

Análise do mapa  
estatístico anual  
SID/2013



## Índice

Análise do mapa estatístico anual SID/2013.....	0
I – Introdução .....	2
II – Análise da evolução (mensal & anual).....	3
2.1. Documentos emprestados – 2009 a 2013 .....	3
2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2009-2013).....	4
2.2. Leitura presencial de monografias – 2009 a 2013.....	5
2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2009-2013).....	6
2.3. Nº de clientes externos – 2009 a 2013.....	7
2.3.1. Evolução anual - nº de clientes externos (2009-2013).....	8
2.4. Nº de teses e dissertações consultadas – 2009 a 2013 .....	9
2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2009-2013)..	11
2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2009 a 2013.....	12
2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2009-2013) .....	13
2.6. Nº de renovações de livros – 2009 a 2013 .....	14
2.6.1. Evolução anual - nº de renovações de livros (2009-2013).....	15
2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2009 a 2013.....	16
2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2009-2013).....	18
2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2009 a 2013 .....	19
2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2009-2013 .	20
2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2009 a 2013 .....	21
2.9.1. Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013) .....	21
2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2009-2013) .....	23
III – Conclusão .....	25

*“Nem tudo o que conta pode ser contado, e nem tudo o que pode ser contado, conta”*

*Albert Einstein*

## I – Introdução

As bibliotecas universitárias inseridas numa realidade global em permanente mudança enfrentam atualmente pressões internas e externas que se traduzem em solicitações cada vez mais complexas. Atualmente estas bibliotecas já não são avaliadas somente em função da dimensão das suas coleções, mas sobretudo com base nos serviços que prestam.

A avaliação dos serviços prestados pode ser aferida quantitativamente, através da monitorização dos valores apurados nos vários módulos do Sistema de Gestão Integrada de Biblioteca – Koha e dos dados recolhidos manualmente de todas as atividades desenvolvidas na biblioteca. Igualmente, os questionários (geral, EIB e atividades de dinamização cultural) aplicados com o objetivo de auscultar o grau de satisfação dos nossos utilizadores face aos serviços e recursos disponibilizados na e pela Biblioteca permitem-nos completar essa análise de carácter quantitativo e simultaneamente realizar uma breve análise qualitativa através das sugestões/comentários dados pelos respondentes em resposta às questões abertas que são colocadas nos questionários aplicados.

Desta forma, a informação estatística e a avaliação do desempenho resultantes destas duas abordagens são muito relevantes para o planeamento e apoio às tomadas de decisão.

A Biblioteca do ISCTE-IUL tem experimentado nos últimos anos uma profunda mudança da sua estrutura organizacional e funcional. No âmbito desta mudança, a gestão de um fundo documental cada vez mais diversificado em tipologia, suporte e acessibilidade, a diversidade crescente das áreas de ensino e investigação, o seu assumido papel de dinamizadora cultural da Escola e o seu necessário

reposicionamento, decorrente do Processo de Bolonha, como centro de recursos, implicam o repensar da utilidade da informação estatística regularmente recolhida. Anteriormente recolhida com o único objetivo de enviar a informação anual solicitada pelo INE, a informação estatística apurada começou a ser avaliada à luz dos indicadores de desempenho de bibliotecas referidos na Norma ISO 11620:1998 “...expressão numérica simbólica ou verbal derivada das estatísticas da biblioteca e dado utilizado para caracterizar o desempenho da biblioteca”, que permitem uma avaliação sistemática e comparativa, que até então não era executada.

Assim, e apesar de o objetivo inicialmente definido incidir somente sobre a análise do mapa estatístico do ano em referência, pensamos que seria mais profícua a comparação dos dados dos 5 últimos anos, porque para além da perspectiva diacrónica que fornecem, permitem verificar a existência ou não de padrões e tendências.

A análise que se segue pretende lançar pistas para, em conjunto com a leitura interpretativa dos resultados dos questionários de satisfação, proporcionar ferramentas úteis para melhorar a gestão e afetação de recursos.

## **II – Análise da evolução (mensal & anual)**

Nesta análise tentámos verificar recorrências mensais e anuais para cada um dos indicadores recolhidos, de forma a encontrar padrões que possam ajudar no planeamento das atividades e serviços prestados pelos SID.

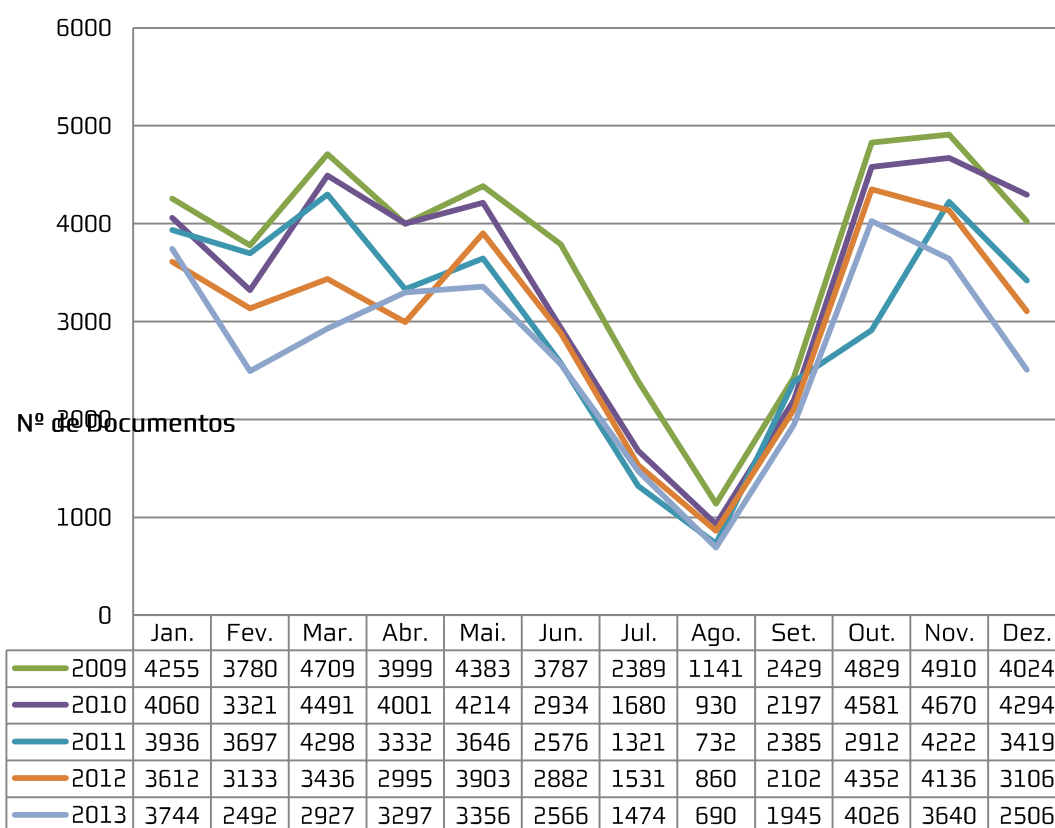
### **2.1. Documentos emprestados – 2009 a 2013**

Ao longo dos cinco anos analisados verificou-se que a quantidade de livros emprestados segue um padrão regular registando-se seis picos distintos: janeiro, fevereiro, março, abril, maio e outubro-novembro (estes dois de forma menos acentuada), acompanhando de certa forma o calendário escolar e os períodos de avaliação.

O ano de 2013 representou um decréscimo acentuado dos livros emprestados com particular evidência no 2º semestre, por oposição à evolução verificada em anos anteriores.

Durante o mês de agosto verificou-se, à semelhança, dos anos anteriores uma redução no empréstimo de documentos embora mais acentuada do que nos anos anteriores.

**Gráfico 1 Documentos emprestados - 2009 a 2013**



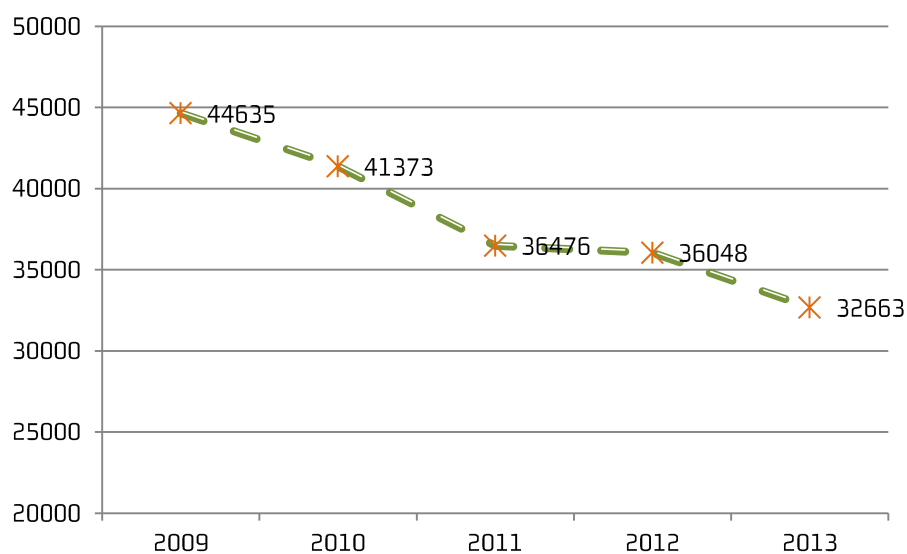
**Tabela 1 Média mensal e diária – nº de documentos emprestados (2009-2013)**

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Total</b>	44635	41373	36476	36048	32663
<b>Média Mensal</b>	3720	3448	3040	3004	2722
<b>Média diária</b>	179	165	146	141	129

### 2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2009-2013)

Em termos anuais, acentuou-se em 2013, a tendência de descida iniciada em 2009 relativamente ao empréstimo de documentos. A situação representada pode ter surgido como consequência, além das questões já referidas com a entrada do novo regulamento, do facto de cada vez mais estarem disponíveis *online*, de forma gratuita, publicações de carácter científico de interesse para as várias áreas científicas de investigação e ensino do ISCTE-IUL.

Gráfico 2 Evolução anual - nº de documentos emprestados (2009-2013)



## 2.2. Leitura presencial de monografias – 2009 a 2013

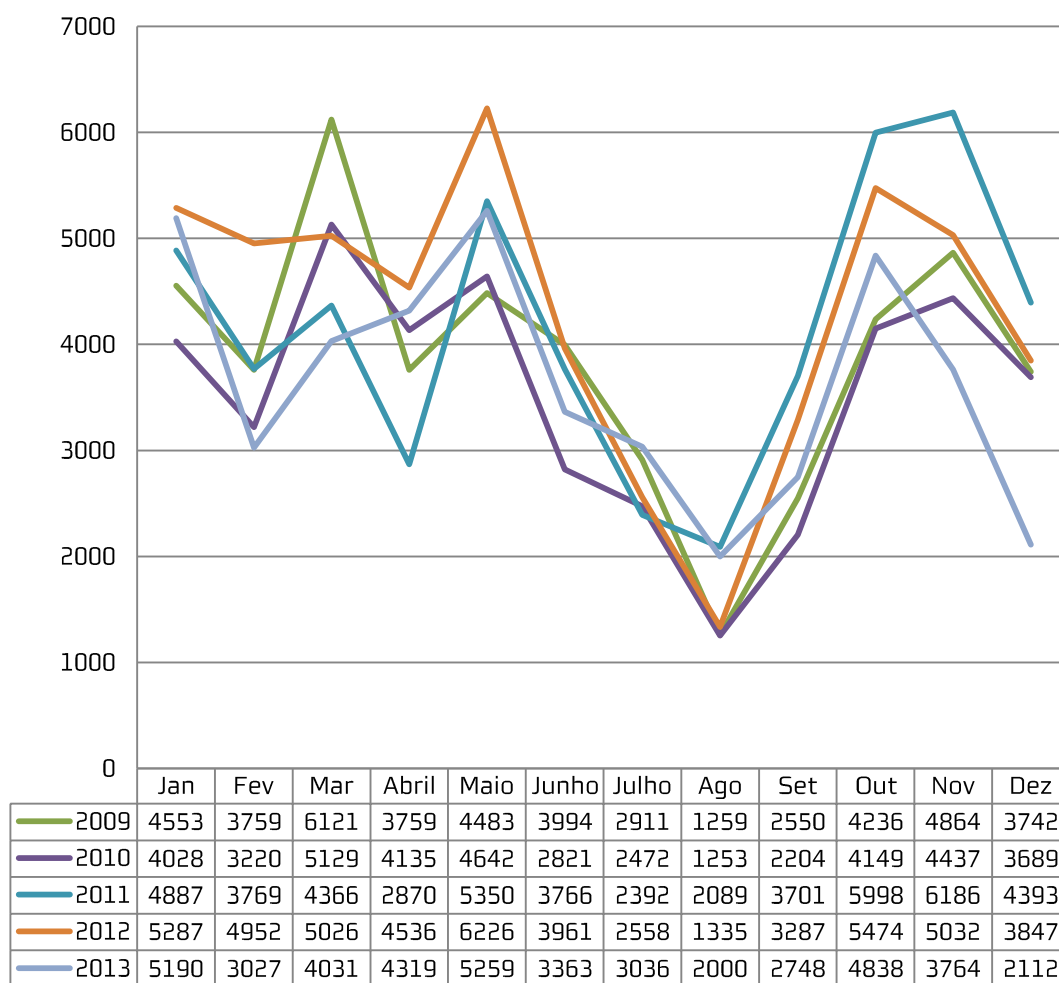
No ano de 2013 verificou-se um aumento generalizado de utilização da Biblioteca, mas não neste serviço em particular. Com efeito, 2013 apresenta uma redução significativa em relação a 2012 (43687 e 51521, respetivamente).

Em 2013 é o mês de janeiro que se destaca com o maior número de documentos consultados, valor próximo ao verificado em 2012.

Em 2010, os valores verificados seguem as tendências dos valores de 2009, ou seja, os meses de maior utilização deste serviço são março, maio, outubro e novembro. Sendo que o mês de março é o mês em que tendencialmente se regista um maior número de obras em circulação no espaço da Biblioteca, não obstante ser de realçar que o mês de maio regista igualmente, nos últimos 3 anos (2011, 2012 e 2013), um número elevado de obras em circulação neste espaço.

Agosto é, sem dúvida, o mês em que menos livros são consultados presencialmente. Os anos de 2013 e de 2011 foram aqueles em que se registou o valor mais elevado no referido mês no conjunto dos cinco anos analisados.

**Gráfico 3 Leitura presencial de monografias (2009-2013)**



**Tabela 2 Média mensal e diária – leitura presencial de monografias (2009-2013)**

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Total</b>	46231	42179	49767	51521	43687
<b>Média Mensal</b>	3853	3515	4147	4293	3641
<b>Média diária</b>	185	169	200	201	172

### 2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2009-2013)

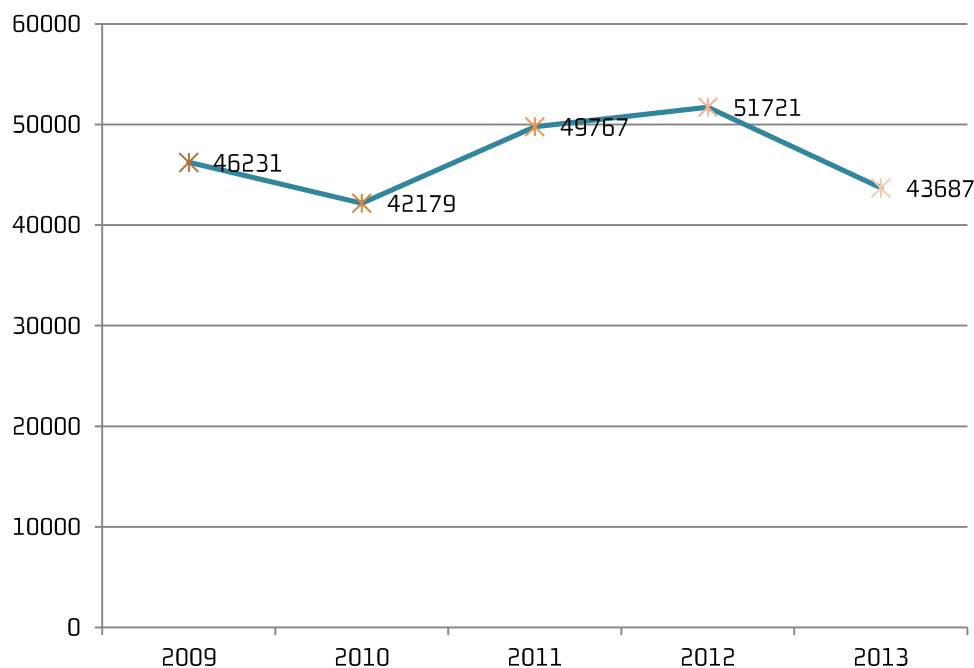
O ano de 2013 contrariou a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012, no qual à semelhança de 2011, se registou, relativamente a 2010, um acréscimo de cerca de 7 500 obras consultadas o que se reproduz numa média mensal de 4 147 livros consultados e uma média diária de 200, a mais alta de sempre.



Em 2013 em termos globais, à semelhança do que já se verificara em 2010, registou-se uma diminuição de cerca de 7 834 documentos consultados.

O valor anual de 2013 situou-se nos 43 687 livros o que representa uma média mensal de 3 641 livros consultados presencialmente, sem que tenha havido o movimento posterior da sua requisição domiciliária.

**Gráfico 4** Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2009-2013)



### 2.3. Nº de clientes externos – 2009 a 2013

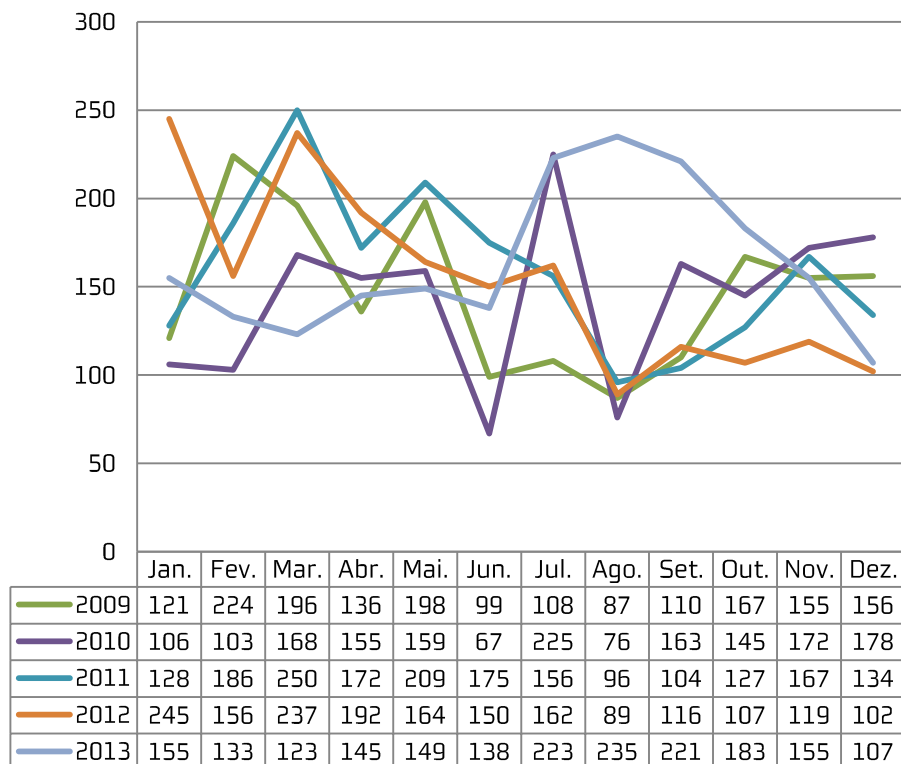
A afluência de clientes externos à Biblioteca não tem um padrão regular quando comparados os 5 anos aqui analisados. De facto, muitos dos clientes externos que nos procuram são alunos de mestrado e doutoramento das mais diversas instituições, com necessidades pontuais muito específicas, o que talvez explique estas variações.

Efetivamente em 2013 registou-se uma ligeira subida nos números apurados, sendo que os meses com mais afluência são os de janeiro, julho, agosto e setembro.

No decorrer do ano de 2012 verificou-se uma maior afluência nos primeiros 7 meses do ano e já no segundo semestre as visitas destes utilizadores caíram significativamente. Em 2009, assistiu-se a um fenómeno inverso, maior afluência no início do ano e relativa quebra no final. Curiosamente, em 2010, o mês de maior

afluência foi o mês de julho, mês em que, à exceção de 2013, apresenta valores mais baixos.

**Gráfico 5** N.º de clientes externos (2009-2013)



**Tabela 3** Média mensal e diária – nº de clientes externos (2009-2013)

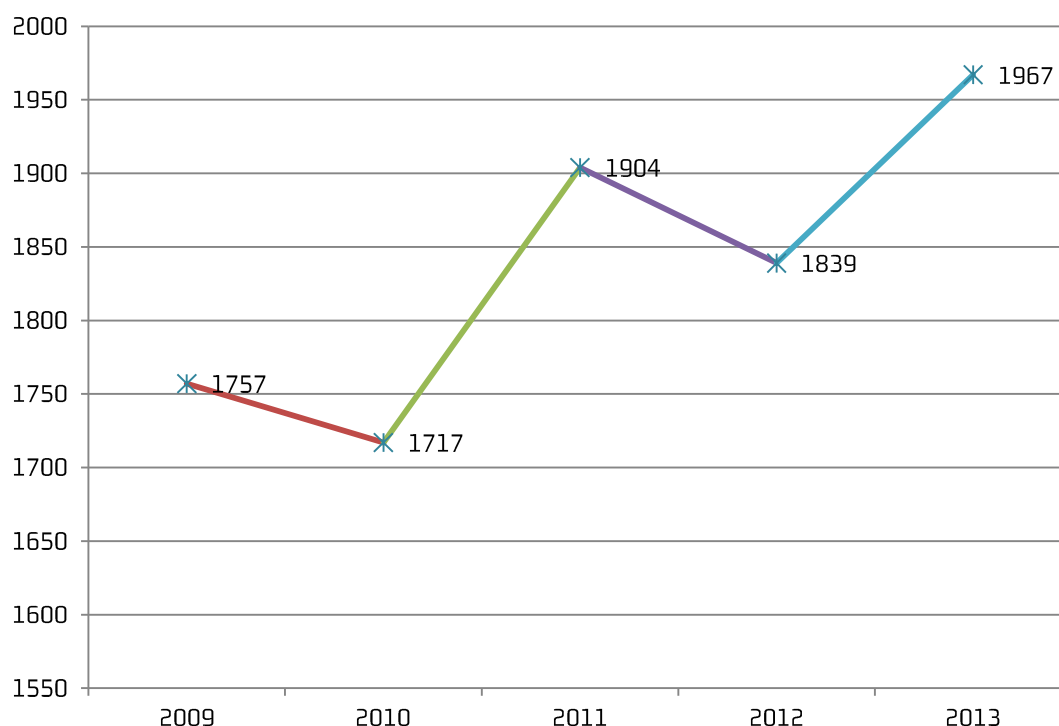
	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Total</b>	1757	1717	1904	1839	1967
<b>Média Mensal</b>	146	143	159	153	164
<b>Média diária</b>	7	7	8	7	8

### 2.3.1. Evolução anual - nº de clientes externos (2009-2013)

Em 2013 apurou-se uma ligeira subida relativamente a 2012. Embora a tendência verificada no ano de 2010 tenha sido de uma ligeira descida relativamente ao ano de 2009, em 2011 e em 2012 os valores voltaram a subir, sendo que 2013 registou o valor mais alto dos 5 anos aqui analisados.

Assim, verifica-se a tendência geral, ou seja, a Biblioteca do ISCTE-IUL tem tido sempre muita procura por parte de utilizadores de outras instituições quer pelo seu fundo documental quer pelo espaço e pelas condições consideradas adequadas ao estudo.

Gráfico 6 Evolução anual - nº de clientes externos (2009-2013)



De salientar que estes dados não são fidedignos no sentido em que a Biblioteca funciona em livre acesso e nem sempre se consegue “detetar” a entrada de clientes externos.

#### 2.4. Nº de teses e dissertações consultadas – 2009 a 2013

No decurso do ano de 2013 verificou-se que em todos os meses os valores apurados se revelaram inferiores ao ano anterior, com exceção do 1º semestre (até maio inclusive), pelo que o valor medio de consultas das teses e dissertações tenha descido relativamente ao ano de 2012.

Ao longo do ano de 2011 verificou-se uma redução do nº de teses e dissertações consultadas presencialmente em formato papel, sendo que o valor mais elevado se registou em outubro, mas ainda assim mais baixo que nos anos anteriores. Esta situação tem claramente a ver com o facto de o número de teses e dissertações depositadas no Repositório ser cada vez maior e, simultaneamente, com o facto de os utilizadores, quer internos quer externos, se sentirem cada vez mais familiarizados com a utilização e potencialidades do Repositório. É, igualmente, importante referir que todas as teses e dissertações depositadas têm no seu registo bibliográfico do Catálogo da Biblioteca o *link* para a versão em texto integral o que em muito facilita o acesso a estes recursos por parte dos nossos utilizadores mesmo não estando no espaço da Biblioteca.

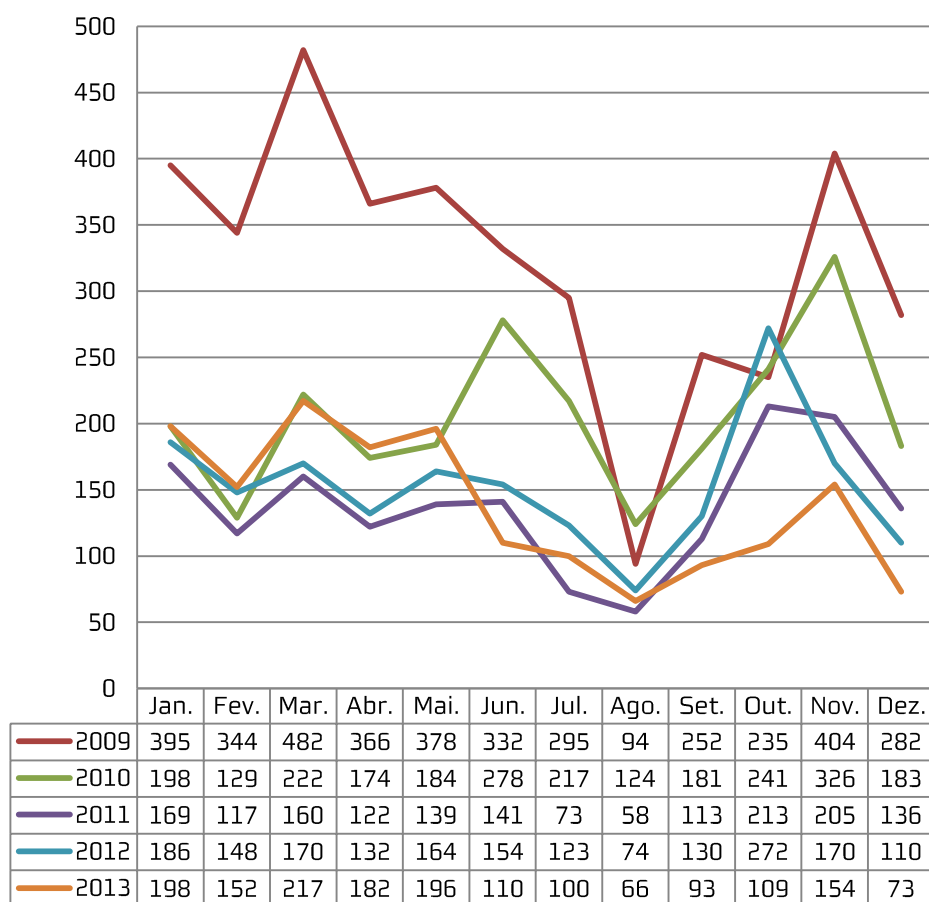
Importa referir que, desde abril de 2008, o depósito no Repositório Institucional das teses e dissertações é obrigatório. Assim, embora o depósito não acompanhe a disponibilização das teses e dissertações em formato papel, no Repositório já se encontram cerca de 3 132 dissertações e 239 teses, das quais cerca de 59% das dissertações e 77% das teses se encontram em acesso livre o que possibilita a sua consulta sem ser necessário recorrer ao formato papel do mesmo documento, daí que os valores tenham tendência a diminuir com o avançar dos anos.

Em 2010, os valores mais elevados registaram-se nos meses de março, junho, outubro e novembro.

Contrariamente ao ano de 2009, em que, nos primeiros 6 meses, se registaram valores relativamente altos, apenas alcançados em novembro do mesmo ano. Em 2009, o número de teses consultadas regista os valores mais elevados em maio (cerca de 500) e em novembro (cerca 400). Este tipo de consulta decresce para o seu nível mínimo em agosto, não deixando contudo de ser significativo o número de teses solicitadas (94), correspondendo talvez à maior disponibilidade (férias profissionais) dos alunos do 2º e 3º ciclo.

Da observação do gráfico, verificamos que os dois últimos anos oferecem picos de consulta contrastantes, em 2009 o pico de consulta ocorre no início em maio, enquanto em 2013 se regista em janeiro.

**Gráfico 7** N.º de teses e dissertações consultadas (2009-2013)



**Tabela 4** Média mensal e diária – n.º de teses e dissertações consultadas (2009-2013)

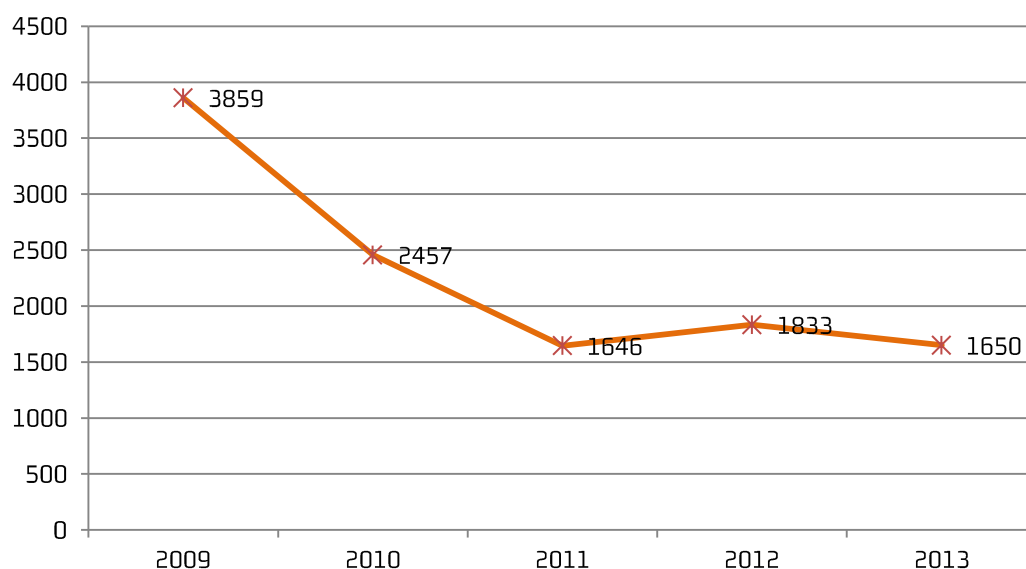
	2009	2010	2011	2012	2013
Total	3859	2457	1646	1833	1650
Média Mensal	322	205	137	153	138
Média diária	15	10	6	7	6

#### 2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2009-2013)

O ano de 2013 apresenta em relação ao ano anterior um decréscimo de cerca de 183 obras consultadas, o que poderá ser explicado pelo facto das teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL, se encontrarem disponíveis *online* cada vez em maior número, não obstante o ano de 2012 ter revelado um acréscimo de cerca de 200 obras consultadas. O facto da produção no ISCTE-IUL ser muito extensa e o n.º de técnicos afetos ao Repositório ser reduzido pode ter conduzido a que, não estando disponível a versão eletrónica, os utilizadores optaram por consultar na hora a versão em papel que por norma fica disponível mais cedo do que a eletrónica.

Em 2011, como se verifica da análise do Gráfico 8, apurou-se o valor mais baixo dos anos em análise. Situação explicada com o já referido anteriormente relativo à disponibilização de teses e dissertações em acesso livre quer no nosso Repositório Institucional quer noutros Repositórios a nível nacional e também internacional. Em 2010, a redução de cerca de 2 400 teses consultadas é claramente explicada com os valores apresentados pelo Repositório Institucional no que respeita à consulta destes documentos *online*. Pela observação do gráfico verificamos que se tem registado a diminuição do número de teses solicitadas para consulta.

**Gráfico 8** Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2009-2013)



## 2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2009 a 2013

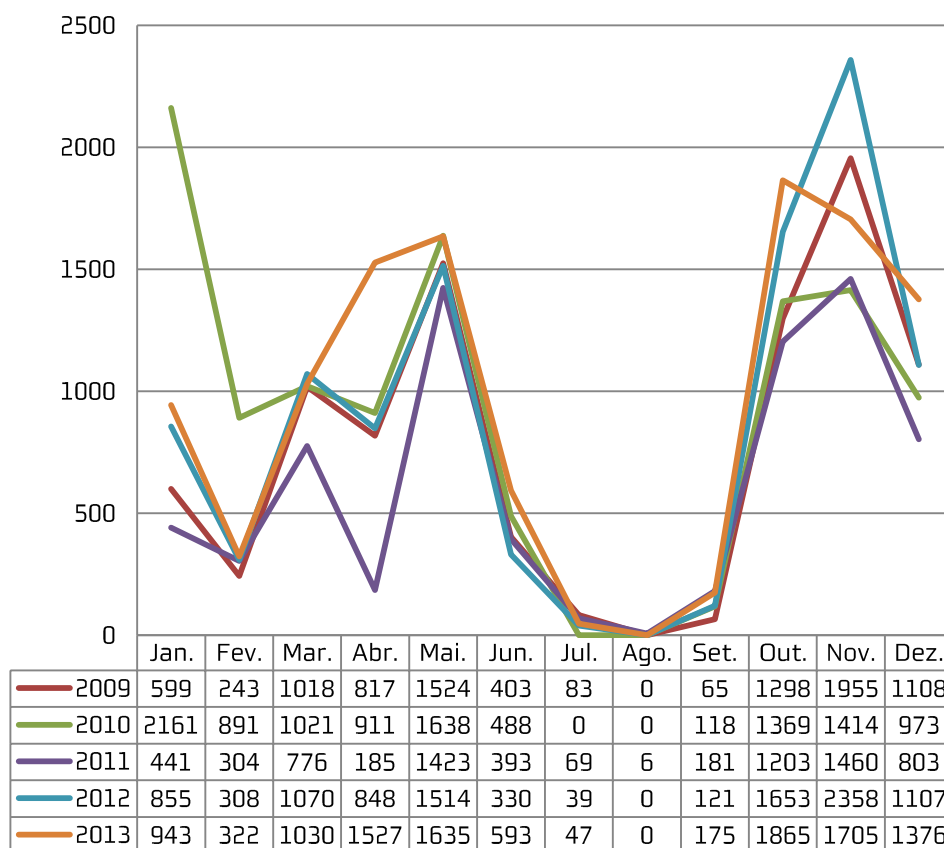
No decorrer do ano de 2013 houve um acréscimo da utilização das salas de estudo em grupo particularmente nos meses de janeiro, março a maio, outubro a dezembro atingindo valores mais próximos dos apurados em 2010 e em 2012.

Em 2011 verificou-se uma diminuição na procura das salas de estudo em grupo, sendo que os meses em que se verificou maior procura foram maio, outubro e novembro de forma semelhante. A maior discrepância relativamente a 2010 surge em janeiro em que o valor de 2011 se iguala ao de 2009.

Embora em 2010 as tendências mensais se mantenham no mês de janeiro, verificou-se uma grande discrepância, pois no ano em análise registaram-se valores na ordem das 2 000 ocupações contra os 599 de 2009. Todos os restantes meses mantêm a mesma tendência. A ocupação das salas de estudo em grupo regista dois picos coincidentes para os quatro anos: maio e novembro com médias

mensais de 1900 alunos a solicitar estas instalações (cerca de 86 /dia). Em agosto a sua ocupação é praticamente nula. Sendo estas salas maioritariamente solicitadas pelos alunos do 1º ciclo, a sua ocupação acompanha completamente as suas necessidades de elaboração de trabalhos de grupo e as suas férias letivas.

**Gráfico 9 Ocupação das salas de estudo em grupo – 2009 a 2013**



**Tabela 5 Média mensal e diária – ocupação das salas de estudo em grupo (2009-2013)**

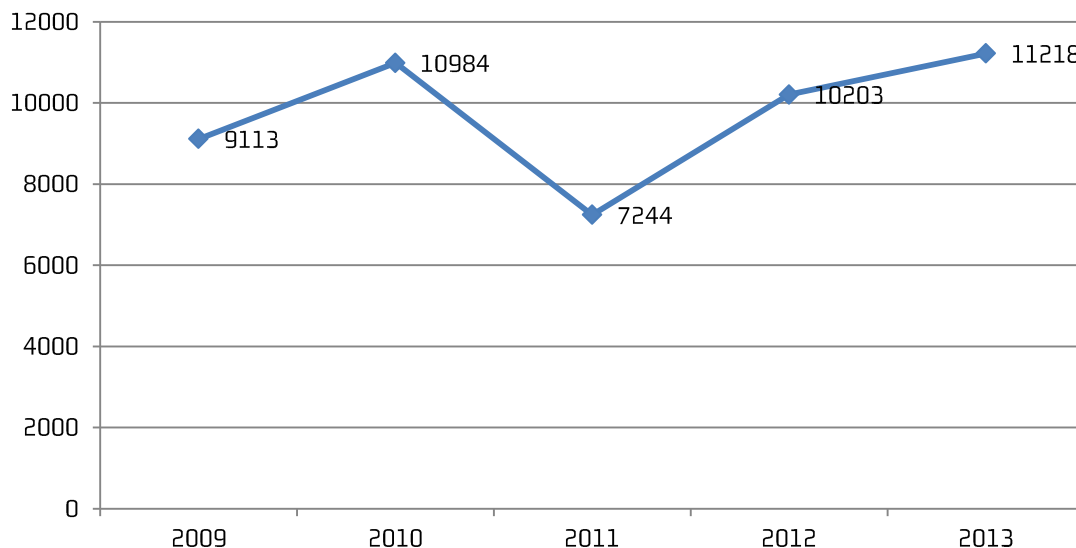
	2009	2010	2011	2012	2013
Total	9113	10984	7244	10203	11218
Média Mensal	759	915	604	850	935
Média diária	36	44	28	40	44

### 2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2009-2013)

A utilização destes espaços ultrapassou claramente os anos de 2012 e de 2010, em que se haviam verificado os valores mais altos de utilização. A nível anual, o ano em análise verifica uma subida na procura destes espaços na ordem de um milhar. Em 2010, continuou, à semelhança do ano anterior, a verificar-se um aumento

(cerca de 1 871) da utilização destas salas. Mais alunos de mestrados de continuidade podem estar na origem desta tendência.

**Gráfico 10** Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2009-2013)



## 2.6. Nº de renovações de livros – 2009 a 2013

O ano de 2013 registou os valores mais baixos dos anos em análise no que respeita à renovação de obras emprestadas, sendo que o mês em que os valores referentes a 2011 e 2012 se aproximaram foi o mês de julho, mas ainda 2012 com valores inferiores.

Esta pode ser uma tendência que eventualmente se venha a verificar no ano seguinte e que pode ser consequência do alargamento do número de dias de cada período de empréstimo que teve início em 2012 com o novo regulamento.

Em 2011 a tendência manteve-se nos meses de maior número de renovações, que é de janeiro a junho e outubro a dezembro, contudo em termos gerais, e com exceção do mês de maio, todos os meses de 2011 apresentaram valores mais baixos do que os verificados em 2010.

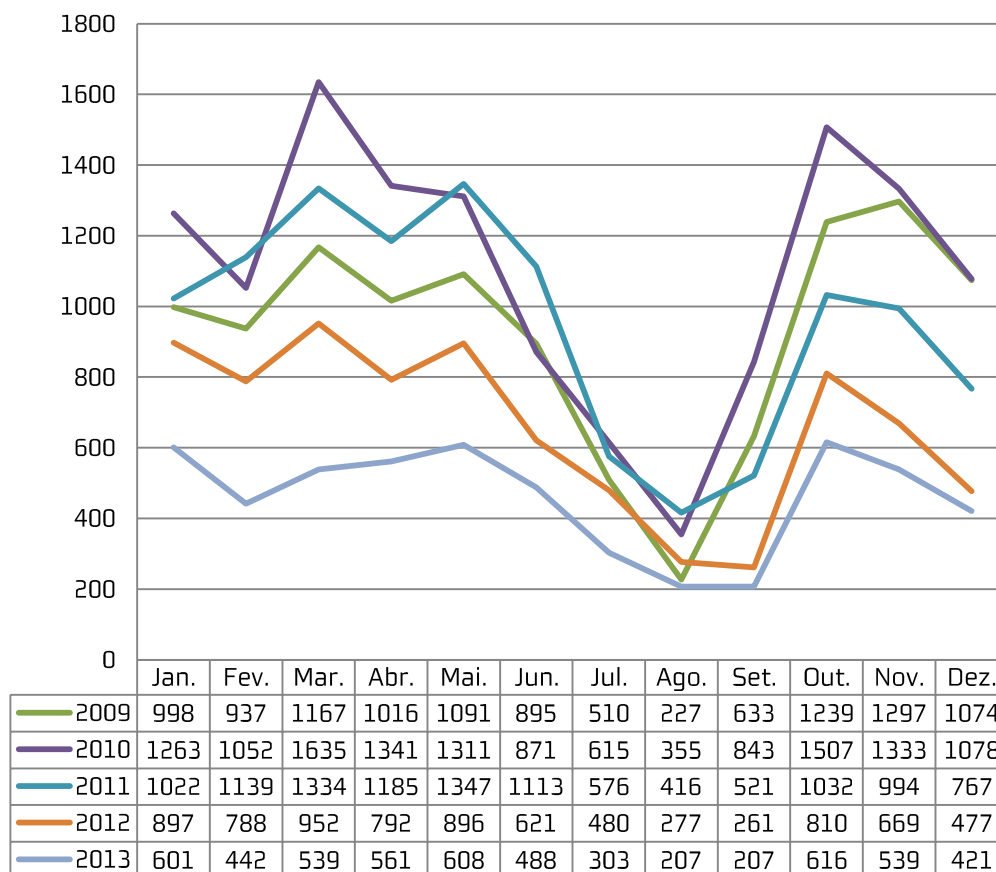
Embora a tendência em termos de picos de renovações destes valores se mantenham, é de referir que em novembro de 2010, entrou em vigor um novo Regulamento da Biblioteca, no âmbito do qual o nº de renovações de cada obra requisitada passou de uma para duas. Contudo, obriga a uma semana de interregno até ser possível nova renovação, o que leva a que os valores embora ligeiramente mais altos não manifestem diferenças muito acentuadas. A



renovação de livros em empréstimo domiciliário atinge o seu auge anualmente em março e em outubro, com cerca de 1 500 a 1 600 renovações/mês.

Estes dois momentos coincidem respetivamente com o início e com a reta final do ano letivo, momentos em que a necessidade de alargar o período de empréstimo de livros é mais sentido, devido às várias solicitações a que os alunos são submetidos.

**Gráfico 11** N.º de renovações de livros - 2009 a 2013



**Tabela 6** Média mensal e diária - n.º de renovações de livros (2009-2013)

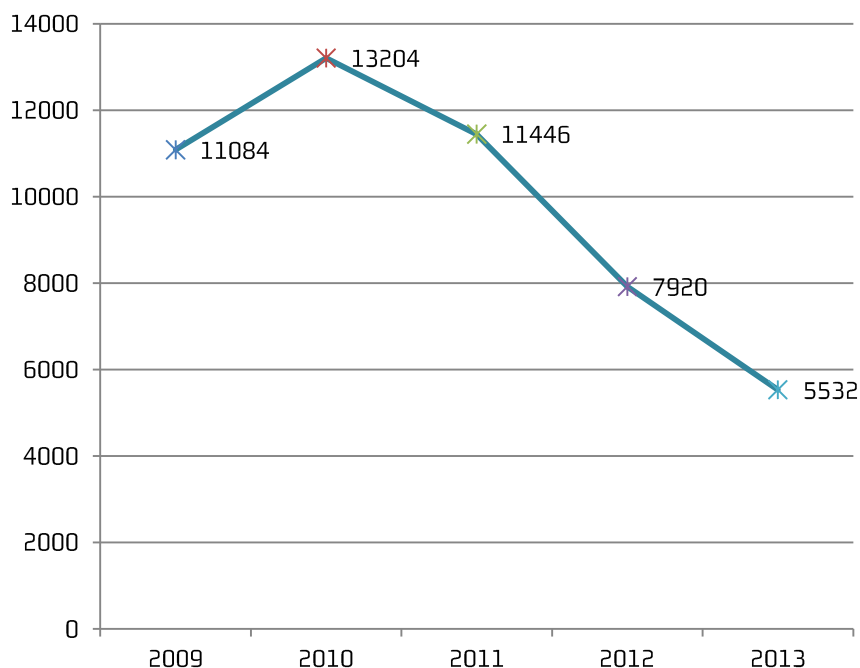
	2009	2010	2011	2012	2013
Total	11084	13204	11446	7920	5532
Média Mensal	924	1100	954	660	461
Média diária	44	52	45	31	22

### 2.6.1. Evolução anual - n.º de renovações de livros (2009-2013)

Em valores globais houve, em 2013, um decréscimo de cerca de 2 387 renovações, seguindo a tendência já verificada em 2012 em que se haviam registado menos 3 500 renovações relativamente ao ano anterior.

No que respeita ao ano anterior, 2011, globalmente houve, à semelhança dos valores apurados mensalmente, um decréscimo do número de renovações relativamente a 2010, aproximando-se mais dos valores de 2009, o que pode ter a ver com o facto de, com a entrada do novo Regulamento a 2 de novembro de 2010, o número de dias úteis de empréstimo ter sido consideravelmente alargado fazendo diminuir os número de renovações.

**Gráfico 12** Evolução anual - nº de renovações de livros (2009-2013)



## 2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2009 a 2013

Em 2013 os meses de maior afluência à Biblioteca foram os meses de janeiro, maio, outubro e novembro, mantendo a mesma tendência do ano anterior com exceção do mês de outubro que em 2011 apresentou valores mais baixos à semelhança dos anos anteriores.

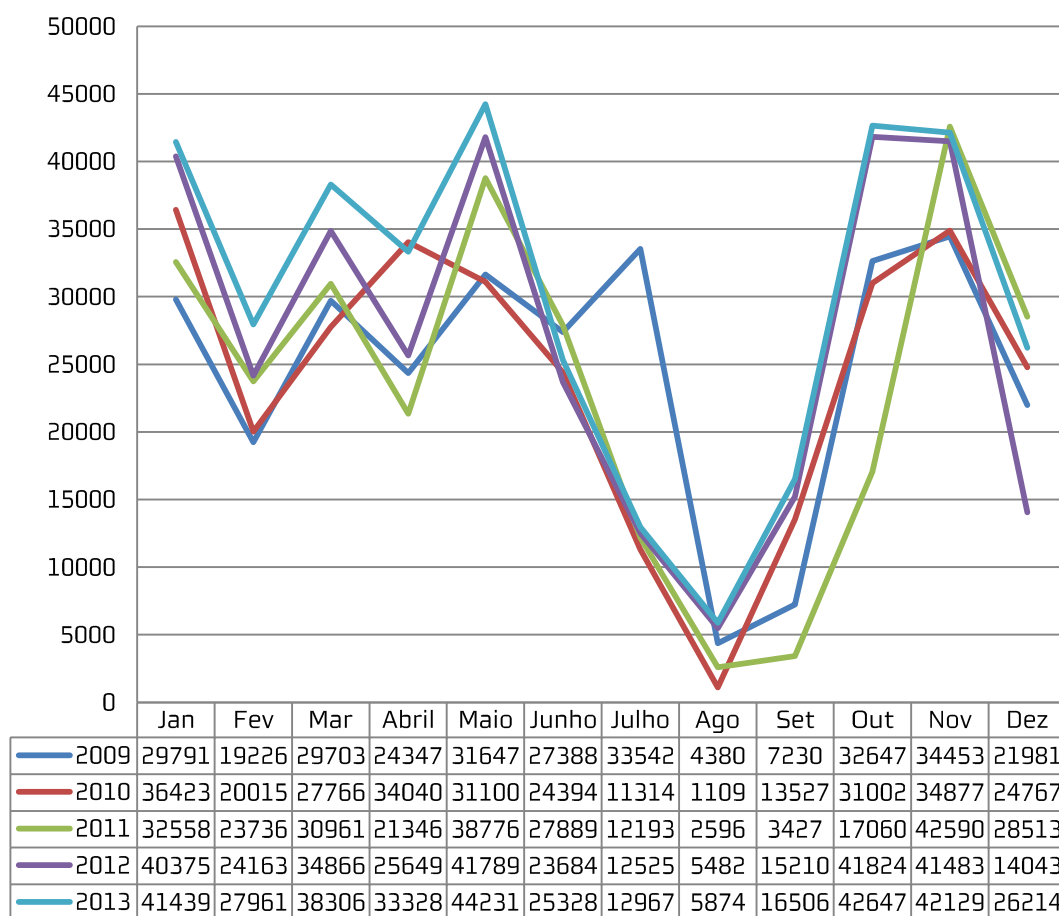
No decorrer do ano de 2011 em termos globais registou-se uma ligeira descida. Houve, contudo, meses em que, relativamente ao ano anterior, se verificaram subidas consideráveis nos valores apresentados: fevereiro, março, maio, junho, agosto, novembro e dezembro. De referir que houve dois meses em que os valores apurados em 2011 registaram um decréscimo relativa a 2010: mês de abril (cerca de 13 000 entradas a menos) e o mês de agosto (com uma diferença de cerca de 10 000 entradas). De salientar que, relativamente ao mês de agosto, o contador

montado na entrada da Biblioteca se encontrou avariado grande parte do mês, pelo que os valores referentes a este mês não podem ser considerados.

Em 2010, registou-se um decréscimo mais acentuado a nível mensal das entradas na Biblioteca nos meses de março, junho, julho e agosto comparativamente com os anos anteriores em igual período. Contudo, houve três meses no ano em que se registou um acréscimo bastante acentuado: nos meses de janeiro e setembro houve um aumento de cerca de 6 000 entradas e no mês de abril de 9 600 relativamente ao ano de 2009.

Estes dados só começaram a ser recolhidos em 2007, após a instalação do novo sistema antifurto que disponibiliza um contador de entradas. De novo se verifica o padrão: valores máximos atingidos em maio e outubro-novembro (cerca de 30 000 entradas/mês), o que revela a enorme afluência que a Biblioteca regista. Em 2009, contudo ocorreu um novo pico de procura em junho em total desfasamento com os anos anteriores. Aliás verifica-se que na maior parte do ano (e é uma situação válida para todos eles) os valores se situam sempre acima das 10 000 entradas/mês. O valor mínimo é atingido em agosto que, no entanto, em 2009 ainda regista cerca de 2 000 entradas na Biblioteca (ou seja 90/dia). No entanto, devemos salientar que em agosto um número substancial de entradas se reporta à devolução/empréstimo de obras e não à permanência nas instalações.

**Gráfico 13** Nº de entradas na Biblioteca - 2009 a 2013



**Tabela 7** Média mensal e diária – nº de entradas na Biblioteca (2009-2013)

	2009	2010	2011	2012	2013
Total	296335	290334	281645	321093	356930
Média Mensal	24695	24195	23470	26758	29744
Média diária	1181	1152	1104	1254	1405

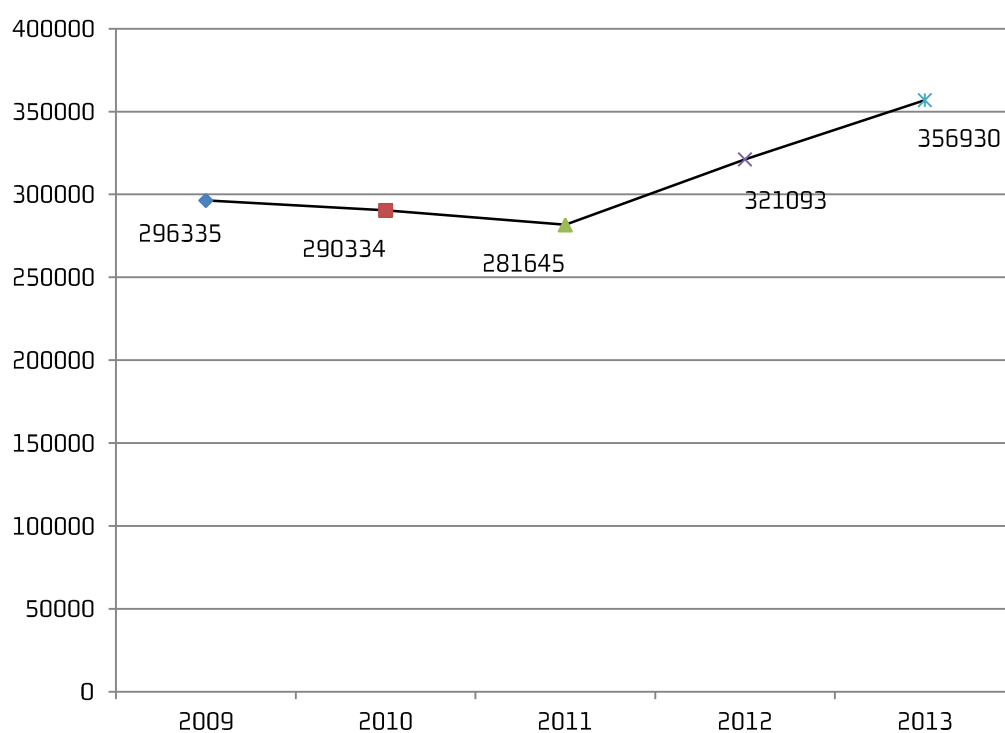
### 2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2009-2013)

No ano de 2013 o número de utilizadores que visitou Biblioteca teve o maior crescimento de sempre, cerca de 19%, acompanhando a tendência que já se havia verificado no ano de 2012.

Em 2011, as entradas registadas diminuíram ligeiramente, muito por causa da avaria registada no contador de entradas. Nesse sentido, não podemos afirmar que houve, na realidade, um decréscimo de pois os baixos valores registados podem ficar-se a dever a esta avaria.

Em 2010, apurou-se um decréscimo de cerca de 6 000 entradas na Biblioteca. Estes valores podem estar relacionados com o aumento da disponibilização de conteúdos informativos *online*, nomeadamente das teses de doutoramento e dissertações de mestrado. Nos últimos 3 anos, registou-se um aumento de cerca de 18% no número de clientes que utilizaram a Biblioteca, possivelmente acompanhando o aumento do número de alunos do 2º e 3º ciclos, e o redireccionamento dos alunos do INDEG. As implicações do Processo de Bolonha na metodologia de aprendizagem com forte incidência nos recursos disponibilizados pela Biblioteca não serão também alheias a este aumento da procura.

**Gráfico 14** Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2009-2013)

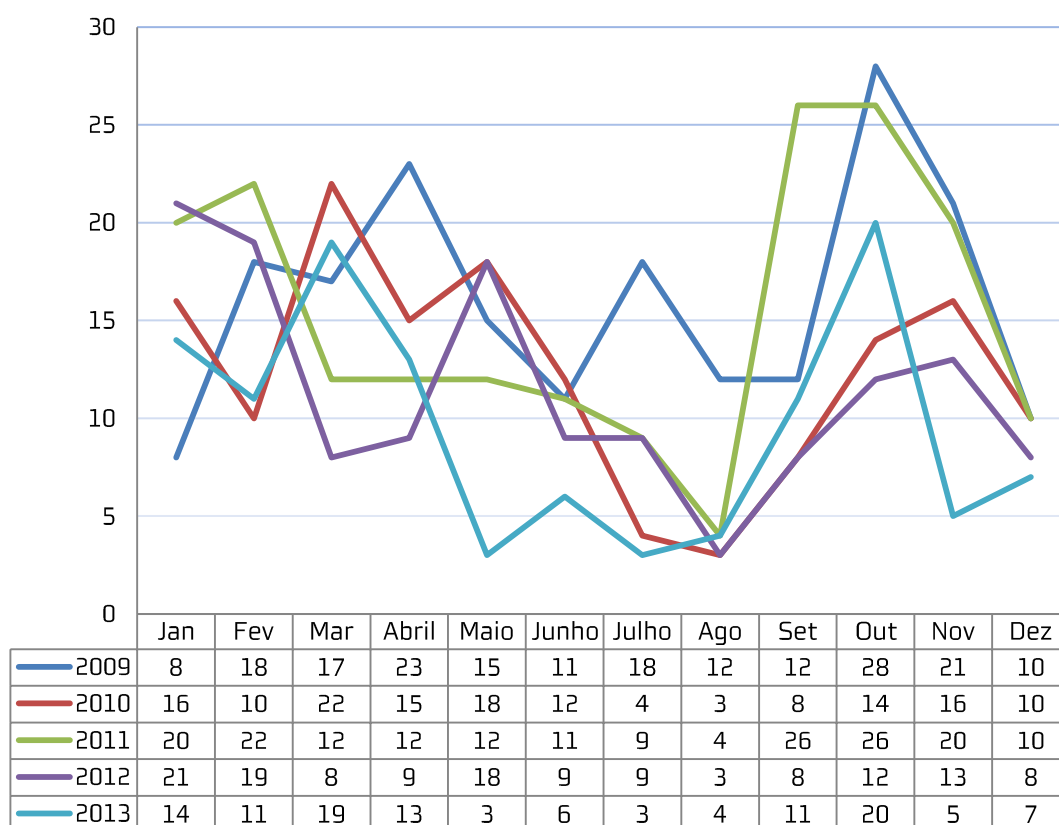


## 2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2009 a 2013

Os dados apurados permitem evidenciar um maior pico de procura deste serviço em outubro e novembro no que respeita aos anos em análise, o que é coerente com as necessidades experimentadas no início do ano letivo em termos de pesquisa e acesso à informação, bem como em janeiro, fevereiro e março que correspondem a final de semestre e a início de novo semestre. Nos restantes meses do ano, há semelhança dos anos anteriores, há um comportamento oscilante, dependendo talvez das necessidades específicas dos clientes.

O ano de 2013 foi o ano com menos pedidos aproximando-se do ano de 2012 e de 2010. O aumento crescente de recursos de informação de qualidade e disponíveis gratuitamente *online* e também o aumento da procura das nossas ações de formação podem de alguma forma justificar o decréscimo na procura deste serviço.

**Gráfico 15** Nº de pedidos do serviço de referência - 2009 a 2013



**Tabela 8** Média mensal e diária – nº de pedidos do serviço de referência (2009-2013)

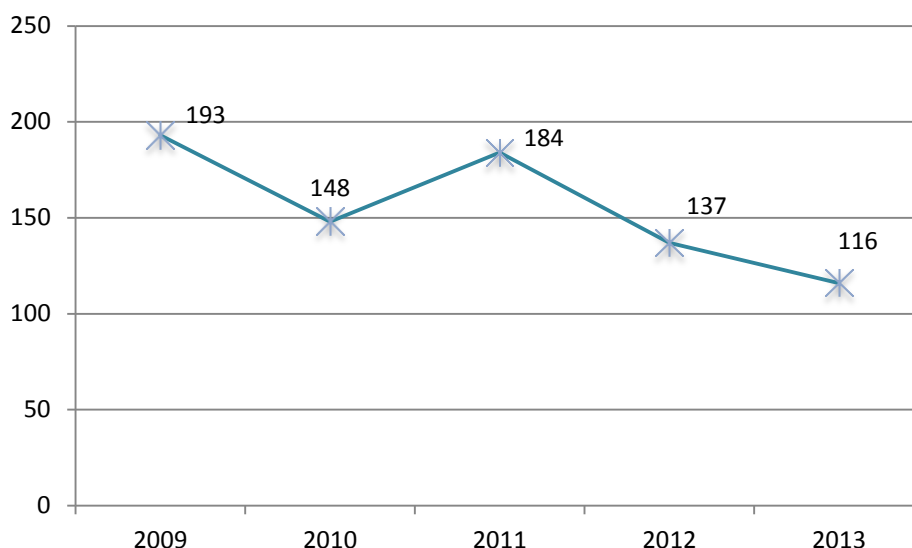
	2009	2010	2011	2012	2013
Total	193	148	184	137	116
Média Mensal	16	12	15	11	10
Média diária	1	1	1	1	0,5

### 2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2009-2013

Tal como referido no ponto anterior os pedidos de referência feitos a estes Serviços não seguem um padrão, estando dependentes das necessidades de cada utilizador. É de salientar que este serviço regista pouca ou nenhuma utilização no

seu formato *Chat* (3 pedidos em 2012), sendo os formatos de eleição dos utilizadores o *e-mail* ou presencial.

**Gráfico 16** Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2009-2013



## 2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2009 a 2013

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. Este serviço funciona nos dois sentidos, isto é, a Biblioteca do ISCTE-IUL solicita a pedido dos seus utilizadores documentos a outra Bibliotecas e fornece, de igual modo, documentos existentes no seu fundo documental e que sejam solicitados por utilizadores de outras Bibliotecas.

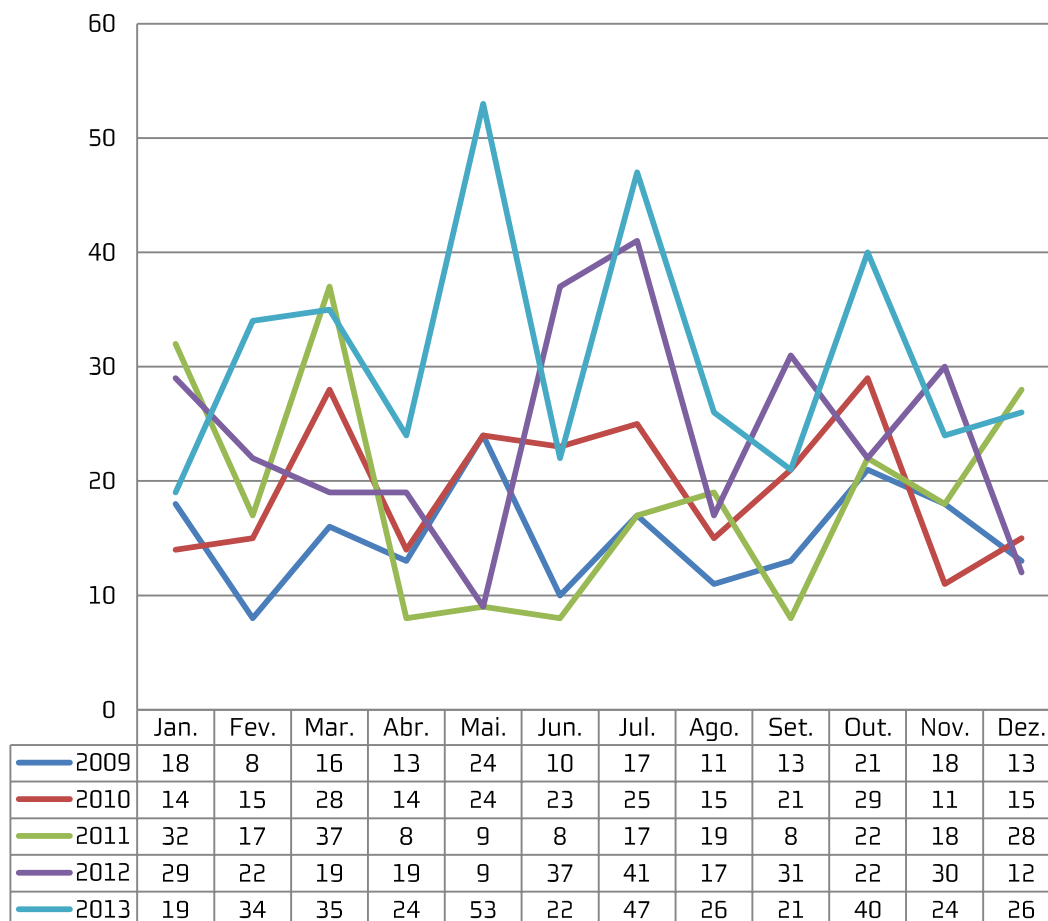
Desde março de 2010, que todo o processo, quer seja de pedido ou de empréstimo, é feito com recurso a um sistema informático concebido única e exclusivamente para utilização nestes Serviços, permitindo desta forma que os dados de todas as transações fiquem guardados numa base de dados.

### 2.9.1. Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013)

Este é um serviço para o qual não se consegue verificar a existência de qualquer tendência ou padrão em termos mensais, contudo em termos muito genéricos conseguimos perceber que os meses de maior procura se concentram no início e

no fim do ano (civil), o que em termos letivos representam épocas de entrega de trabalhos e exames. Em termos de média mensal podemos verificar que no ano em análise e no anterior foi semelhante.

**Gráfico 17** N° de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013)



**Tabela 9** Média mensal e diária – nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013)

	2009	2010	2011	2012	2013
Total	182	234	223	288	371
Média Mensal	15	20	19	24	31
Média diária	1	1	1	1	1

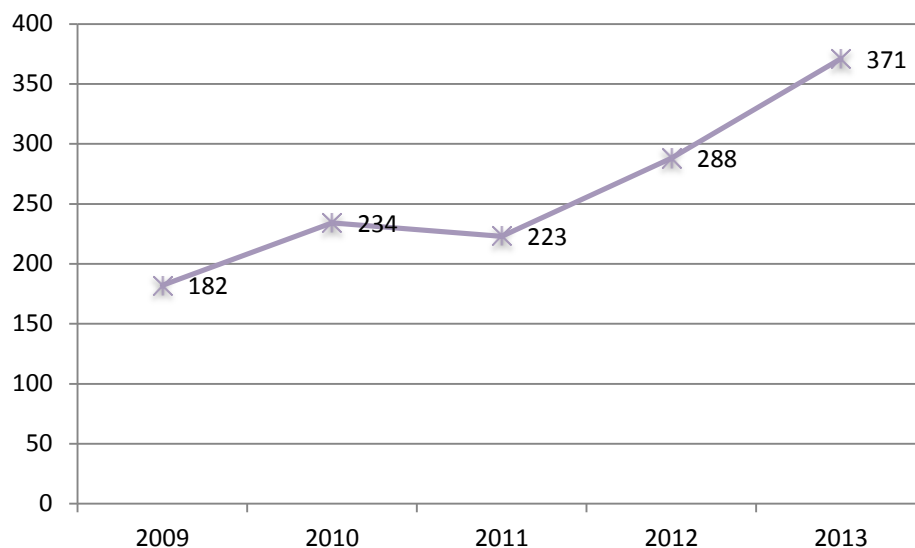
### 2.9.1.1 Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013)

Os movimentos relativos ao empréstimo interbibliotecas não registam nenhum padrão regular, distribuindo-se de forma aleatória ao longo do ano, obedecendo sobretudo às necessidades de investigação dos docentes e dos alunos do 2º e 3º ciclo. Contudo, como se pode verificar no gráfico seguinte, os movimentos de livros



solicitados por este tipo de empréstimo à Biblioteca do ISCTE-IUL teve, em 2013, um acréscimo de 25% relativamente a 2012, confirmando a tendência já verificada em 2012 relativamente a 2011.

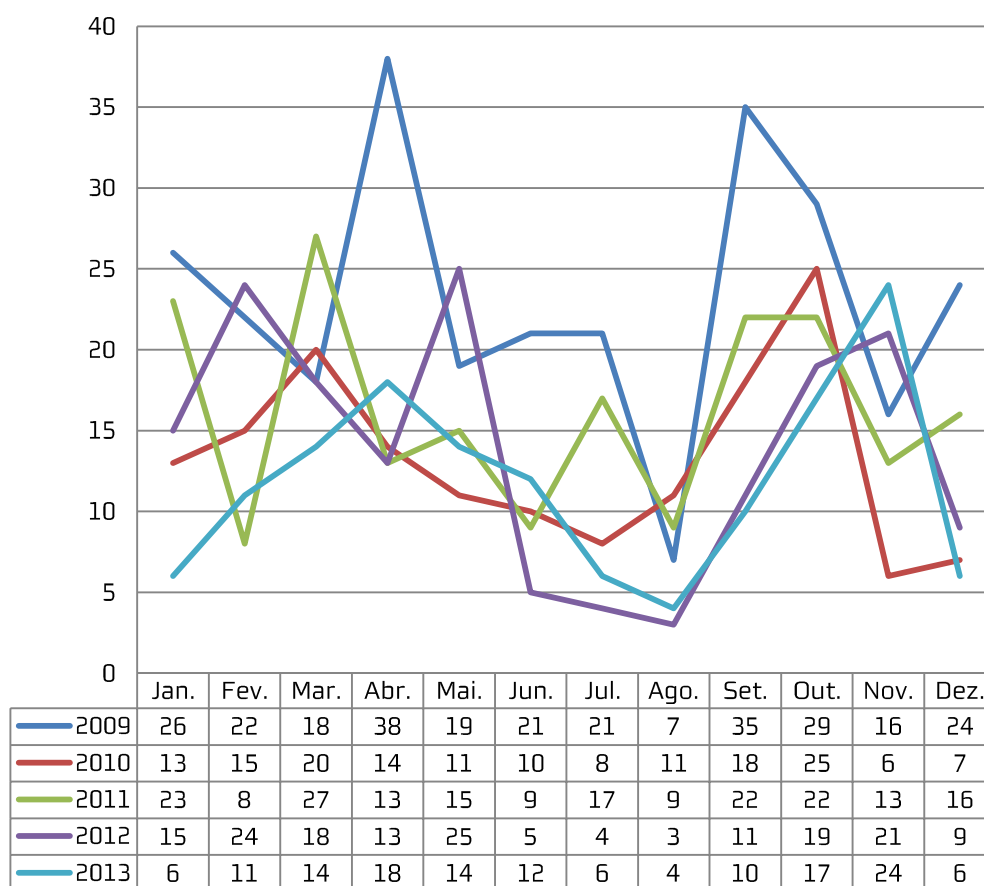
**Gráfico 18** Evolução anual - nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2009-2013)



### 2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2009-2013)

Há semelhança dos pedidos que são feitos à Biblioteca do ISCTE-IUL, também nos que nós efetuamos não se verifica um padrão regular correspondendo às necessidades dos utilizadores que utilizam este serviço, que são maioritariamente alunos do 2º e 3º ciclo ou investigadores.

**Gráfico 19** N.º de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2009-2013)



**Tabela 10** Média mensal e diária - n.º de EIB pedidos ao exterior (2009-2013)

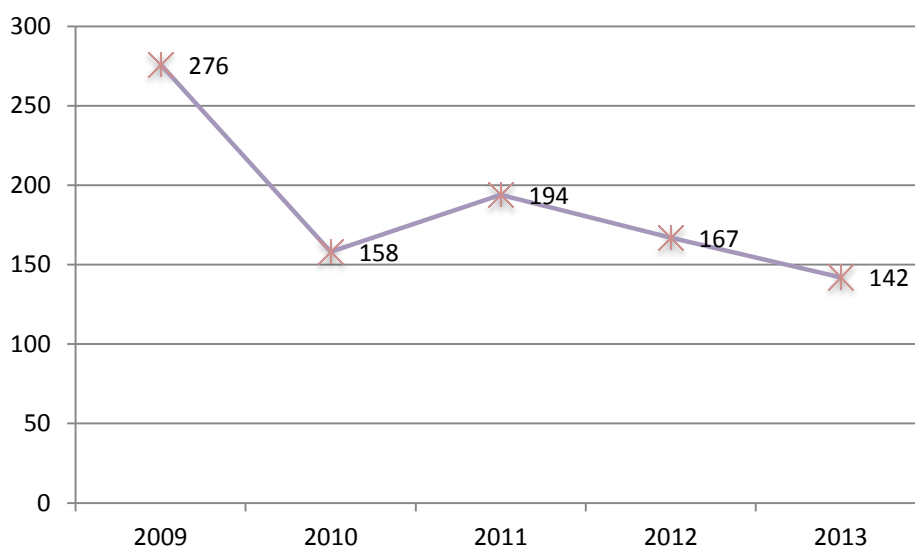
	2009	2010	2011	2012	2013
Total	276	158	194	167	142
Média Mensal	23	13	16	14	12
Média diária	1	1	1	1	1

### 2.9.2.1. Evolução anual -n.º de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2009-2013)

O pedido de empréstimo de obras ao exterior tem vindo a decrescer, e embora em 2011 tenhamos verificado um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2010, em 2012 e em 2013 verificou-se um decréscimo na ordem dos 16%.

Podemos, destes resultados, concluir que, cada vez mais, a Biblioteca consegue satisfazer as necessidades de bibliografia para as atividades de ensino e investigação sentidas pelos clientes destes serviços.

Gráfico 20 Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2009-2013)



### III – Conclusão

Da análise feita aos diferentes itens analisados percebe-se em alguns serviços uma utilização crescente. Contudo, noutros serviços devido, principalmente, a alterações no regulamento e também à implementação, em 2011, de um novo SGIB – Koha verificou-se uma diminuição nos valores apurados.

Assim, no que respeita ao *Nº de documentos emprestados*, o ano de 2013 confirmou a tendência de diminuição no número de livros emprestados. De forma semelhante, também, os valores apurados no *Nº de documentos (monografias) consultados regime de leitura presencial*, o ano de 2013 contrariou a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012,

Contrariamente ao ano de 2012, a procura da Biblioteca do ISCTE-IUL por parte de *Utilizadores externos* no ano de 2013 subiu ligeiramente.

Já no que respeita ao *Nº de teses e dissertações consultadas*, verificou-se em 2013 um decréscimo de cerca de 183 obras consultadas comparativamente a 2012, o que poderá ser explicado pelo facto das teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL, se encontrarem disponíveis *online* cada vez em maior número.

A taxa de *ocupação das Salas de Estudo em Grupo* também apresentou valores elevados ultrapassando os registados nos anos em análise, situação que pode estar relacionada, por um lado, com o número crescente de alunos e também pelas

metodologias de estudo e trabalho decorrentes do Processo de Bolonha que potencia o trabalho de grupo.

No que concerne ao *Nº de renovações*, este valor baixou tendo-se verificado o valor mais baixo dos anos em análise, situação que se justifica pelo facto de no final de 2010 ter sido alterado Regulamento e no âmbito do qual os utilizadores passaram a ter dez dias úteis de empréstimo logo não ser necessário fazer tantas renovações.

Já em 2013, o *Nº de entradas na biblioteca* teve o maior crescimento de sempre, cerca de 19%, acompanhando a tendência que já se havia verificado no ano de 2012. O facto de termos aumentado o número de sessões de formação bem como todo um conjunto de atividades de extensão e dinamização cultural leva a que mais utilizadores afluam ao espaço da Biblioteca.

O *Nº de pedidos ao serviço de referência* diminuiu em 2013 apresentando o valor mais baixo dos anos em análise. De referir, que, sendo este serviço disponibilizado por 4 vias distintas (presencial, telefone, *e-mail* e *chat*), o *chat* que poderia ser considerada a forma mais fácil e cómoda não regista pedidos por esta via.

O *Serviço de Empréstimo Interbibliotecas* (EIB) é um serviço que funciona em dois sentidos, isto é, os pedidos que são feitos à Biblioteca do ISCTE-IUL por outras bibliotecas e os pedidos que a Biblioteca do ISCTE-IUL faz ao exterior a pedido dos nossos utilizadores. Assim, no primeiro caso (pedidos à Biblioteca do ISCTE-IUL) os valores registados em 2013 são os mais elevados dos anos em análise neste relatório, confirmando uma tendência já assinalada em 2012. No segundo caso, os pedidos feitos por nós ao exterior diminuíram relativamente a 2012 o que, de certa forma, nos dá indicação que este serviço muitas vezes assinalado como desconhecido pelos nossos utilizadores aquando da aplicação dos questionários de satisfação aplicado anualmente pode agora ter a sua utilização mais difundida.

O abrandamento, em qualquer um dos itens avaliados, é evidente e regular em julho-agosto, o que poderá permitir a fundamentação da continuação da calendarização de tarefas de inventário e arrumação para esse período, visto que o encerramento das instalações da Biblioteca (se for considerado necessário) terá manifestamente um impacto muito inferior.

Pensamos que a observação e análise evolutiva destes padrões podem ser de evidente utilidade para o planeamento e afetação de recursos, nomeadamente ao nível do reforço sazonal das equipas de *front-office*, do recrutamento de alunos em regime de voluntariado, da alocação de recursos humanos para atividades de

dinamização e extensão cultural desenvolvidas pela biblioteca e talvez mesmo fundamentar a redefinição de alguns objetivos das avaliações de desempenho. De salientar, contudo, que apesar das alterações efetuadas, ou talvez por causa disso, a Biblioteca do ISCTE-IUL continua a ter muita procura, quer por parte de utilizadores externos, quer dos utilizadores internos muito em parte devido ao número crescente de alunos inscritos no 2º e 3º ciclo.