - Esclarecimentos acerca do estado do pedido

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	0%	0%	7%	0%	0%
Satisffeito	34%	40%	27%	27%	24%
Muito Satisffeito	63%	60%	67%	73%	76%
NS/NR	0%	2%	0%	0%	0%

17 - Satisfação EIB - Rapidez de resposta

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisffeito	22%	30%	40%	27%	18%
Muito Satisffeito	78%	70%	60%	73%	82%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

18 - Satisfação EIB - Prazo de empréstimo

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	5%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	10%	5%	7%	18%	12%
Satisffeito	51%	45%	47%	36%	29%
Muito Satisffeito	39%	45%	47%	45%	59%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%

19 - Satisfação EIB - Custos

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	5%	0%	7%	0%	0%
Pouco Satisffeito	5%	10%	0%	0%	0%
Satisffeito	20%	15%	33%	27%	12%
Muito Satisffeito	56%	70%	53%	64%	71%
NS/NR	15%	5%	7%	9%	18%

20 - Satisfação EIB - Modo de pagamento

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	2%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	0%	5%	0%	0%	0%
Satisffeito	29%	25%	27%	27%	12%
Muito Satisffeito	32%	40%	47%	64%	59%
NS/NR	37%	30%	27%	9%	29%

21 - Satisfação EIB - Divulgação do serviço na Web

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	0%	5%	0%	0%	6%
Satisffeito	49%	55%	40%	36%	35%
Muito Satisffeito	46%	25%	53%	55%	41%
NS/NR	5%	15%	7%	9%	18%

22 - Satisfação global com o serviço

Grau Satisfação	2012	2013	2014	2015	2016
Insatisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Pouco Satisffeito	0%	0%	0%	0%	0%
Satisffeito	20%	40%	47%	27%	18%
Muito Satisffeito	80%	60%	53%	73%	82%