



**Análise do mapa estatístico anual  
SID/2010**

**Teresa Segurado  
30-12-2010**

*“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 actualmente pressões internas e externas que se traduzem em solicitações cada vez mais complexas. Actualmente estas bibliotecas já não são avaliadas somente em função da dimensão das suas colecções, 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 de gestão da biblioteca, e qualitativamente através da análise dos resultados dos questionários de satisfação. 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 6 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 objectivo 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.

Apesar do objectivo inicialmente definido incidir somente sobre a análise do mapa estatístico de 2009, 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.

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

## II - Análise da evolução mensal

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

### 2.1. Documentos emprestados 2005-2010

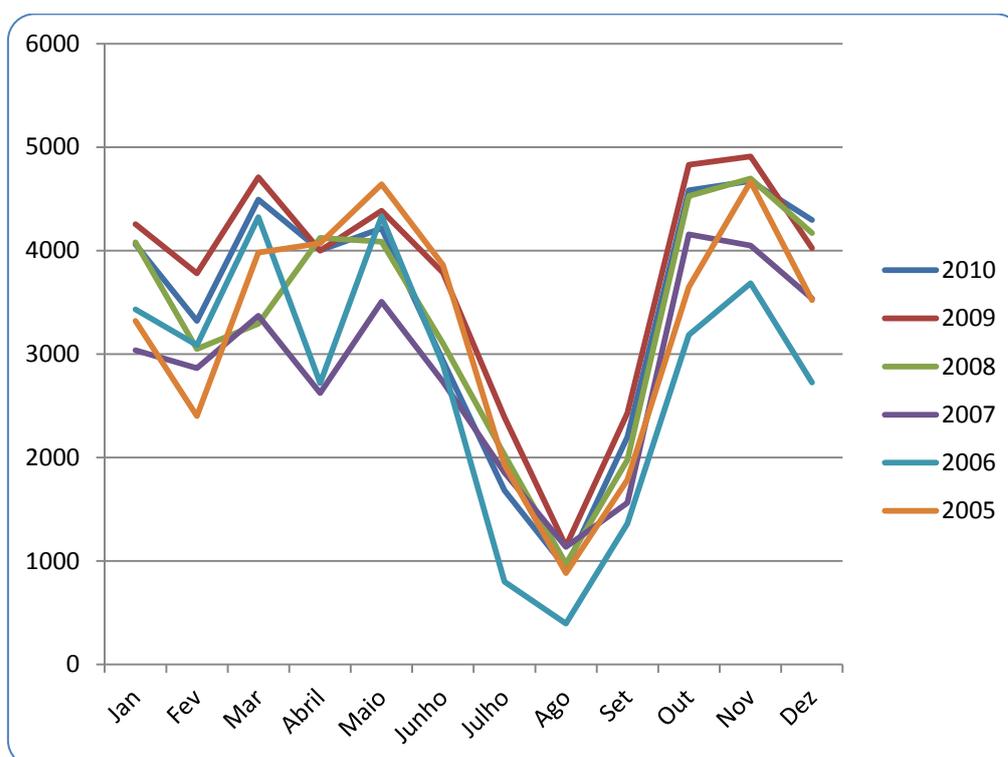
A quantidade de livros emprestados segue um padrão regular registando-se quatro picos distintos: Janeiro, Março, Maio e Outubro-Novembro, acompanhando de certa forma o calendário escolar e os períodos de avaliação. Durante o mês de Agosto verificou-se, à semelhança, dos anos anteriores uma redução no empréstimo de documentos. Contudo, contrariamente ao que se tinha verificado em anos anteriores, a tendência em termos gerais não foi o acréscimo de empréstimo de documentos mas sim um decréscimo diminuição. Esta tendência pode de alguma forma estar relacionada com o facto de cada vez mais estarem disponíveis *online*, de forma paga e/ou gratuita, publicações de carácter científico de interesse para as várias áreas científicas de investigação e ensino do ISCTE-IUL.

Contudo, importa salientar que se mantém o elevado número de empréstimo que, em termos médios, é feito mensal e diariamente.

**Tabela 1 Documentos emprestados 2005-2010**

| Meses                   | 2010         | Média diária | 2009         | 2008         | 2007         | 2006         | 2005         |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Jan.                    | 4060         | 185          | 4255         | 4080         | 3035         | 3430         | 3320         |
| Fev.                    | 3321         | 151          | 3780         | 3048         | 2864         | 3084         | 2399         |
| Mar.                    | 4491         | 204          | 4709         | 3291         | 3370         | 4323         | 3981         |
| Abril                   | 4001         | 182          | 3999         | 4121         | 2621         | 2718         | 4069         |
| Mai                     | 4214         | 192          | 4383         | 4084         | 3506         | 4332         | 4641         |
| Jun.                    | 2934         | 133          | 3787         | 3099         | 2729         | 2893         | 3860         |
| Jul.                    | 1680         | 76           | 2389         | 2024         | 1855         | 798          | 1927         |
| Ago.                    | 930          | 55           | 1141         | 971          | 1134         | 395          | 881          |
| Set.                    | 2197         | 100          | 2429         | 1973         | 1559         | 1361         | 1784         |
| Out.                    | 4581         | 208          | 4829         | 4526         | 4157         | 3185         | 3647         |
| Nov.                    | 4670         | 212          | 4910         | 4695         | 4047         | 3685         | 4664         |
| Dez.                    | 4294         | 195          | 4024         | 4168         | 3536         | 2725         | 3519         |
| <b>Total</b>            | <b>41373</b> |              | <b>44635</b> | <b>40080</b> | <b>34413</b> | <b>32929</b> | <b>38692</b> |
| <b>Média mensal</b>     | <b>3448</b>  |              | <b>3720</b>  | <b>3340</b>  | <b>2868</b>  | <b>2744</b>  | <b>3224</b>  |
| <b>Média diária/ano</b> | <b>165</b>   |              | <b>179</b>   | <b>160</b>   | <b>138</b>   | <b>132</b>   | <b>155</b>   |

**Gráfico 1 Documentos emprestados 2005-2010**



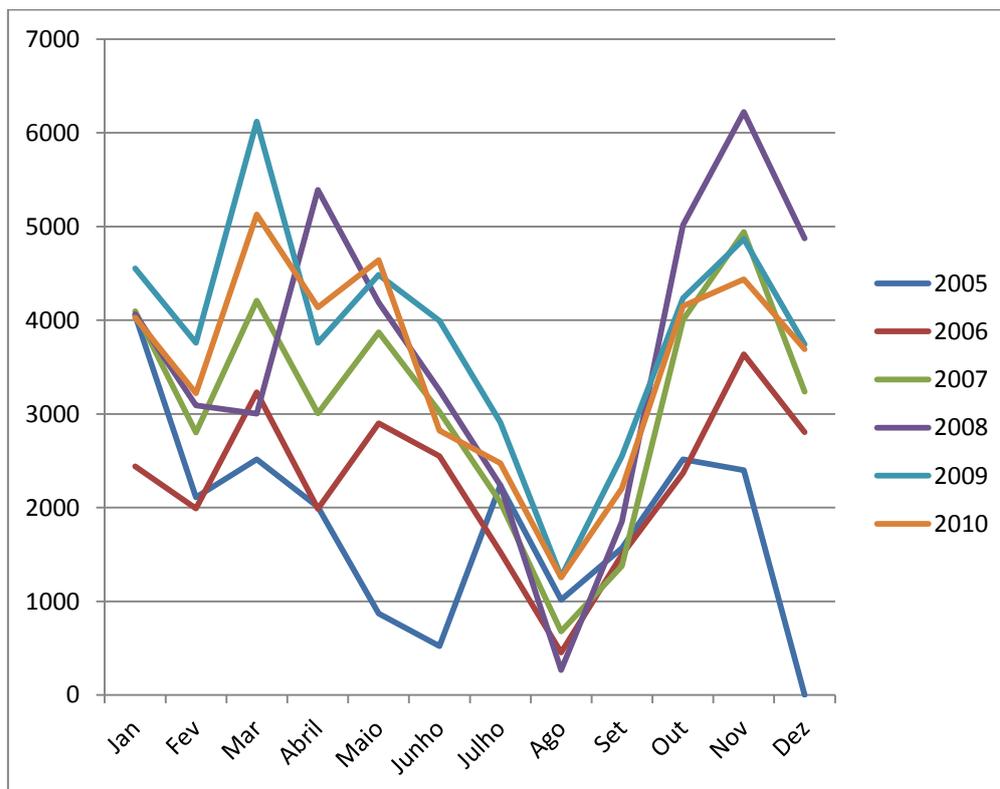
## 2.2. Leitura presencial 2005-2010 - monografias

Em 2010, os valores verificados seguem a tendências dos valores de 2009. O pico mais elevado relativamente ao número de livros consultados presencialmente, que de 2006 a 2008 ocorre Novembro, não segue o mesmo padrão em 2009. Em 2009 o maior pico completamente desfasado dos anos anteriores ocorreu em Março. Regista-se, também, a ocorrência de contra-tendências em Abril-Maio: nos anos 2005, 2006 e 2007 ocorre uma acentuada quebra, enquanto em 2008 ocorre um dos dois períodos de maior consulta. Agosto é, sem dúvida, o mês em que menos livros são consultados presencialmente, contudo e muito embora estivesse a decrescer desde 2005, verificou-se em 2009 um aumento com cerca de 1.259 movimentos, o que, se considerarmos o encerramento da Biblioteca durante a segunda semana deste mês, representa a maior taxa de leitura presencial no mês de Agosto dos últimos 5 anos. O valor anual de 2009 situou-se nos 46.231 livros o que representa uma média mensal de 3.852 livros consultados presencialmente, sem que tenha havido o movimento posterior da sua requisição domiciliária. Os valores globais de 2010, contrariamente às tendências mensais, aproximam-se mais de 2008, quer em termos de valores anuais, quer de médias mensais ou até valores médios diários.

**Tabela 2** Leitura presencial 2005-2010 – monografias

| Meses        | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Jan          | 4050  | 2441  | 4096  | 4066  | 4553  | 4028  |
| Fev          | 2110  | 1990  | 2801  | 3092  | 3759  | 3220  |
| Mar          | 2513  | 3229  | 4209  | 3001  | 6121  | 5129  |
| Abril        | 2008  | 1985  | 3006  | 5390  | 3759  | 4135  |
| Maio         | 869   | 2900  | 3871  | 4187  | 4483  | 4642  |
| Junho        | 523   | 2550  | 3023  | 3252  | 3994  | 2821  |
| Julho        | 2238  | 1527  | 2057  | 2240  | 2911  | 2472  |
| Ago          | 1016  | 454   | 677   | 267   | 1259  | 1253  |
| Set          | 1567  | 1495  | 1377  | 1849  | 2550  | 2204  |
| Out          | 2513  | 2367  | 4002  | 5017  | 4236  | 4149  |
| Nov          | 2398  | 3636  | 4941  | 6223  | 4864  | 4437  |
| Dez          | ---   | 2805  | 3236  | 4872  | 3742  | 3689  |
| Total        | 23810 | 27379 | 37296 | 43456 | 46231 | 42179 |
| Média Mensal | 1984  | 2282  | 3108  | 3621  | 3853  | 3515  |
| Média diária | 95    | 110   | 149   | 174   | 185   | 169   |

**Gráfico 2** Leitura presencial 2005-2010 – monografias



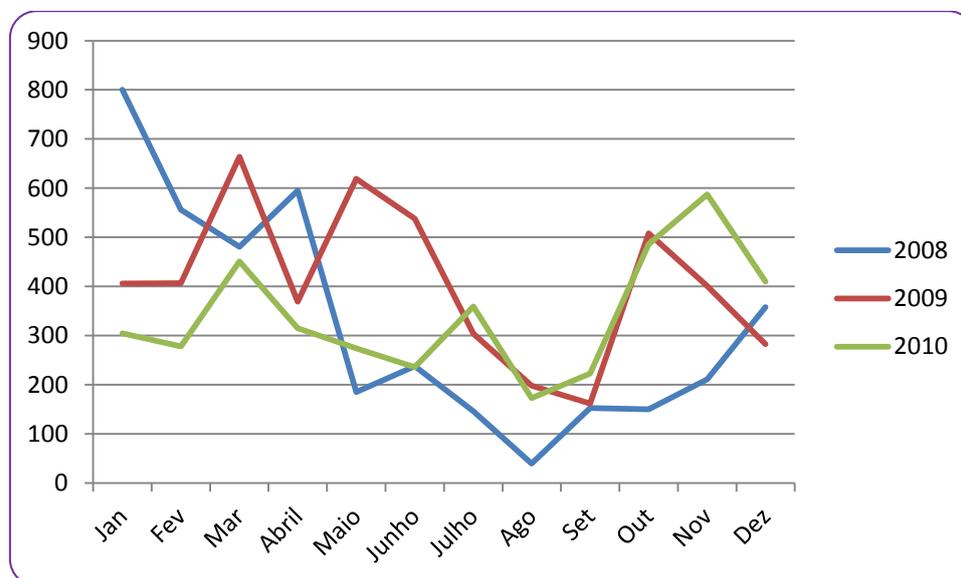
### 2.3. Leitura presencial 2005-2010 – publicações periódicas

Embora ainda não seja possível estabelecer um padrão regular para a consulta das revistas, observou-se um aumento de 20% relativamente a 2008. Embora não haja nenhum paralelismo entre as linhas de evolução deste tipo de consulta em 2008 e 2009, encontramos semelhanças com o gráfico de leitura presencial de livros em 2009. Embora, cada vez mais estejam online publicações periódicas, as existências em papel mantêm uma taxa de circulação relativamente alta.

**Tabela 3** Leitura presencial 2005-2010 – publicações periódicas

| Meses        | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|----------|
| Jan          | 800      | 406      | 305      |
| Fev          | 556      | 407      | 278      |
| Mar          | 481      | 664      | 451      |
| Abril        | 595      | 369      | 315      |
| Maio         | 185      | 619      | 274      |
| Junho        | 238      | 538      | 236      |
| Julho        | 146      | 304      | 359      |
| Ago          | 40       | 198      | 173      |
| Set          | 153      | 162      | 223      |
| Out          | 150      | 508      | 486      |
| Nov          | 211      | 401      | 587      |
| Dez          | 358      | 283      | 410      |
| Total        | 3913     | 4859     | 4097     |
| Média Mensal | 326,0833 | 404,9167 | 341,4167 |
| Média diária | 15,652   | 19,436   | 16,388   |

**Gráfico 3** Leitura presencial 2005-2010 – publicações periódicas



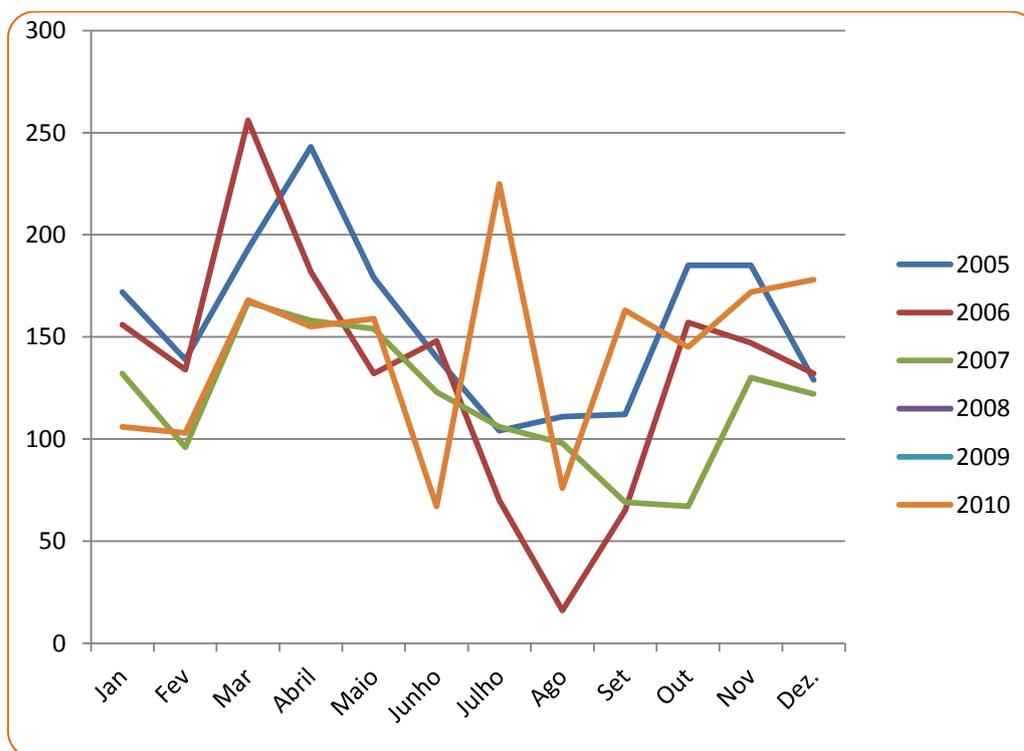
## 2.4. Clientes externos 2005-2010

A afluência de clientes externos à Biblioteca não tem um padrão regular quando comparados os 6 anos 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. É de destacar que, em 2008, houve uma quebra acentuada nos primeiros meses do ano, mas compensada por um aumento muito significativo a partir de Outubro. 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 que em anos anteriores apresentava valores mais baixos. Nestes três últimos anos, verificou-se uma presença média mensal à volta 145 clientes externos.

**Tabela 4 Clientes externos 2005-2010**

| Meses        | 2005     | 2006     | 2007  | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|-------|----------|----------|----------|
| Jan          | 172      | 156      | 132   | 195      | 121      | 106      |
| Fev          | 139      | 134      | 96    | 114      | 224      | 103      |
| Mar          | 193      | 256      | 167   | 118      | 196      | 168      |
| Abril        | 243      | 182      | 158   | 158      | 136      | 155      |
| Maio         | 179      | 132      | 154   | 92       | 198      | 159      |
| Junho        | 140      | 148      | 123   | 108      | 99       | 67       |
| Julho        | 104      | 70       | 106   | 108      | 108      | 225      |
| Ago          | 111      | 16       | 98    | 89       | 87       | 76       |
| Set          | 112      | 65       | 69    | 132      | 110      | 163      |
| Out          | 185      | 157      | 67    | 205      | 167      | 145      |
| Nov          | 185      | 147      | 130   | 248      | 155      | 172      |
| Dez.         | 129      | 132      | 122   | 153      | 156      | 178      |
| Total        | 1892     | 1595     | 1422  | 1720     | 1757     | 1717     |
| Média Mensal | 157,6667 | 132,9167 | 118,5 | 143,3333 | 146,4167 | 143,0833 |
| Média diária | 7,598394 | 6,431452 | 5,688 | 6,88     | 7        | 6,813492 |

**Gráfico 4 Clientes externos 2005-2010**

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

## 2.5. Consulta de teses e dissertações 2006-2010

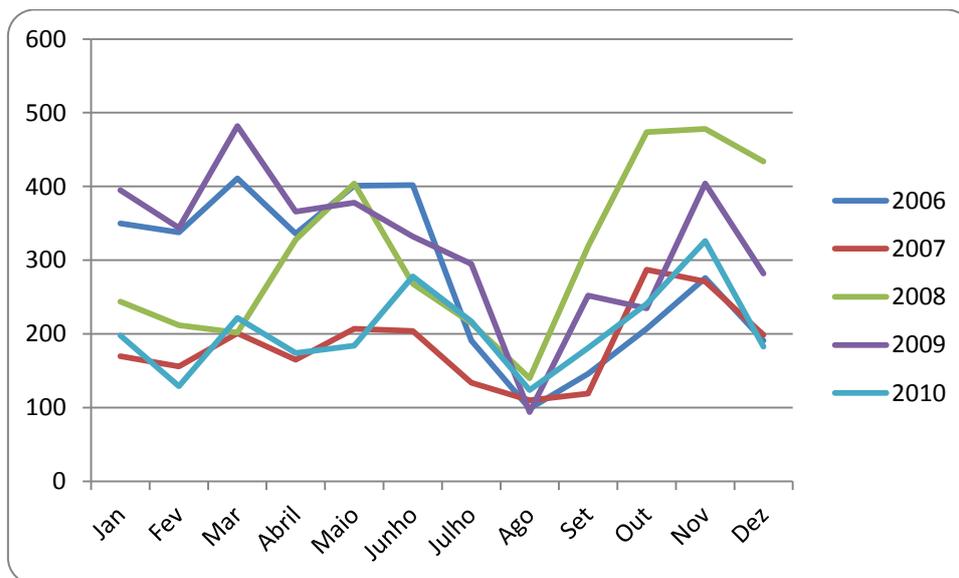
Em 2010, os valores mais elevados registaram-se nos meses de Março, Junho, Outubro e Novembro. Contrariamente ao ano de 2009, em que, nos primeiros 6 meses, se registaram valores relativamente altos, em 2010, apenas foram alcançados em 2010. Importa referir que, desde Abril de 2008, o depósito no Repositório 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 1.000 teses e dissertações, das quais cerca de 83% 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 em 2010 sejam relativamente mais baixos do que nos 2 anos anteriores. Em 2009, o número de teses consultadas regista os valores mais elevados em Maio (ca de 500) e em Novembro (ca 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. O ano de 2008 surpreende pelo número de teses consultadas no último trimestre (média 462/mês). Da observação do gráfico, verificamos que os dois últimos anos oferecem picos de consulta contrastantes, em 2008 o pico de consulta ocorre no último trimestre do ano, e em 2009 verifica-se logo no início em Março.

No decorrer de 2009 tentámos perceber se era uma tendência, ou se foi apenas uma situação conjuntural decorrente de uma confluência de necessidades de consulta de clientes tendo em vista elaboração das respectivas teses. Atendendo à representação gráfica, podem realmente ser situações deste tipo que explicam o oscilar dos índices de consulta ao longo dos anos.

**Tabela 5 Consulta de teses e dissertações 2006-2010**

| Meses        | 2006     | 2007    | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Jan          | 350      | 170     | 244      | 395      | 198      |
| Fev          | 338      | 156     | 212      | 344      | 129      |
| Mar          | 411      | 201     | 202      | 482      | 222      |
| Abril        | 336      | 165     | 328      | 366      | 174      |
| Mai          | 401      | 207     | 404      | 378      | 184      |
| Junho        | 402      | 204     | 268      | 332      | 278      |
| Julho        | 191      | 134     | 215      | 295      | 217      |
| Ago          | 99       | 110     | 140      | 94       | 124      |
| Set          | 146      | 119     | 319      | 252      | 181      |
| Out          | 207      | 287     | 474      | 235      | 241      |
| Nov          | 276      | 271     | 478      | 404      | 326      |
| Dez          | 191      | 199     | 434      | 282      | 183      |
| Total        | 3348     | 2223    | 3718     | 3859     | 2457     |
| Média Mensal | 279      | 185,25  | 309,8333 | 321,5833 | 204,75   |
| Média diária | 13,44578 | 8,96371 | 14,872   | 15,436   | 9,788845 |

**Gráfico 5 Consulta de teses e dissertações 2006-2010**

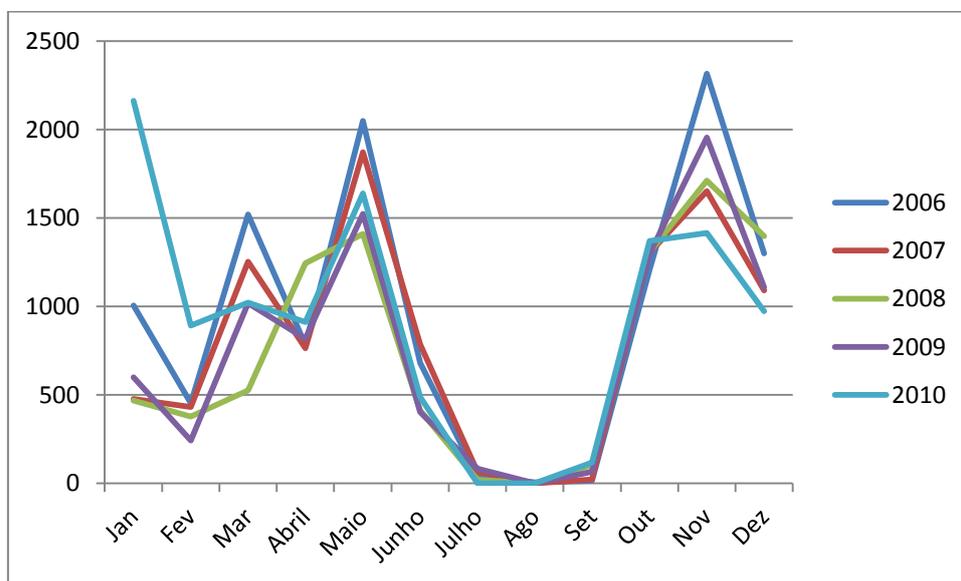
## 2.6. Ocupação das salas de estudo 2006-2009

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 obviamente 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 lectivas. Não deixa de ser curioso observar que após a quebra de procura em 2007 e 2008, coincidente com a disponibilização de mais espaços para estudo em grupo, se seguiu em 2009 um novo aumento, embora claramente abaixo dos valores de 2006.

**Tabela 6 Ocupação das salas de estudo 2006-2010**

| Meses        | 2006     | 2007     | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Jan          | 1005     | 476      | 468      | 599      | 2161     |
| Fev          | 454      | 431      | 378      | 243      | 891      |
| Mar          | 1520     | 1252     | 526      | 1018     | 1021     |
| Abril        | 783      | 764      | 1243     | 817      | 911      |
| Mai          | 2048     | 1871     | 1409     | 1524     | 1638     |
| Junho        | 680      | 786      | 412      | 403      | 488      |
| Julho        | 38       | 65       | 21       | 83       | 0        |
| Ago          | 6        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Set          | 14       | 23       | 104      | 65       | 118      |
| Out          | 1207     | 1303     | 1307     | 1298     | 1369     |
| Nov          | 2316     | 1651     | 1711     | 1955     | 1414     |
| Dez          | 1299     | 1091     | 1396     | 1108     | 973      |
| Total        | 11370    | 9713     | 8975     | 9113     | 10984    |
| Média Mensal | 947,5    | 809,4167 | 747,9167 | 759,4167 | 915,3333 |
| Média diária | 45,84677 | 38,852   | 35,9     | 36,30677 | 43,5873  |

**Gráfico 6 Ocupação das salas de estudo 2006-2010**



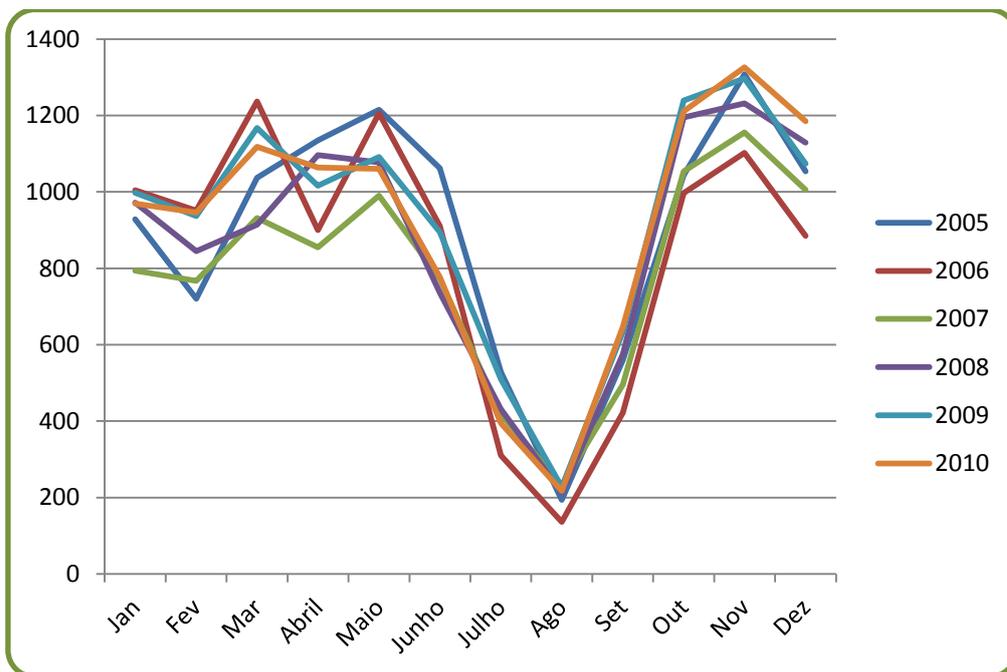
## 2.7. Nº de utilizadores que solicitaram empréstimo domiciliário 2005-2010

A tendência do número de clientes que, em 2010, solicitaram o empréstimo domiciliário mantém-se perfeitamente visível, conforme gráfico nº 7. O número de clientes que solicitaram empréstimo domiciliário atinge os pontos máximos em Março, Abril e Maio e sem dúvida em Novembro (cerca de 1.100 a 1.200 clientes/mês), seguindo mais uma vez as necessidades impostas pelo calendário lectivo. Em Agosto observa-se o período em que o menor número de clientes solicita este tipo de empréstimo. Não obstante, em termos absolutos, o número de clientes que requerem empréstimo domiciliário em Agosto situa-se em média acima da centena e meia, o que não deixa de ser significativo.

**Tabela 7 Nº de utilizadores que solicitaram empréstimo domiciliário 2005-2010**

| Meses        | 2005     | 2006     | 2007   | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|
| Jan          | 928      | 1004     | 794    | 972      | 998      | 969      |
| Fev          | 720      | 951      | 767    | 845      | 937      | 946      |
| Mar          | 1037     | 1237     | 932    | 914      | 1167     | 1118     |
| Abril        | 1135     | 900      | 855    | 1096     | 1016     | 1064     |
| Maio         | 1215     | 1206     | 990    | 1077     | 1091     | 1060     |
| Junho        | 1062     | 911      | 773    | 736      | 895      | 777      |
| Julho        | 528      | 310      | 418    | 431      | 510      | 394      |
| Ago          | 194      | 136      | 232    | 213      | 227      | 217      |
| Set          | 560      | 422      | 495    | 575      | 633      | 647      |
| Out          | 1044     | 997      | 1054   | 1195     | 1239     | 1211     |
| Nov          | 1308     | 1102     | 1156   | 1232     | 1297     | 1326     |
| Dez          | 1054     | 885      | 1005   | 1129     | 1074     | 1185     |
| Total        | 10785    | 10061    | 9471   | 10415    | 11084    | 10914    |
| Média Mensal | 898,75   | 838,4167 | 789,25 | 867,9167 | 923,6667 | 909,5    |
| Média diária | 43,31325 | 40,56855 | 37,884 | 41,66    | 44,15936 | 43,30952 |

**Gráfico 7 Nº de utilizadores que solicitaram empréstimo domiciliário 2005-2010**



## 2.8. Nº de renovações de livros 2005-2010

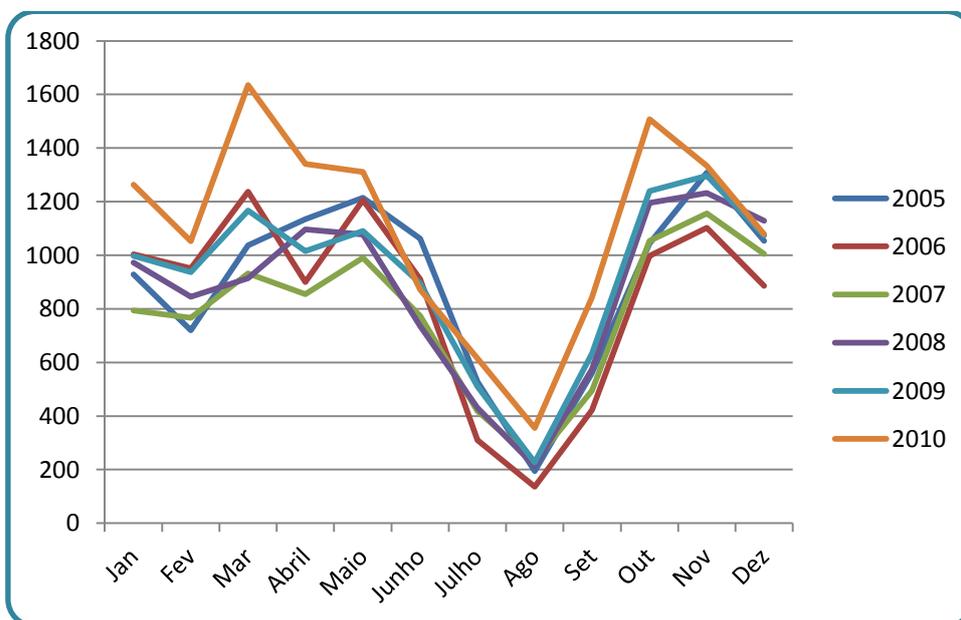
Embora a tendência em termos de picos de renovações destes valores se mantenham, é de referir que em Novembro de 2010, entrou em vigor um novo Regulamento da Biblioteca, no âmbito do qual o nº de renovações de cada obra requisitada passou de uma para duas. Contudo, obriga a uma semana de interregno até 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 respectivamente com o início e com a recta final do ano lectivo, 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. Em 2006, 2007 e 2009 registou-se uma quebra no mês de Abril que contraria a estabilização em alta verificada em 2005 e em 2008. Este movimento em Agosto é significativamente menor mas mesmo assim ainda se registam renovações de em média 150 livros/mês, o que é um dado surpreendente.

**Tabela 8** N° de renovações de livros 2005-2010

| Meses        | 2005     | 2006     | 2007   | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|
| Jan          | 928      | 1004     | 794    | 972      | 998      | 1263     |
| Fev          | 720      | 951      | 767    | 845      | 937      | 1052     |
| Mar          | 1037     | 1237     | 932    | 914      | 1167     | 1635     |
| Abril        | 1135     | 900      | 855    | 1096     | 1016     | 1341     |
| Maio         | 1215     | 1206     | 990    | 1077     | 1091     | 1311     |
| Junho        | 1062     | 911      | 773    | 736      | 895      | 871      |
| Julho        | 528      | 310      | 418    | 431      | 510      | 615      |
| Ago          | 194      | 136      | 232    | 213      | 227      | 355      |
| Set          | 560      | 422      | 495    | 575      | 633      | 843      |
| Out          | 1044     | 997      | 1054   | 1195     | 1239     | 1507     |
| Nov          | 1308     | 1102     | 1156   | 1232     | 1297     | 1333     |
| Dez          | 1054     | 885      | 1005   | 1129     | 1074     | 1078     |
| Total        | 10785    | 10061    | 9471   | 10415    | 11084    | 13204    |
| Média Mensal | 898,75   | 838,4167 | 789,25 | 867,9167 | 923,6667 | 1100,333 |
| Média diária | 43,31325 | 40,56855 | 37,884 | 41,66    | 44,15936 | 52,39683 |

**Gráfico 8** N° de renovações de livros 2005-2010



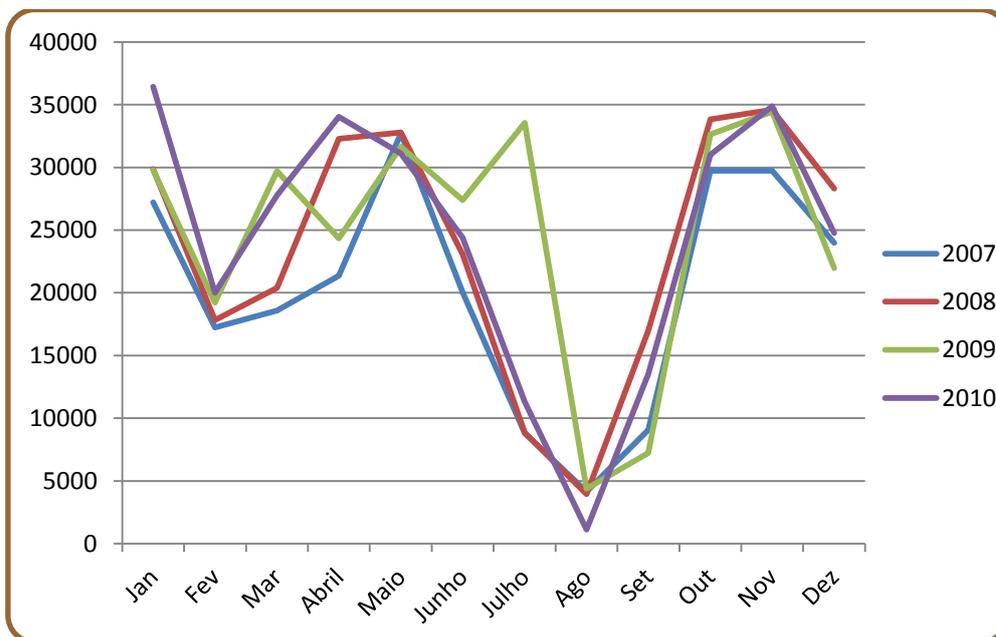
## 2.9. Nº de entradas na Biblioteca 2007-2010

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 anti-furto 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 2000 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.

**Tabela 9 Nº de entradas na Biblioteca 2007-2010**

| Meses        | 2007     | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|----------|----------|----------|----------|
| Jan          | 27226    | 29857    | 29791    | 36423    |
| Fev          | 17228    | 17828    | 19226    | 20015    |
| Mar          | 18594    | 20396    | 29703    | 27766    |
| Abril        | 21361    | 32284    | 24347    | 34040    |
| Maio         | 32724    | 32779    | 31647    | 31100    |
| Junho        | 20047    | 23053    | 27388    | 24394    |
| Julho        | 8803     | 8829     | 33542    | 11314    |
| Ago          | 4145     | 3951     | 4380     | 1109     |
| Set          | 9061     | 16981    | 7230     | 13527    |
| Out          | 29727    | 33823    | 32647    | 31002    |
| Nov          | 29725    | 34606    | 34453    | 34877    |
| Dez          | 23983    | 28299    | 21981    | 24767    |
| Total        | 242624   | 282686   | 296335   | 290334   |
| Média Mensal | 20218,67 | 23557,17 | 24694,58 | 24194,5  |
| Média diária | 970,496  | 1130,744 | 1180,618 | 1152,119 |

**Gráfico 9** Nº de entradas na Biblioteca 2007-2010

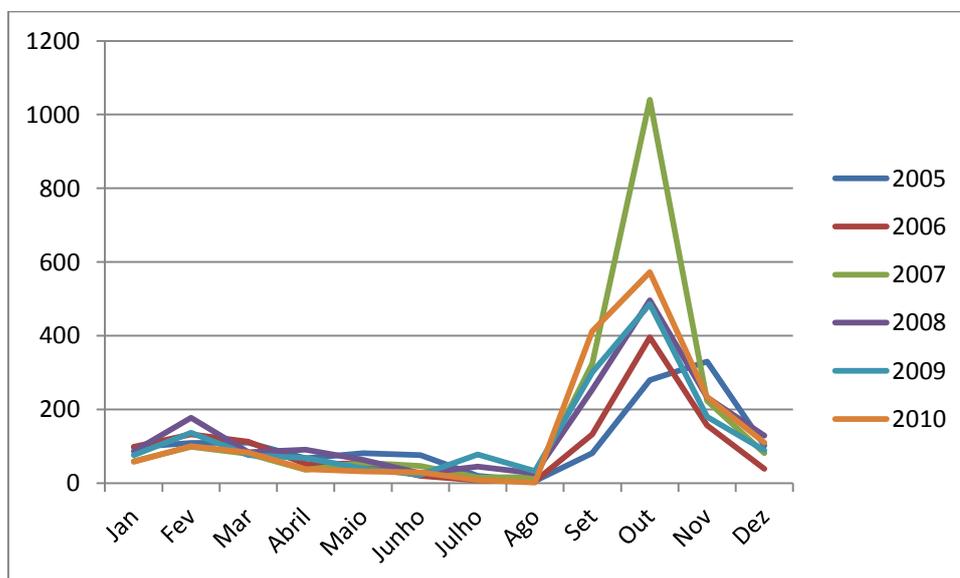
## 2.10. Nº de pedidos de novas inscrições 2005-2010

No que respeita a este item as tendências verificadas mantêm-se ao nível das dos anos anteriores para iguais períodos, como aliás se pode verificar no gráfico nº 10, registando apenas um acréscimo ligeiro nos meses de Setembro e Outubro, relativamente ao ano anterior, o que coincide com o início do ano lectivo. Relativamente à recepção de pedidos de inscrições para obtenção do cartão de leitor da Biblioteca, verifica-se um pico todos os anos no período Outubro-Novembro e com valores muito idênticos. O ano de 2007 destaca-se nitidamente, julgamos que, consequência da inscrição dos alunos do INDEG após o encerramento da sua biblioteca. Durante o resto do ano, o movimento é residual já que os cartões emitidos estão em período de validade anual e só pontualmente se registam alguns pedidos.

**Tabela 10 Nº de pedidos de novas inscrições 2005-2010**

| Meses        | 2005       | 2006   | 2007  | 2008     | 2009     | 2010     |
|--------------|------------|--------|-------|----------|----------|----------|
| Jan          | 98         | 99     | 60    | 87       | 76       | 58       |
| Fev          | 109        | 133    | 99    | 178      | 137      | 101      |
| Mar          | 110        | 113    | 80    | 84       | 76       | 83       |
| Abril        | 68         | 52     | 37    | 91       | 69       | 38       |
| Mai          | 82         | 54     | 56    | 63       | 40       | 32       |
| Junho        | 76         | 20     | 47    | 27       | 23       | 30       |
| Julho        | 20         | 8      | 16    | 45       | 78       | 9        |
| Ago          | 6          | 5      | 17    | 27       | 33       | 2        |
| Set          | 82         | 133    | 324   | 254      | 301      | 412      |
| Out          | 280        | 396    | 1040  | 496      | 486      | 573      |
| Nov          | 330        | 157    | 224   | 233      | 180      | 234      |
| Dez          | 102        | 39     | 82    | 129      | 89       | 110      |
| Total        | 1363       | 1209   | 2082  | 1714     | 1588     | 1682     |
| Média Mensal | 113,583333 | 100,75 | 173,5 | 142,8333 | 132,3333 | 140,1667 |
| Média diária | 5,47389558 | 4,875  | 8,328 | 6,856    | 6,326693 | 6,674603 |

**Gráfico 10 Nº de pedidos de novas inscrições 2005-2010**



### 2.11. Nº de pedidos do serviço de referência 2008-2010

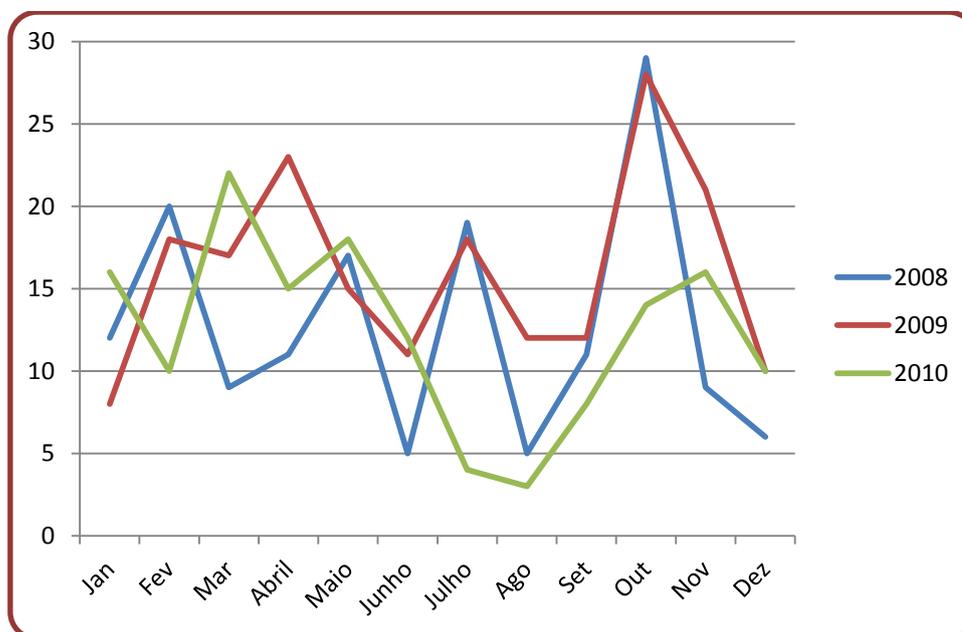
Os dados apurados são apenas relativos aos três últimos anos, e só permitem evidenciar um pico de procura deste serviço em Outubro no que respeita aos anos de 2008 e 2009, o que é coerente com as necessidades experimentadas no início do

ano lectivo em termos de pesquisa e acesso à informação. Contudo, em 2010 o mês que registou mais pedidos foi o mês de Março, o que eventualmente estar relacionado com a realização de trabalhos esporádicos. Nos restantes meses do ano há um comportamento oscilante, dependendo talvez das necessidades específicas dos clientes.

**Tabela 11 Nº de pedidos do serviço de referência 2008-2010**

| Meses        | 2008  | 2009     | 2010     |
|--------------|-------|----------|----------|
| Jan          | 12    | 8        | 16       |
| Fev          | 20    | 18       | 10       |
| Mar          | 9     | 17       | 22       |
| Abril        | 11    | 23       | 15       |
| Maio         | 17    | 15       | 18       |
| Junho        | 5     | 11       | 12       |
| Julho        | 19    | 18       | 4        |
| Ago          | 5     | 12       | 3        |
| Set          | 11    | 12       | 8        |
| Out          | 29    | 28       | 14       |
| Nov          | 9     | 21       | 16       |
| Dez          | 6     | 10       | 10       |
| Total        | 153   | 193      | 148      |
| Média Mensal | 12,75 | 16,08333 | 12,33333 |
| Média diária | 0,612 | 0,768924 | 0,587302 |

Gráfico 11 Nº de pedidos do serviço de referência 2008-2010

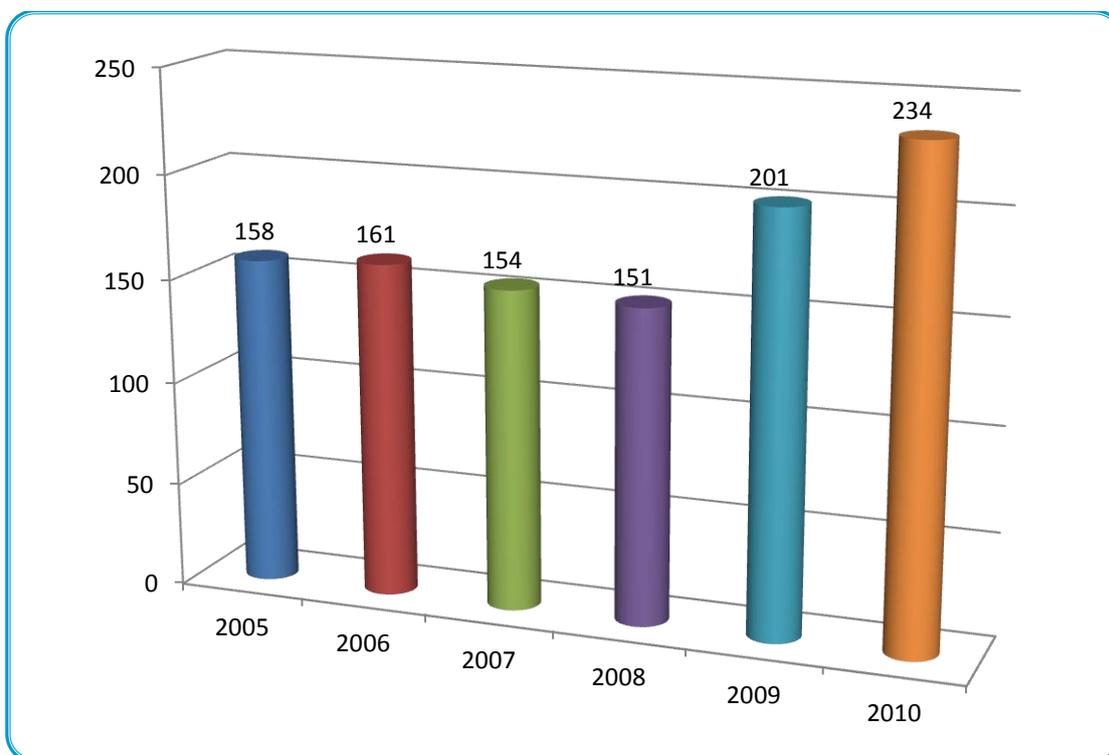


### III – Comparação anual

#### 3.1. Evolução do nº de movimentos de EIB – pedidos do exterior 2005-2010

Os movimentos relativos ao empréstimo inter-bibliotecas (EIB) 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, é possível concluir que os movimentos de livros solicitados por este tipo de empréstimo à Biblioteca do ISCTE-IUL tiveram um acréscimo de 33% em 2009 e em 2010 de 16%.

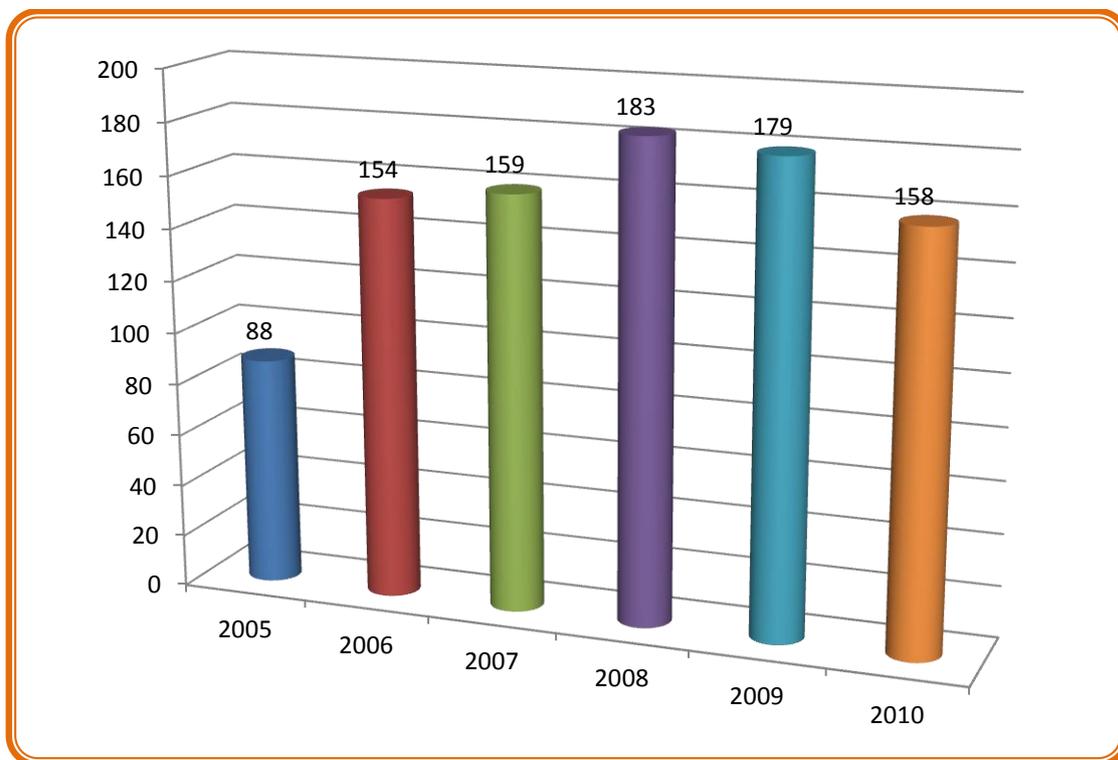
**Gráfico 12** Nº de docs. pedidos à Biblioteca do ISCTE-IUL através de EIB (2005-2010)



### 3.2. Evolução do nº de movimentos de EIB – pedidos ao exterior 2005-2010

O pedido de empréstimo de livros ao exterior tem vindo a decrescer relativamente ao ano anterior: em 2009 3% e em 2010 8%. Podemos, destes resultados, concluir que cada vez mais a Biblioteca consegue satisfazer as necessidades de bibliografia para as actividades de ensino e investigação sentidas pelos clientes destes serviços.

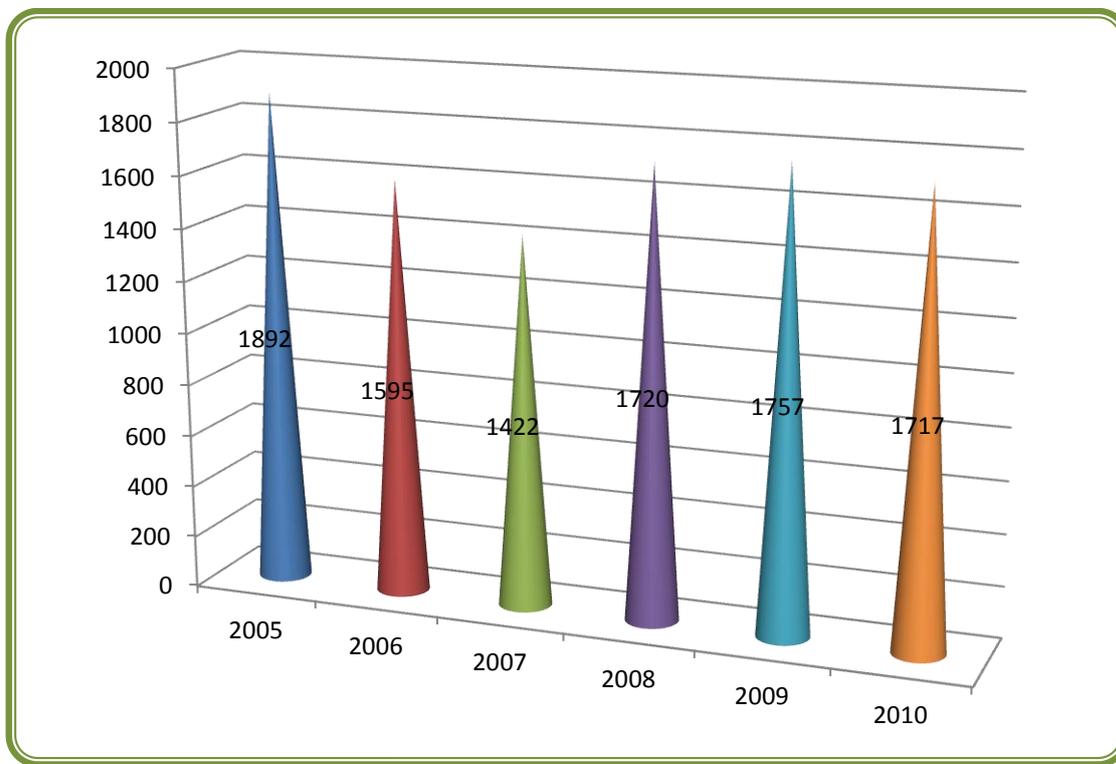
**Gráfico 13** Nº de docs. pedidos pela Biblioteca do ISCTE-IUL a outras bibliotecas através de EIB



### 3.3. Evolução do nº de clientes externos 2005-2010

Embora a tendência verificada nos dois últimos anos tenha sido de um aumento do número de clientes externos, mantendo-se a tendência verificada desde 2007, ano em relação ao qual, há um acréscimo de 20%. Verificamos uma redução muito ligeira no ano de 2010 relativamente aos anos de 2008 e 2009, deixando-nos a opinião que mesmo com este valor apurado a Biblioteca do ISCTE-IUL continua a ter uma grande procura externa.

**Gráfico 14** Evolução do nº de utilizadores externos 2005-2010

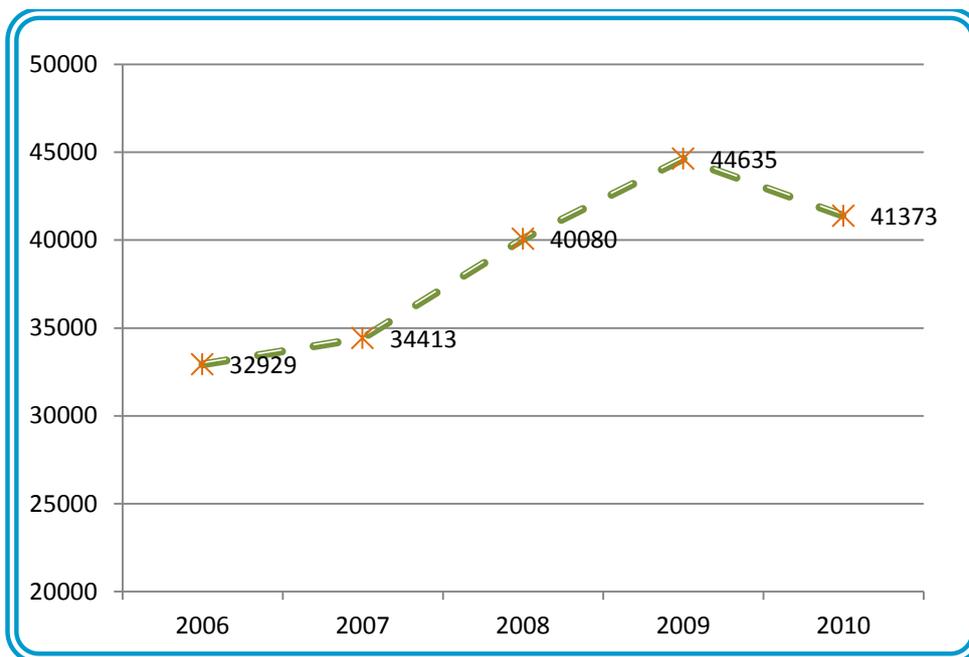


### 3.4. Evolução do nº de documentos emprestados 2006-2010

Contrariamente aos anos anteriores, em 2010 registou-se uma redução de cerca de 3.000 obras. Estes valores podem estar relacionados com o facto de o número de renovações de cada obra ter aumentado para duas o que leva a que sejam efectuadas menos requisições e mais renovações.

Em 2009, relativamente aos últimos três anos, registou-se o aumento notório do número de documentos requisitados para empréstimo domiciliário. Entre 2007 e 2008, verificou-se uma subida de 15% julgamos que consequência sobretudo do aumento do número de clientes mestrados do INDEG e do ISCTE-IUL. Tendo como ponto de comparação o ano de 2009, o número de documentos emprestados aumentou cerca de 10% relativamente ao ano anterior e quase 25% relativamente a 2007, o que confirma a crescente utilização do fundo da biblioteca.

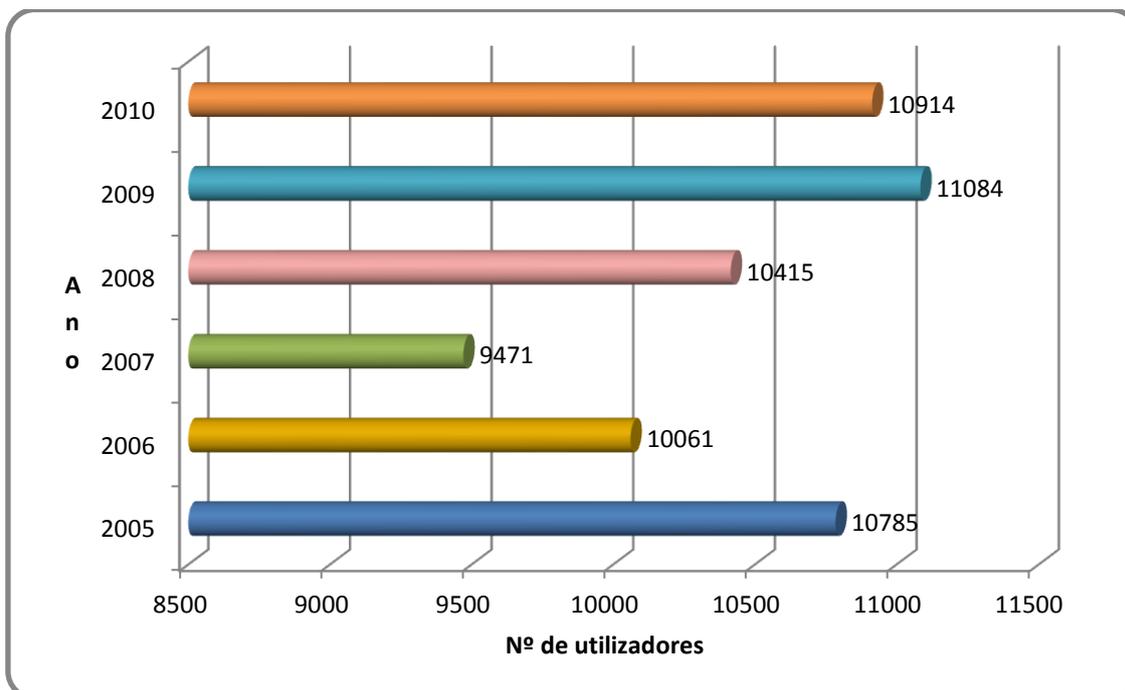
**Gráfico 15** Evolução do nº de documentos emprestados 2006-2010



### 3.5. Evolução do nº de clientes empréstimo domiciliário 2005-2010

Em 2010, houve menos 170 clientes que solicitaram e usufruíram deste serviço. O ano 2009 registou o valor mais elevado dos últimos 5 anos, com um aumento de 6% relativamente a 2008 e de 16% em relação à média de 2007/06, o que também reforça a tendência de uma crescente utilização do fundo documental da biblioteca.

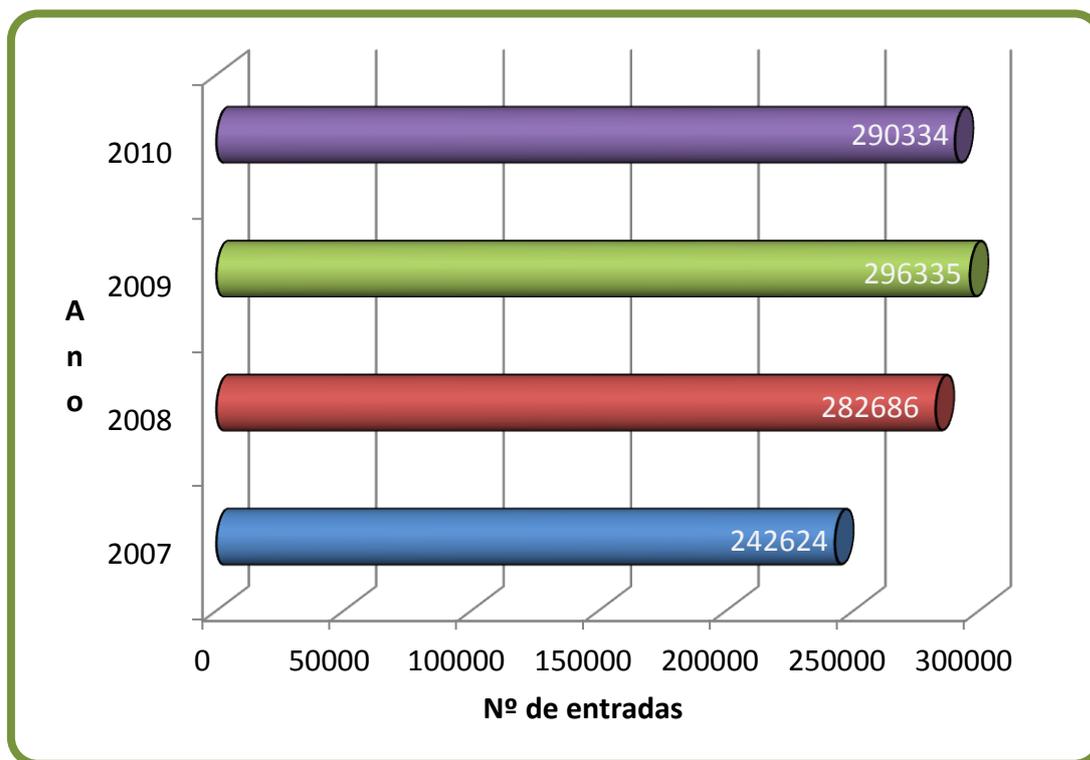
Gráfico 16 Evolução do nº de clientes com empréstimo domiciliário 2005-2010



### 3.6. Evolução do nº de entradas na biblioteca 2005-2010

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 17 Evolução do nº de entradas na biblioteca 2005-2010



### 3.7. Evolução da leitura presencial 2006-2010

Em 2010, contrariamente ao ano anterior, quer no que respeita à leitura presencial de monografias quer de publicações periódicas registou-se um diminuição de cerca de 4.000 e de 700 respectivamente. O número de livros utilizados presencialmente tem tido um crescimento relevante nos últimos 4 anos, cerca de 40%. Em relação ao ano anterior houve uma estabilização deste tipo de consulta, mas mesmo assim registou-se um acréscimo de 6%.

Gráfico 18 Evolução da leitura presencial (monografias) 2006-2010

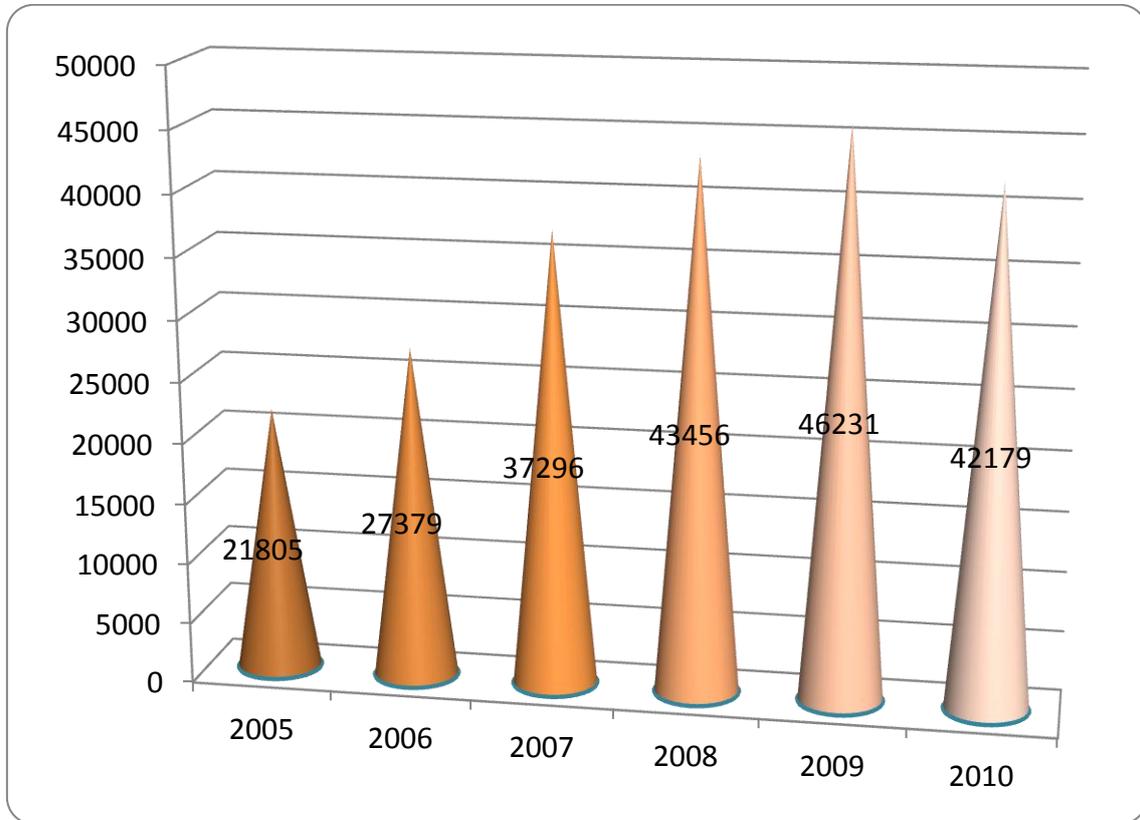
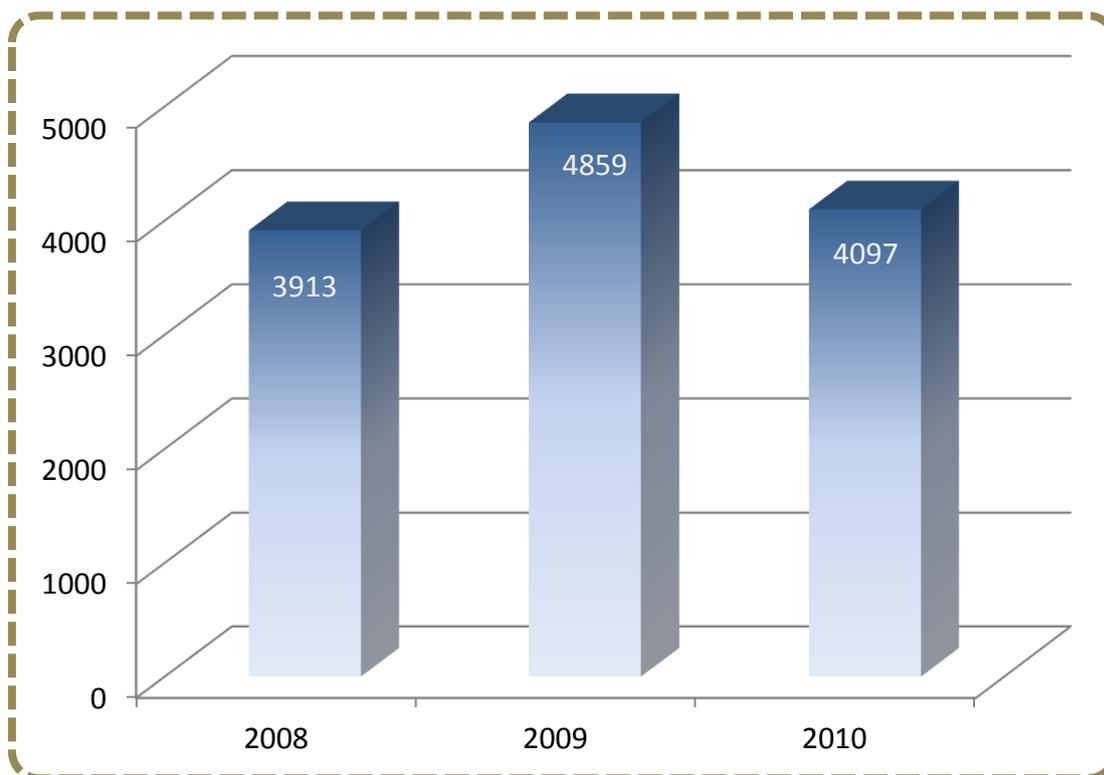


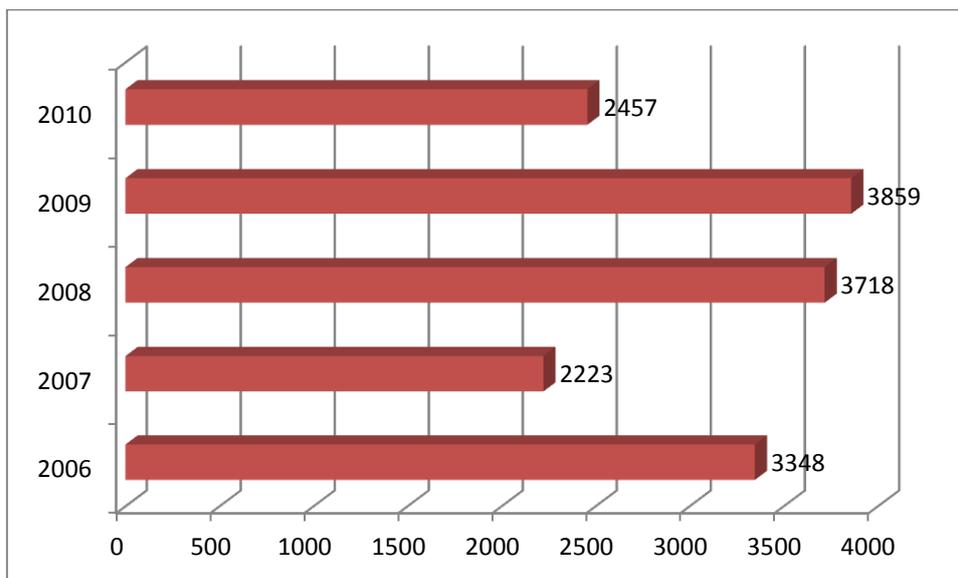
Gráfico 19 Evolução da leitura presencial (publicações periódicas) 2006-2010



### 3.8. Evolução do n.º de teses consultadas 2006-2010

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, mas ocorreu um significativo acréscimo em contra-tendência de 2007 para 2008. O aumento do número de repositórios institucionais, que disponibilizam *online* e em livre acesso este tipo de documentos, poderia ser uma explicação possível para o decréscimo de 39% entre 2006 e 2007, contudo a tendência de retoma do crescimento manteve-se, embora com uma ligeira redução em 2009. Poderá o também significativo aumento do número de alunos do 2º ciclo nos 2 últimos anos e algumas restrições ao seu acesso *online* (nomeadamente a impossibilidade de imprimir ou fazer *copy/paste*) ter alguma influência nesta tendência? Julgamos que sim.

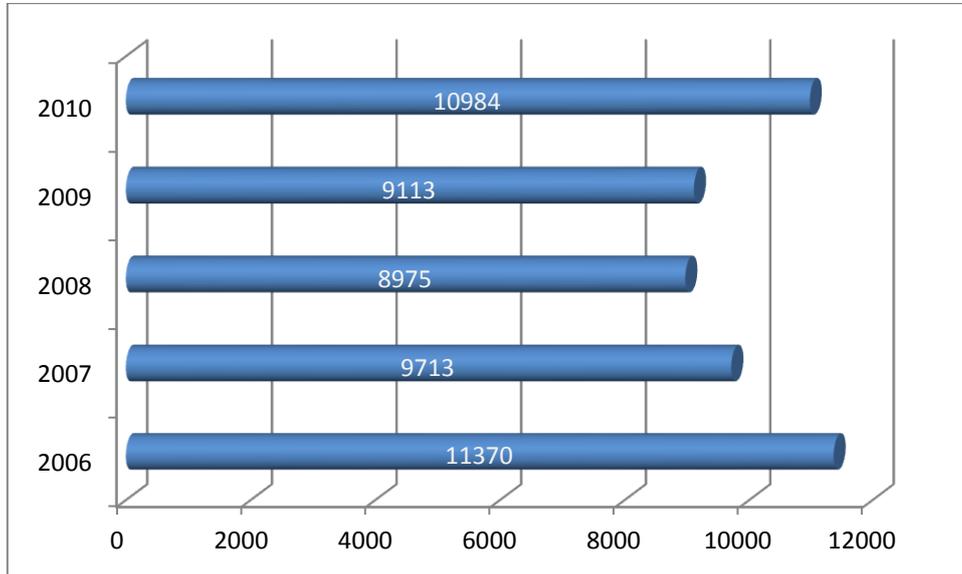
**Gráfico 20** Evolução do n.º de teses consultadas 2006-2010



### 3.9. Evolução da ocupação das salas de estudo 2006-2010

Continua, à semelhança dos dois últimos anos, a verificar-se um aumento (cerca de 1.800) da utilização destas salas. Verificou-se um decréscimo notório desde 2006 (20%) na utilização das salas de estudo em grupo. Uma possível explicação foi o aumento do número de salas para o efeito proporcionadas pelo ISCTE em 2007 (antiga Biblioteca e salas na cave do Edifício 1). Contudo em 2009 ocorreu um ténue aumento de procura relativamente a 2008 (1,5%). Mais alunos de mestrados de continuidade podem estar na origem desta tendência.

**Gráfico 21** Evolução da ocupação das salas de estudo 2006-2010



## IV – Conclusão

Da observação do comportamento de cada um dos indicadores podemos concluir que ocorrem anualmente sobretudo dois picos de solicitação dos serviços, recursos e equipamentos da Biblioteca (Março, Maio e Novembro) que nos permitem estabelecer um padrão regular anual.

O número de livros requisitados para empréstimo domiciliário e consultados presencialmente, o número de teses consultadas, a ocupação das salas de estudo em grupo, o número de clientes que solicitam empréstimo domiciliário, o número de renovações, a afluência de clientes externos e o número de entradas na Biblioteca, atingem sempre os valores máximos em dois períodos distintos e bem evidentes nos gráficos: Março-Maio e Outubro-Novembro.

Da observação dos gráficos, podemos, ainda, destacar a evolução crescente do número de clientes que procuram a Biblioteca para efectuar consulta presencial e efectuar empréstimos domiciliários, ou simplesmente para estudar, situação que a disponibilização de documentos *online* quer em livre acesso quer via VPN, ainda não inverteu.

O abrandamento 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 (quando necessário) das instalações da Biblioteca terá manifestamente um impacto muito inferior. Contudo, não obstante esta evidência, os valores registados em média para o empréstimo domiciliário (obras e clientes), teses solicitadas e mesmo presenças na Biblioteca, bem como o aumento do número de mestrados e pós-graduações em funcionamento, podem motivar uma análise mais detalhada dos movimentos destes dois meses.

Pensamos que a observação e análise evolutiva destes padrões podem ser de evidente utilidade para o planeamento e afectação 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 actividades de dinamização e extensão cultural desenvolvidas pela biblioteca e talvez mesmo fundamentar a redefinição de alguns objectivos das avaliações de desempenho.