

Análise do mapa  
estatístico anual  
SID/2015



## Índice

I – Introdução .....	3
II – Análise da evolução (mensal & anual) .....	4
2.1. Documentos emprestados – 2011 a 2015 .....	4
2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2011-2015) 6	
2.2. Leitura presencial de monografias – 2011 a 2015 .....	6
2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2011-2015) .....	8
2.3. Nº de clientes externos – 2011 a 2015 .....	8
2.3.1. Evolução anual - nº de clientes externos (2011-2015) .....	10
2.4. Nº de teses e dissertações consultadas – 2011 a 2015 .....	10
2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2011- 2015) .....	12
2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2011 a 2015 .....	13
2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2011-2015) ...	14
2.6. Nº de renovações de livros – 2011 a 2015 .....	15
2.6.1. Evolução anual - nº de renovações de livros (2011-2015) .....	17
2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2011 a 2015 .....	17
2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2011-2015)....	18
2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2011 a 2015 .....	19
2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2011- 2015	20
2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2011 a 2015 .	21
2.9.1. Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015) .....	22
2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2011-2015) .....	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 perspetiva 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.

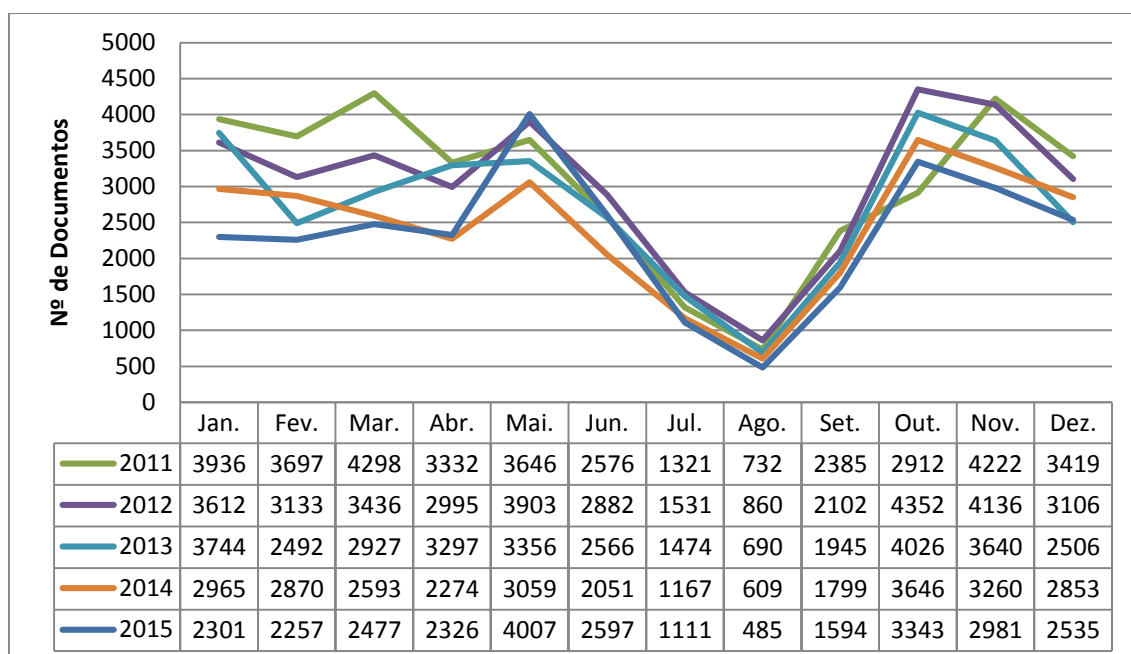
### **2.1. Documentos emprestados – 2011 a 2015**

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 2015 representou um decréscimo dos livros emprestados com particular evidência no 2º semestre, acompanhando a tendência já verificada nos últimos dois anos e por oposição à evolução assinalada em 2011 e 2012. 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 - 2011 a 2015**



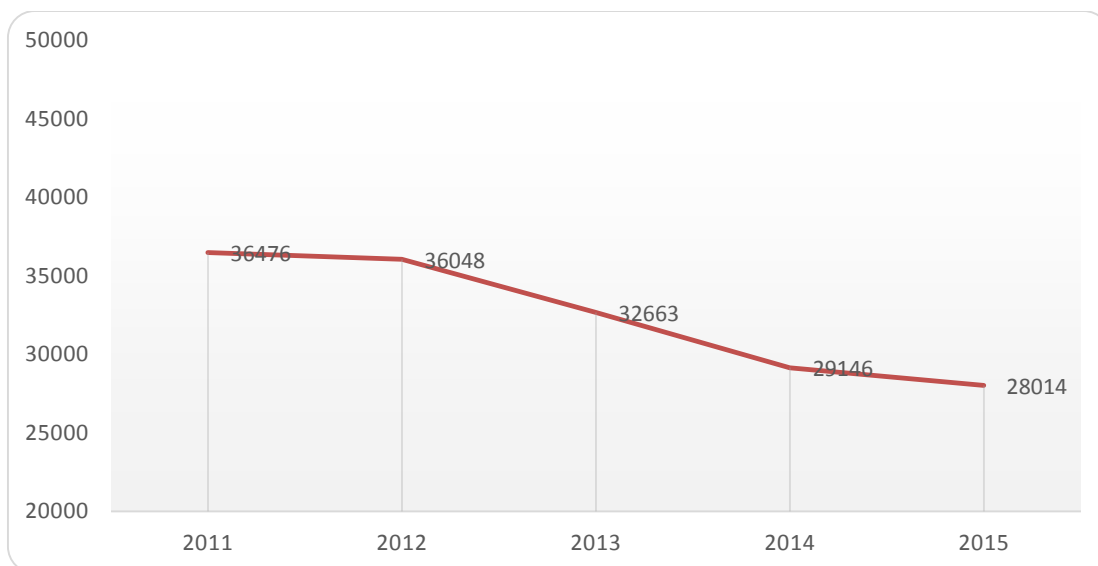
**Tabela 1 Média mensal e diária – nº de documentos emprestados (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Total</b>	36476	36048	32663	29146	28014
<b>Média Mensal</b>	3040	3004	2722	2428	2345
<b>Média diária</b>	146	141	129	73	73

### 2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2011-2015)

Em termos anuais, acentuou-se em 2015, a tendência de descida já iniciada anteriormente 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 (2011-2015)



### 2.2. Leitura presencial de monografias – 2011 a 2015

No ano de 2015 verificou-se uma redução neste serviço em relação a 2014 (25817 e 33117, respetivamente).

Em 2015 é o mês de Março que se destaca com o maior número de documentos consultados, valor próximo ao verificado em 2014.

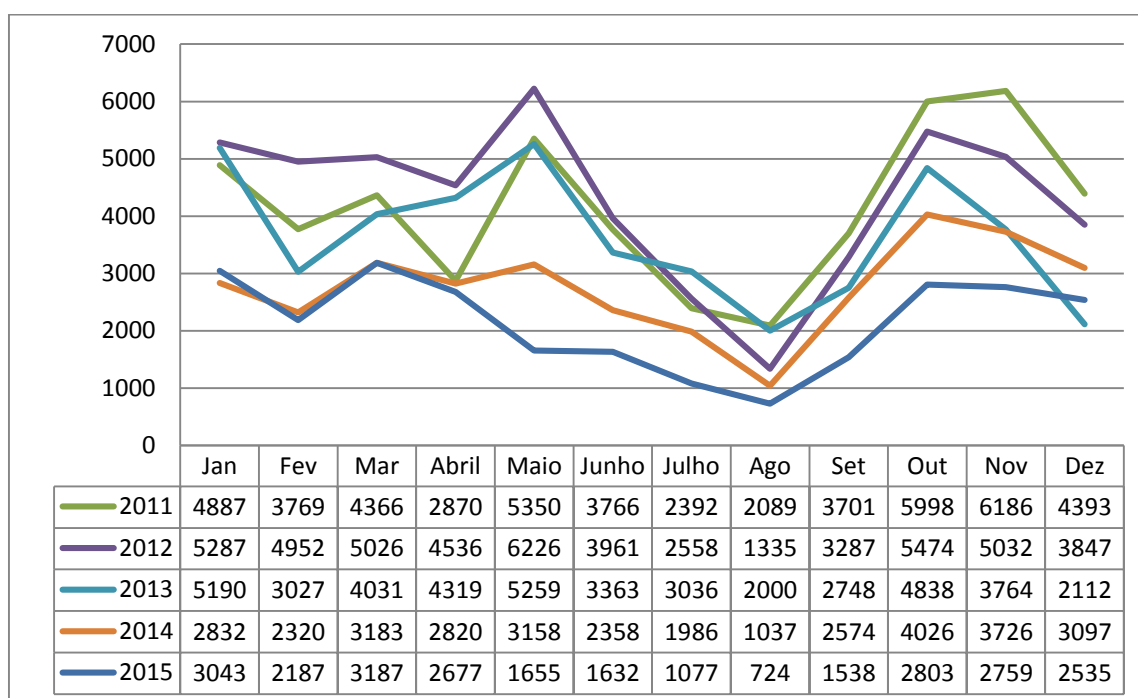
Em 2012, os valores verificados seguem as tendências dos valores de 2010, ou seja, os meses de maior utilização deste serviço são março, maio, outubro e novembro. Sendo que o mês de Outubro é o mês em que tendencialmente se regista um maior número de obras em circulação no espaço da Biblioteca,



não obstante ser de realçar que os meses de março e maio registam igualmente, nos últimos 3 anos (2012, 2013 e 2014), 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 (2011-2015)**



**Tabela 2 Média mensal e diária – leitura presencial de monografias (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Total</b>	49767	51521	43687	33117	25817
<b>Média Mensal</b>	4147	4293	3641	2760	2151
<b>Média diária</b>	200	201	172	131	102

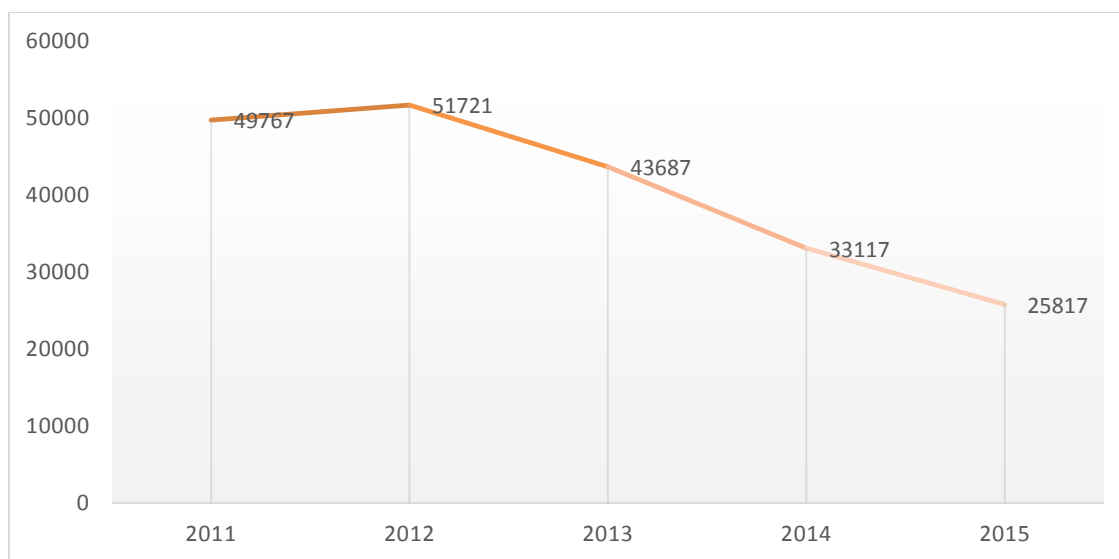
### 2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2011-2015)

O ano de 2015, à semelhança de 2014, contrariou a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012, no qual à semelhança de 2011, se registou um acréscimo de cerca de 1754 obras consultadas o que se reproduz numa média mensal de 4293 livros consultados e uma média diária de 201, a mais alta de sempre.

Em 2015, em termos globais, à semelhança do que já se verificara em 2014, registou-se uma diminuição de cerca de 7300 documentos consultados.

O valor anual de 2015 situou-se nos 25817 livros o que representa uma média mensal de 2151 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 (2011-2015)



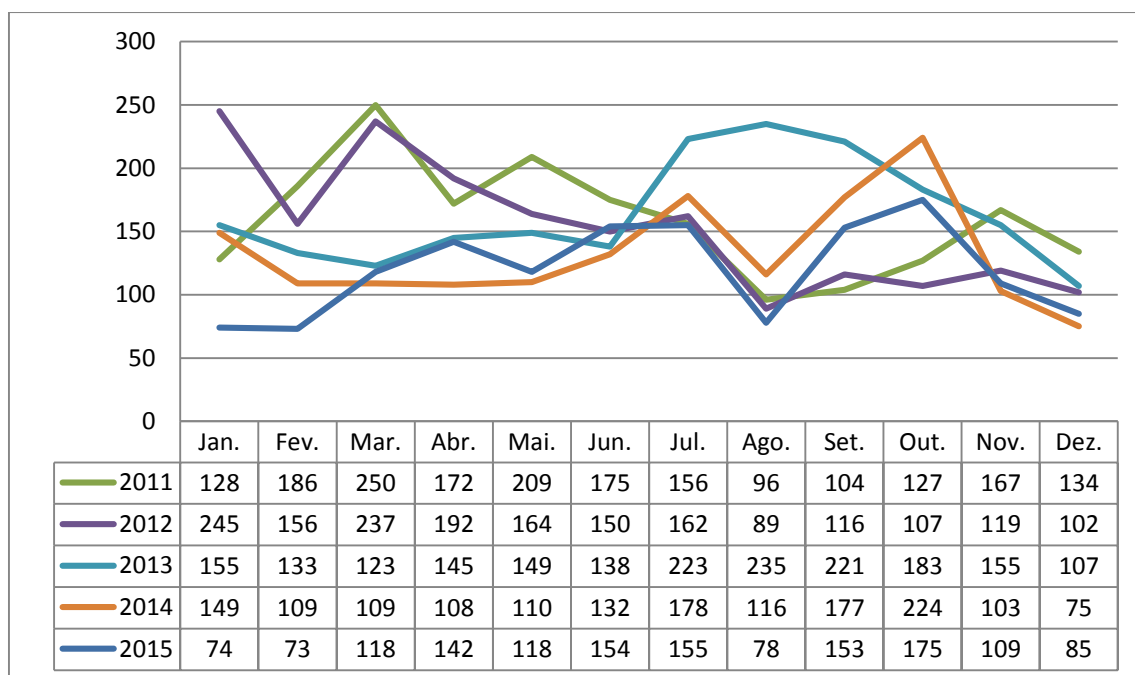
### 2.3. Nº de clientes externos – 2011 a 2015

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 2015 registou-se uma ligeira descida nos números apurados, sendo que os meses com mais afluência são os de janeiro, julho, setembro e outubro.

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, por oposição ao verificado nos anos de 2013 e de 2014.

**Gráfico 5 N° de clientes externos (2011-2015)**



**Tabela 3 Média mensal e diária – nº de clientes externos (2011-2015)**

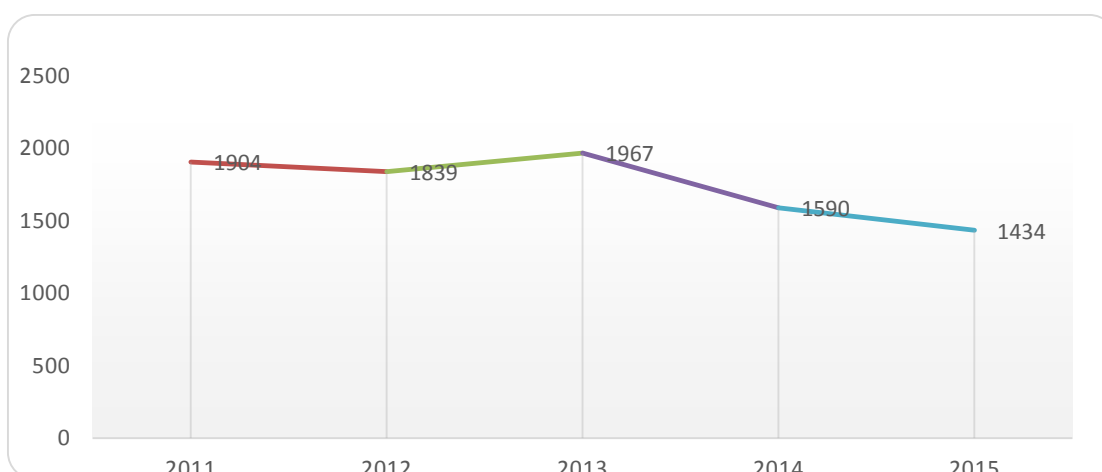
	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Total</b>	1904	1839	1967	1590	1434
<b>Média Mensal</b>	159	153	164	164	120
<b>Média diária</b>	8	7	8	6	6

### 2.3.1. Evolução anual - nº de clientes externos (2011-2015)

Em 2015 apurou-se uma ligeira descida relativamente a 2014. Embora a tendência verificada no ano de 2013 tenha sido de uma ligeira subida relativamente aos anos de 2011 e de 2012 cujos valores já representavam uma subida, 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 (2011-2015)**



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. N° de teses e dissertações consultadas – 2011 a 2015

No decurso do ano de 2015 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 médio de consultas das teses e dissertações tenha descido relativamente aos anos anteriores.

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.

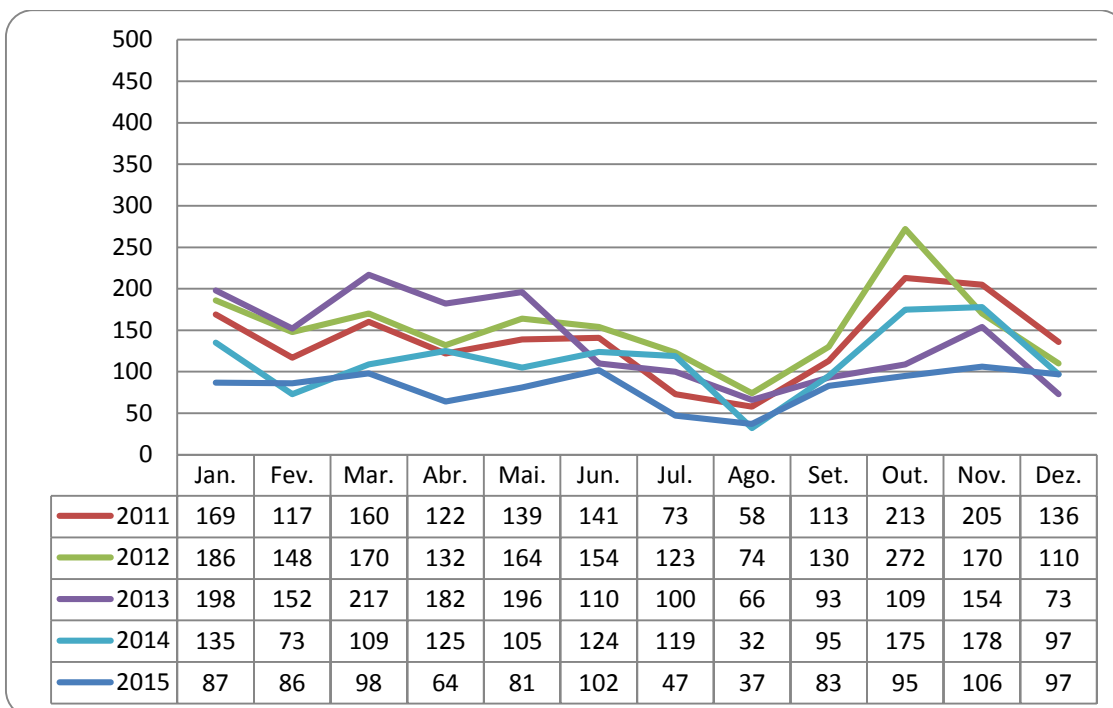
Importa referir que, desde abril de 2008, o depósito no Repositório Institucional das teses e dissertações é obrigatório. Assim, embora o depósito não acompanhe a disponibilização das teses e dissertações em formato papel, no Repositório já se encontram cerca de 3 132 dissertações e 239 teses, das quais 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 2015, os valores mais elevados registaram-se nos meses de março, junho, outubro e novembro.

Este tipo de consulta decresce para o seu nível mínimo em agosto, não deixando contudo de ser significativo o número de teses solicitadas (37), correspondendo talvez à maior disponibilidade (férias profissionais) dos alunos do 2º e 3º ciclo.

Da observação do gráfico, verificamos que os quatro últimos anos oferecem picos de consulta contrastantes, em 2015 e 2014 o pico de consulta ocorre no mês de novembro, enquanto em 2013 e 2012 se regista em janeiro.

#### **Gráfico 7    Nº de teses e dissertações consultadas (2011-2015)**



**Tabela 4 Média mensal e diária – nº de teses e dissertações consultadas (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
Total	1646	1833	1650	1367	983
Média Mensal	137	153	138	114	82
Média diária	6	7	6	5	4

#### 2.4.1. Evolução anual - nº de teses e dissertações consultadas (2011-2015)

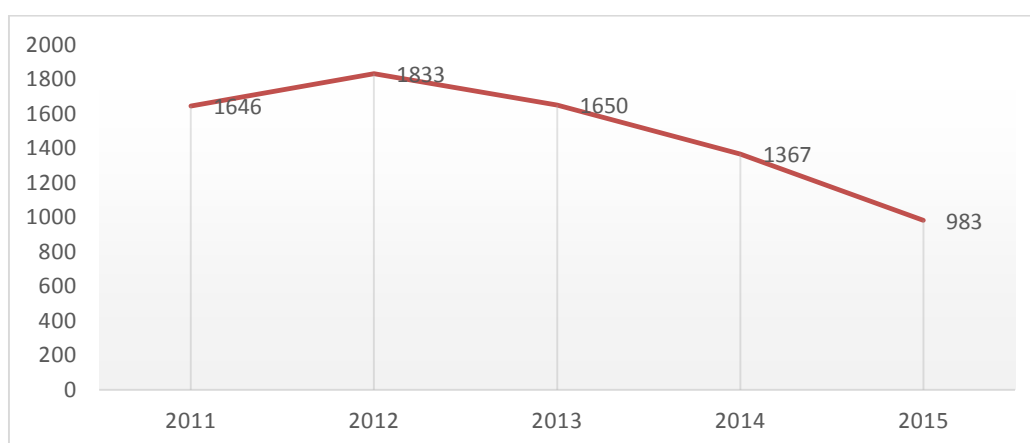
O ano de 2015 apresenta em relação ao ano anterior um decréscimo de cerca de 384 obras consultadas, o que poderá ser explicado pelo facto das teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL, se encontrarem disponíveis *online* cada vez em maior número, acompanhando a tendência já verificada em 2013 (menos 400 obras), 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 nº 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 2015, 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.

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 (2011-2015)**



## 2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2011 a 2015

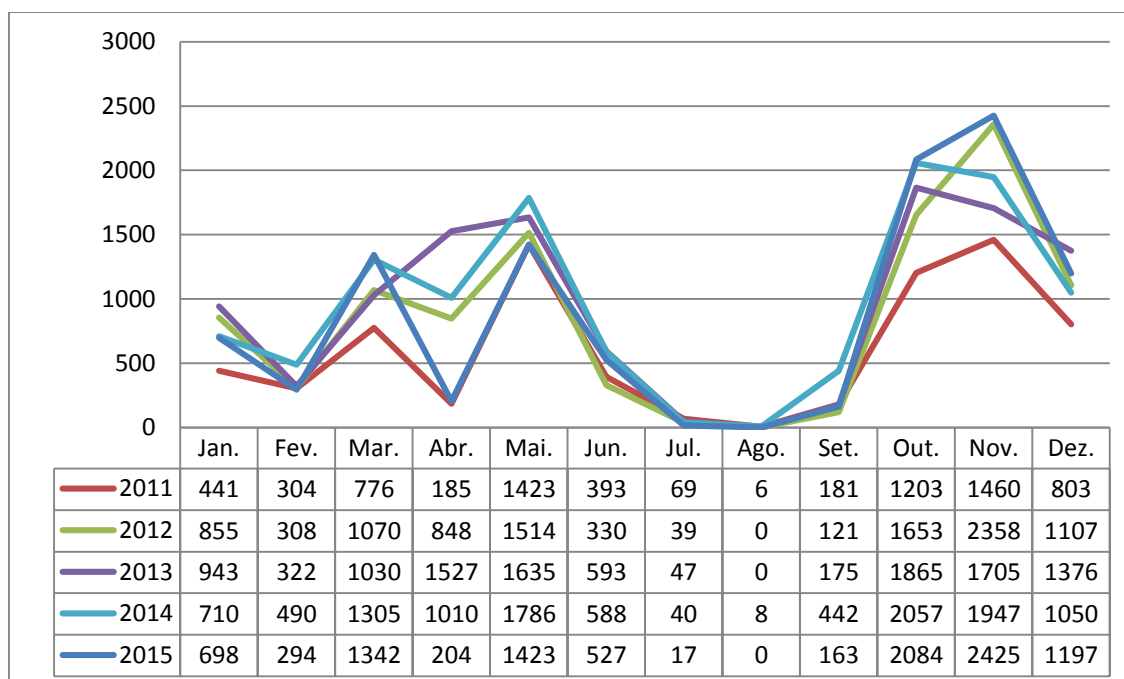
No decorrer do ano de 2015 houve um decréscimo da utilização das salas de estudo em grupo. Os meses de março a maio e de outubro a dezembro, atingem valores mais próximos dos apurados em 2012.

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 ocupação das salas de estudo em grupo regista três picos coincidentes para os quatro anos: maio, outubro 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 – 2011 a 2015**



**Tabela 5 Média mensal e diária – ocupação das salas de estudo em grupo (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
Total	7244	10203	11218	11433	10374
Média Mensal	604	850	935	953	865
Média diária	28	40	44	45	41

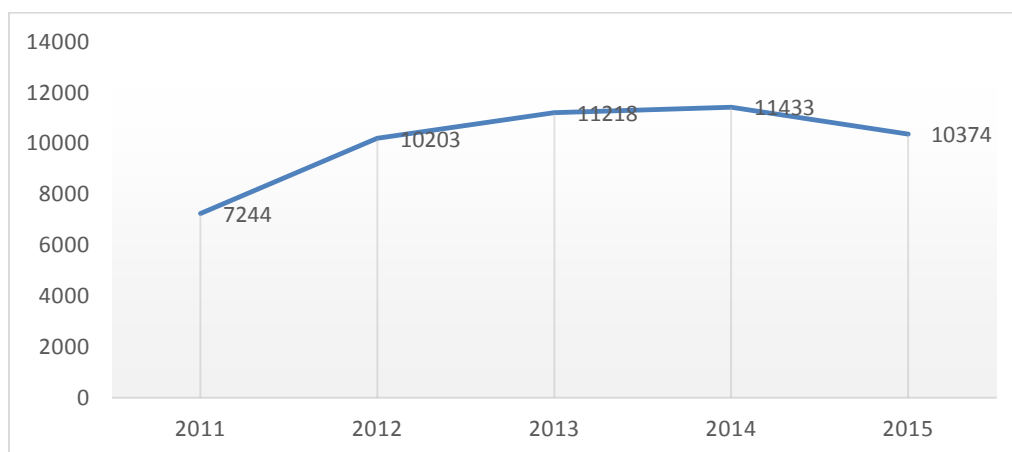
### 2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2011-2015)

A utilização destes espaços manteve, em 2015, os valores dos anos de 2012, apesar de representar um decréscimo aos de 2014 e de 2013, em que se



havia verificado os valores mais altos de utilização. A nível anual, o ano em análise verifica a manutenção na procura destes espaços, na ordem de um milhar registada em 2013, na utilização destas salas. Mais alunos de mestrados de continuidade podem estar na origem desta tendência.

**Gráfico 10 Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2011-2015)**



## 2.6.Nº de renovações de livros – 2011 a 2015

O ano de 2015 registou os valores mais altos dos anos em análise no que respeita à renovação de obras emprestadas, sendo que o mês em que os valores referentes a 2014 se aproximaram foi o mês de julho, mas ainda 2014 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.

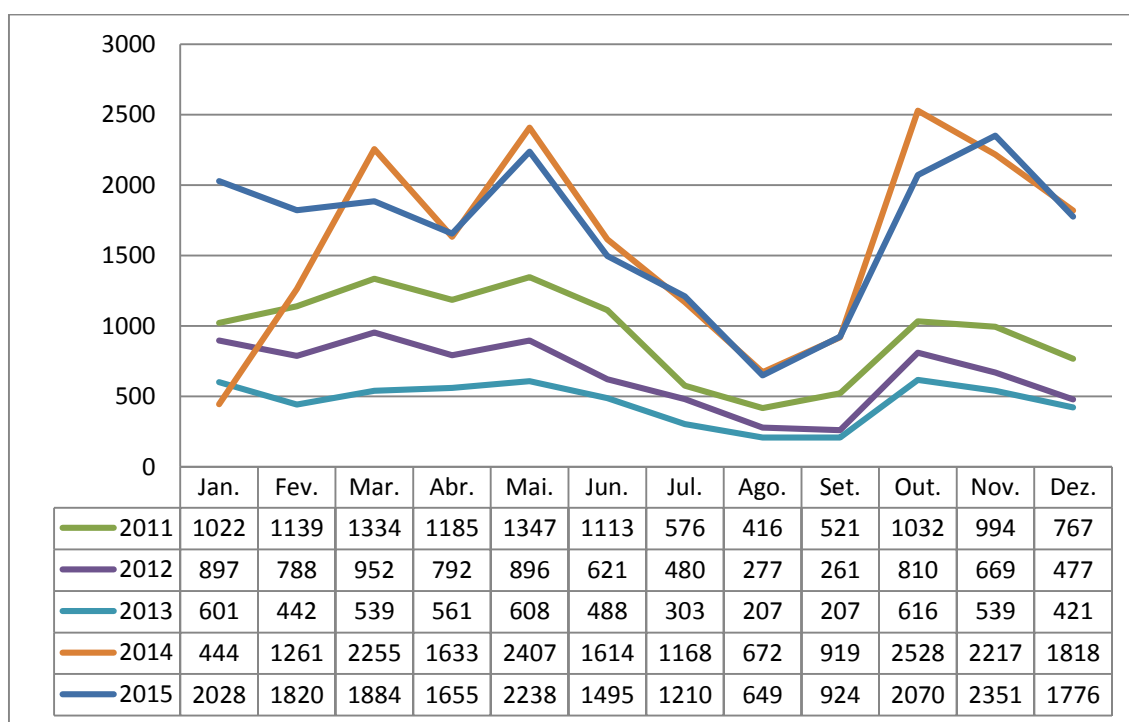
Em 2011 a tendência manteve-se nos meses de maior número de renovações, que é de janeiro a junho e outubro a dezembro.

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 Nº de renovações de livros - 2011 a 2015**



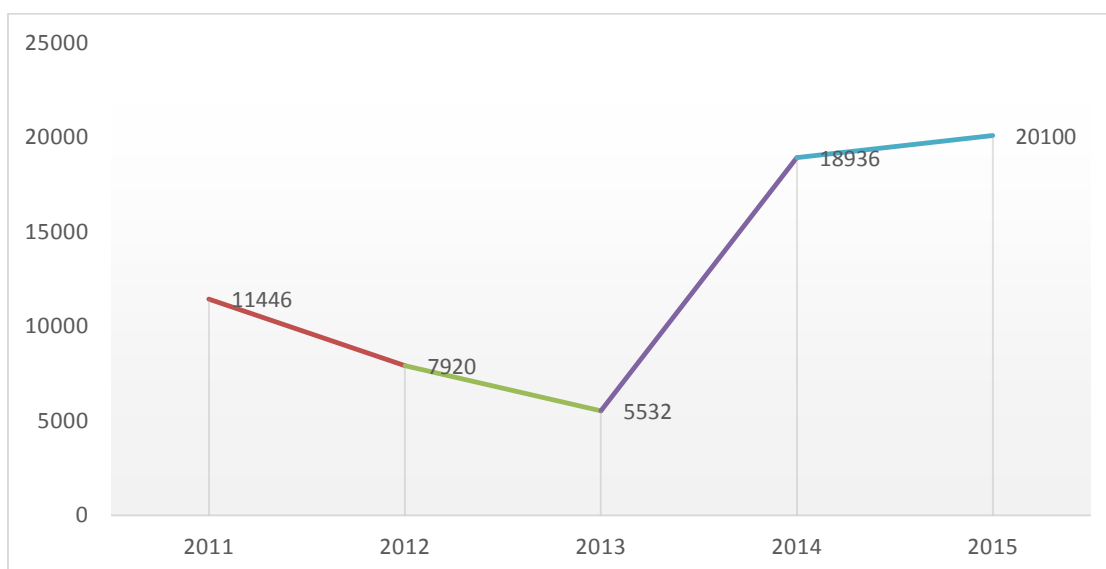
**Tabela 6 Média mensal e diária – nº de renovações de livros (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
Total	11446	7920	5532	18936	20100
Média Mensal	954	660	461	1578	1675
Média diária	45	31	22	75	79

### 2.6.1. Evolução anual - nº de renovações de livros (2011-2015)

Em valores globais houve, em 2015, um aumento de renovações, confirmando a tendência já verificada no ano anterior e contrariando o decréscimo acentuado verificado em 2012 e 2013 relativamente a 2011.

**Gráfico 12 Evolução anual - nº de renovações de livros (2011-2015)**



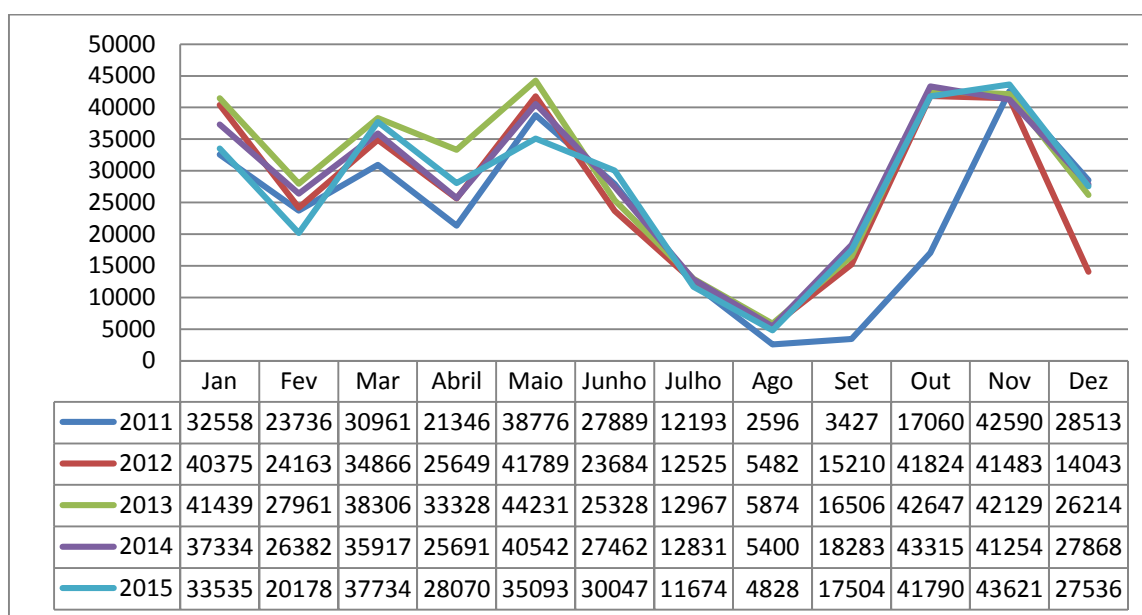
### 2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2011 a 2015

Em 2015 os meses de maior afluência à Biblioteca foram os meses de janeiro, maio, outubro e novembro, mantendo a mesma tendência do ano anterior e com exceção para o mês de outubro de 2011 que apresentou valores mais baixos.

Em 2015, registou-se um decréscimo mais acentuado a nível mensal das entradas na Biblioteca nos meses de fevereiro, julho e agosto. Houve, contudo, meses em que, relativamente ao ano anterior, se verificaram subidas consideráveis nos valores apresentados: março, abril, junho e novembro.

O valor mínimo é atingido em agosto, por ser mês de férias, em que importa salientar que o número substancial de entradas se reporta à devolução/empréstimo de obras e não à permanência nas instalações.

**Gráfico 13 N° de entradas na Biblioteca - 2011 a 2015**



**Tabela 7 Média mensal e diária - nº de entradas na Biblioteca (2011-2015)**

	2011	2012	2013	2014	2015
Total	281645	321093	356930	342279	331610
Média Mensal	23470	26758	29744	28523	27634
Média diária	1104	1254	1405	1353	1311

### 2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2011-2015)

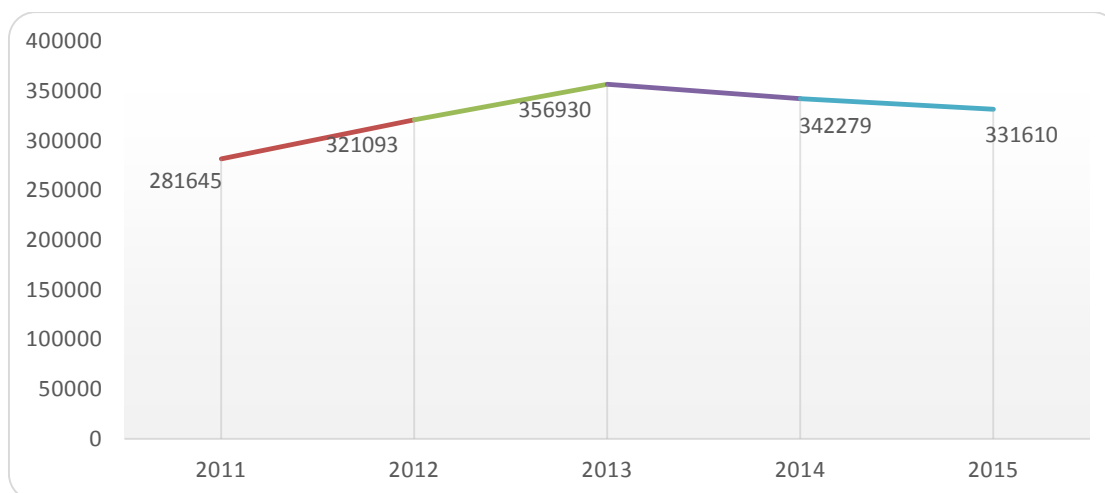
No ano de 2015 o número de utilizadores que visitou Biblioteca manteve a tendência de crescimento que já se havia verificado desde o ano de 2012, não obstante ser ligeiramente inferior ao de 2014.

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

Este decréscimo de entradas na Biblioteca pode estar igualmente relacionado 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 redirecionamento 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 (2011-2015)**



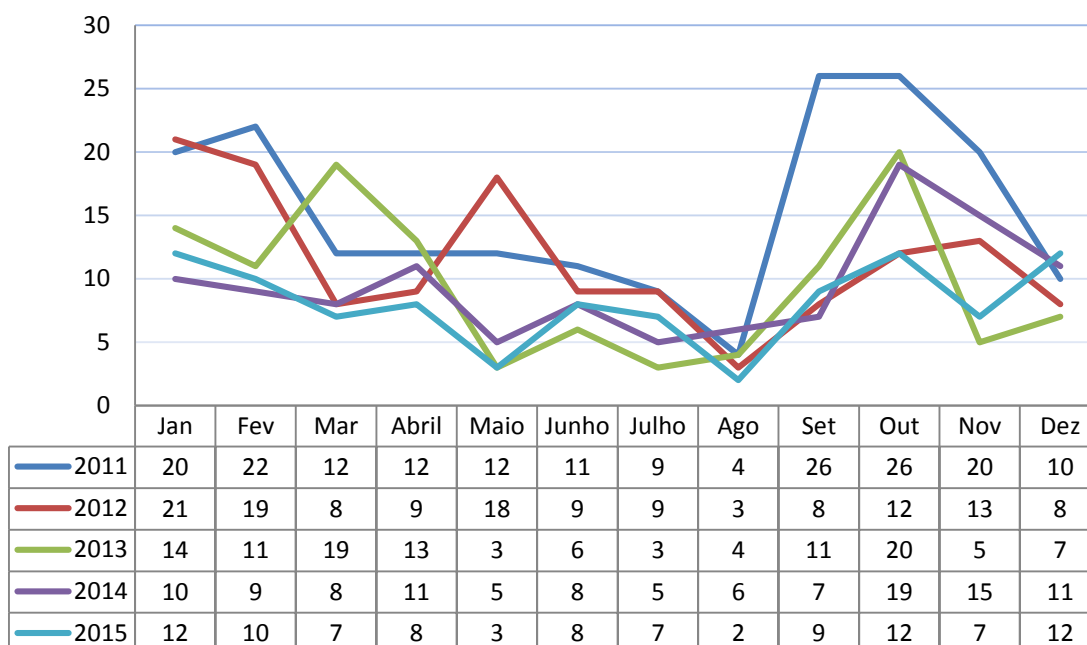
## 2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2011 a 2015

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 2015 foi o ano com menos pedidos acompanhando a tendência já verificada desde 2011. 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 - 2011 a 2015**



**Tabela 8 Média mensal e diária - nº de pedidos do serviço de referência (2011-2015)**

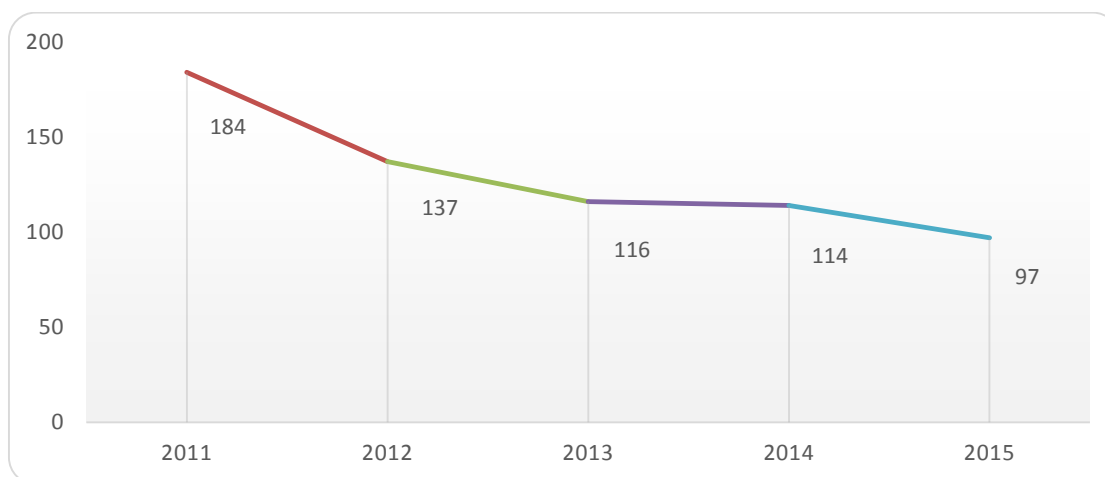
	2011	2012	2013	2014	2015
Total	184	137	116	114	97
Média Mensal	15	11	10	10	8
Média diária	1	1	0,5	0,5	04

### 2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2011-2015

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 e 0 pedidos em 2013,

2014 e 2015), sendo os formatos de eleição dos utilizadores o *e-mail* ou presencial.

**Gráfico 16 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2011-2015**



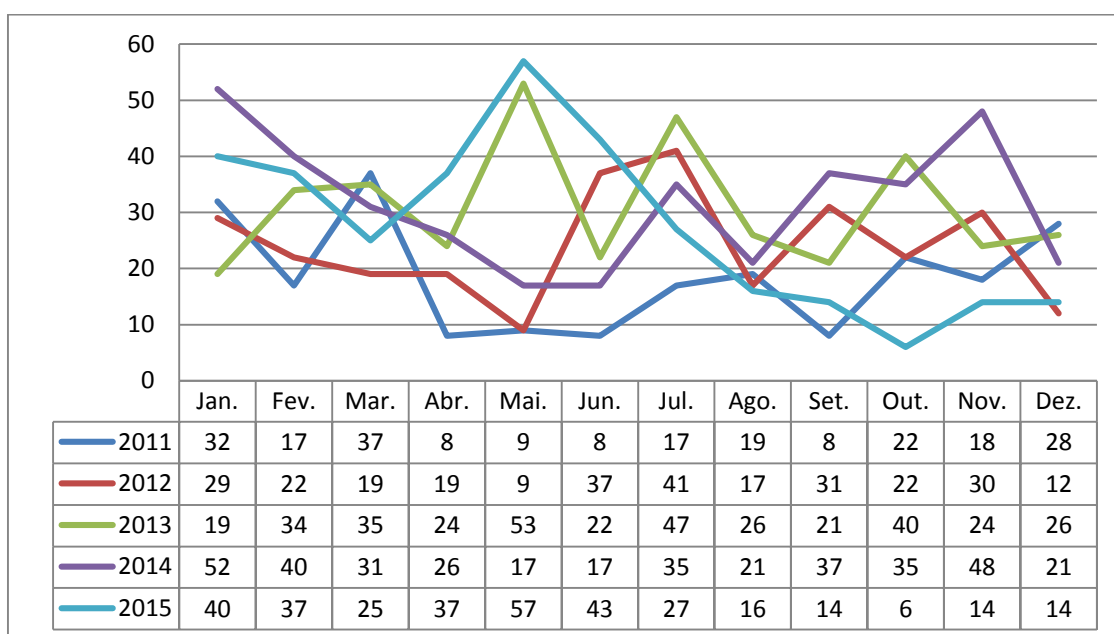
## **2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2011 a 2015**

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. N.º de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015)

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.º de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015)**



**Tabela 9 Média mensal e diária – n.º de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015)**

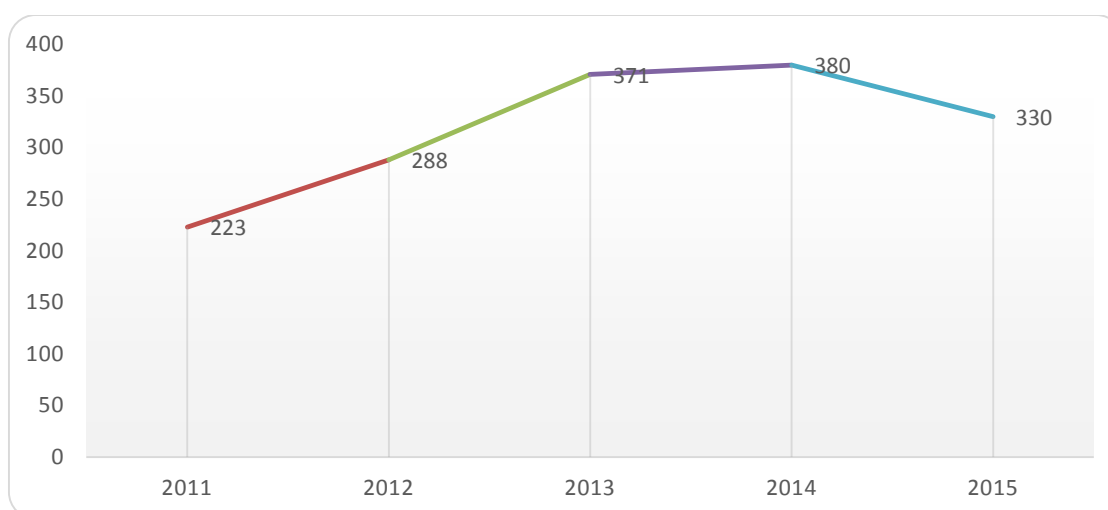
	2011	2012	2013	2014	2015
Total	223	288	371	380	330
Média Mensal	19	24	31	30	28
Média diária	1	1	1	1	1

#### 2.9.1.1 Evolução anual - n.º de movimentos de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015)



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 2014, um acréscimo de 25% relativamente a 2012, confirmando a tendência já verificada em 2013 relativamente a 2012 e por oposição ao pequeno decréscimo assinalado em 2015.

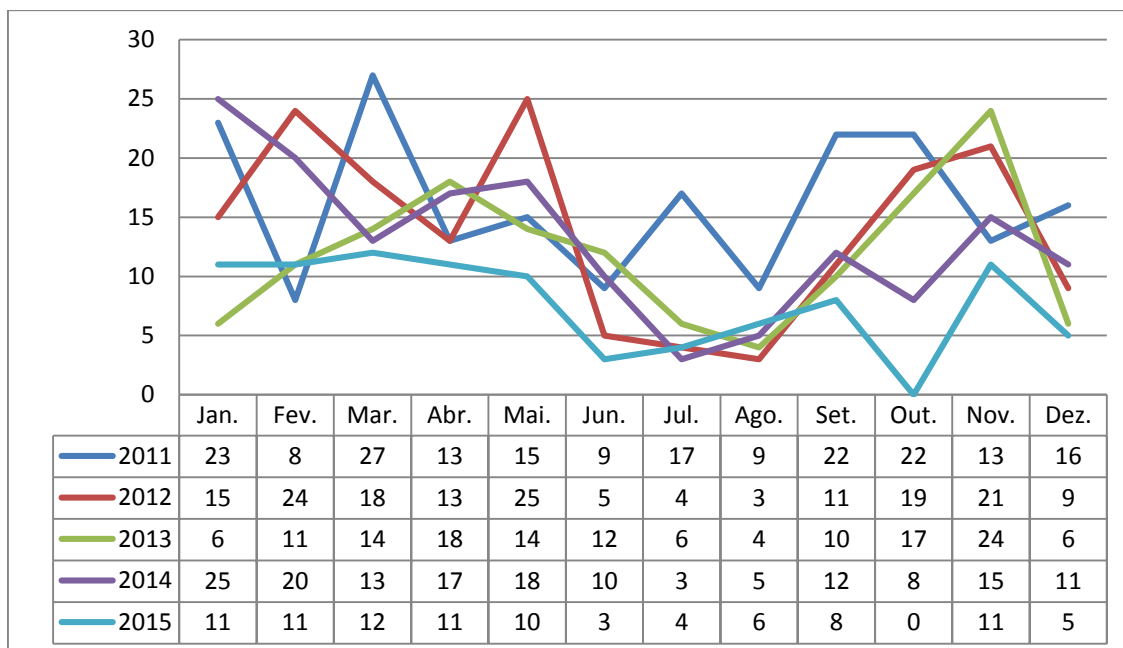
**Gráfico 18 Evolução anual - nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2011-2015)**



### 2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2011-2015)

Há semelhança dos pedidos que são feitos à Biblioteca do ISCTE-IUL, também naqueles 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 Nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2011-2015)**



**Tabela 10 Média mensal e diária – nº de EIB pedidos ao exterior (2011-2015)**

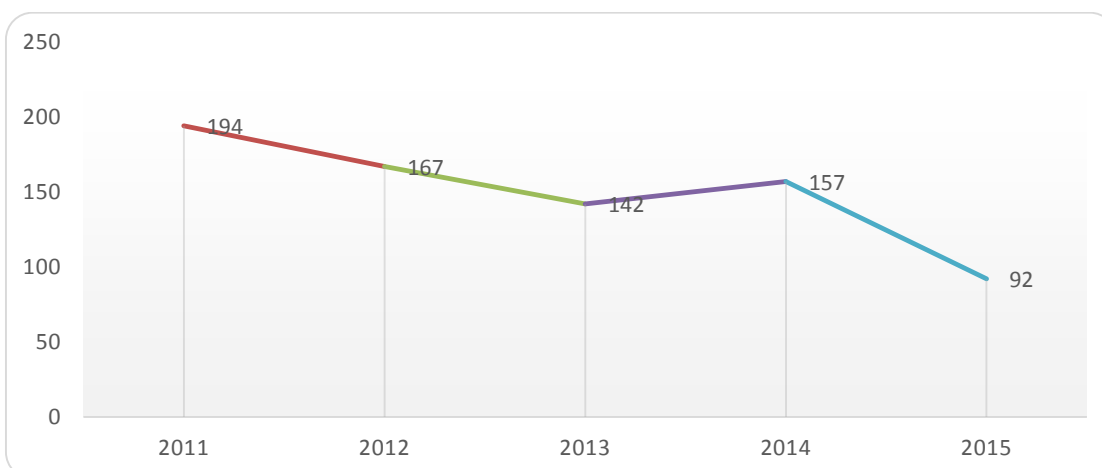
	2011	2012	2013	2014	2015
Total	194	167	142	157	92
Média Mensal	16	14	12	13	8
Média diária	1	1	1	1	0.4

### 2.9.2.1. Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2011-2015)

O ano de 2015 representou uma diminuição relativamente ao ano anterior. Com efeito, o pedido de empréstimo de obras ao exterior tem vindo a decrescer, e embora em 2011 tenhamos verificado um número significativo de pedidos (194), nos anos de 2012 e de 2013 verificou-se um decréscimo na ordem dos 16%, não obstante o ano de 2014 representar uma subida no número de pedidos de empréstimo de obras ao exterior.

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 (2011-2015)**



### 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 2015 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 2015 acentuou a tendência de redução já verificada em 2014 e em 2013, contrariando a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012.

Contrariamente ao ano de 2013, a procura da Biblioteca do ISCTE-IUL por parte de *Utilizadores externos* no ano de 2014 desceu ligeiramente, retomando os valores registados em 2012, tendo descido mais significativamente em 2015.

Já no que respeita ao *Nº de teses e dissertações consultadas*, verificou-se em 2015 a manutenção do decréscimo de obras consultadas em 2014, já verificado em 2013 e 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* apesar de apresentar valores elevados contrariou a tendência de subida registada nos anos anteriores 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 subiu tendo-se verificado o valor mais elevado dos anos em análise, o que poderá significar uma confirmação do valor registado em 2014, contrariando a situação de decréscimo que se verificou nos anos anteriores e que se justificava 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 e daí não ser necessário fazer tantas renovações.

Em 2015, o Nº de entradas na biblioteca diminuiu o valor registado em 2014, por oposição ao verificado em 2013, o qual teve o maior crescimento de sempre, cerca de 19%, acompanhando a tendência que já se havia verificado no ano de 2012, talvez devido ao facto de termos aumentado o número de sessões de formação bem como todo um conjunto de atividades de extensão e dinamização cultural que levou a que mais utilizadores afluíssem ao espaço da Biblioteca.

O *Nº de pedidos ao serviço de referência* consolidou a diminuição já verificada em 2014 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 2015 representam um decréscimo relativamente a 2014, que teve os mais elevados dos anos em análise neste relatório e confirmando uma tendência já assinalada em 2012

e 2013. No segundo caso, os pedidos feitos por nós ao exterior registarem uma ligeira diminuição relativamente a 2014, que subiram comparativamente a 2013 mas que representaram uma diminuição significativa 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.