

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
ISCTE-IUL

Dados estatísticos

RELATÓRIO | 2017

Índice

Índice de Gráficos.....	2
Índice de Tabelas	4
Nota introdutória	5
1. Freqüência da Biblioteca.....	6
1.1. Fluxo de utilização.....	6
Período pós-laboral	8
Utilização por utilizadores externos	8
1.1. Sábados.....	9
Utilizadores internos sábado	13
2. Sala Audiovisual e Multimédia	14
2.1. Requisição da Sala Audiovisual e Multimédia.....	14
2.2. Requisição para utilizadores com Necessidades Educativas Especiais	15
3. Salas de estudo em grupo	16
3.1. Empréstimo de Salas de estudo em grupo	17
4. Gabinetes de investigação	18
5. Leitura presencial	20
5.1. Consulta de obras	20
5.1.1. Consulta de obras que estão no Depósito	21
5.1.2. Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento	24
6. Empréstimo domiciliário	27
6.1. Documentos emprestados	27
6.2. Renovação de documentos	29
6.3. Devolução de documentos.....	30
7. Requisição de Portáteis	31
8. Serviço de Referência	32
9. Empréstimo Interbibliotecas	35
10. Utilização de bases de dados	36
10.1. Utilização de bases de dados integradas na B-On	36
10.2. Utilização de bases de dados não integradas na B-On	37
10.3. Utilização de bases de dados financeiros	38

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Registo de entradas por mês (n)	6
Gráfico 2 – Total de utilização por intervalo de horário (n)	7
Gráfico 3 – Utilização em período pós-laboral face à totalidade de utilização (%)	8
Gráfico 4 – Utilizadores ao sábado por Pertença Institucional (%)	9
Gráfico 5 – Utilizadores ao sábado por Categoria de utilizador (%)	10
Gráfico 6 – Utilizadores ao sábado por Grau Académico (%)	10
Gráfico 7 – Finalidade da visita ao sábado (%)	11
Gráfico 8 – Consulta ao sábado por Área Científica(%)	12
Gráfico 9 – Utilizadores internos ao sábado por Categoria de utilizador (%)	13
Gráfico 10 – Utilizadores internos ao sábado por Grau Académico (%)	13
Gráfico 11 – Finalidade da visita dos utilizadores internos ao sábado (%)	14
Gráfico 12 – Utilizadores da Sala Audiovisual e Multimédia por Grau Académico (%)	15
Gráfico 13 – Finalidade da visita dos utilizadores com NEE (%)	16
Gráfico 14 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Categoria de utilizador (%)	17
Gráfico 15 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Grau Académico (%)	18
Gráfico 16 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%)	19
Gráfico 17 – Consulta de obras por Área Científica (%)	21
Gráfico 18 – Consulta de obras que estão no Depósito por Pertença Institucional (%)	22
Gráfico 19 – Consulta de obras que estão no Depósito por Categoria de utilizador (%)	22
Gráfico 20 – Consulta de obras que estão no Depósito por Grau Académico de utilizador (%) .	23
Gráfico 21 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (%)	24
Gráfico 22 – Empréstimo domiciliário e Consulta presencial de Obras em Depósito (n)	24
Gráfico 23 – Consulta de Dissertações e Teses por Pertença Institucional (%)	25
Gráfico 24 – Consulta de Dissertações e Teses por Categoria de utilizador (%)	25
Gráfico 25 – Consulta de Dissertações e Teses por Grau Académico de utilizador (%)	26
Gráfico 26 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (%)	27
Gráfico 27 – Empréstimo domiciliário de obras por Categoria de utilizador (%)	27
Gráfico 28 – Empréstimo domiciliário de obras por Grau Académico (%)	28
Gráfico 29 – Empréstimo domiciliário de obras por Área Científica (%)	29
Gráfico 30 – Renovação de empréstimo de obras por Categoria de utilizador (%)	29
Gráfico 31 – Renovação de empréstimo de obras por Grau Académico de utilizador (%)	30
Gráfico 32 – Devolução de obras por Área Científica (%)	31
Gráfico 33 – Requisição de Portáteis por Grau Académico de utilizador (%)	32
Gráfico 34 – Serviço de Referência por tipo de acesso (n)	33
Gráfico 35 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%)	33
Gráfico 36 – Serviço de Referência por Categoria de utilizador (%)	34
Gráfico 37 – Serviço de Referência por Grau Académico de utilizador (%)	34

Gráfico 38 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%)	35
Gráfico 39 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores externos por Tipo de Bibliotecas (%)	35
Gráfico 40 – Utilização das Bases de dados financeiros por Pertença Institucional (%)	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Número de dias de maior utilização no intervalo horário medido	7
Tabela 2 – Utilizadores externos por Categoria de utilizador (n e %)	8
Tabela 3 – Utilizadores externos por Grau Académico (n e %)	9
Tabela 4 – Consulta ao sábado por Área Científica(n e %)	12
Tabela 5 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por sala (n e %)	17
Tabela 6 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Área científica de utilizador (n e %)	19
Tabela 7 – Consulta de obras por Área Científica (n e %)	20
Tabela 8 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (n e %)	23
Tabela 9 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (n e %)	26
Tabela 10 – Empréstimo de obras por Área Científica (n) (%)	28
Tabela 11 - Devolução de obras por Área Científica (n e %)	30
Tabela 12 – Utilização das Bases de Dados integradas na B-On (n)	36
Tabela 13 – Utilização das Bases de Dados integradas na B-On por mês (n)	37
Tabela 14 – Utilização das Bases de Dados não integradas na B-On (n)	37
Tabela 15 – Utilização das Bases de Dados financeiros (n)	38
Tabela 16 – Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (%)	39
Tabela 17 – Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Académico (%)	39

Nota introdutória

O presente relatório apresenta informação selecionada de dados estatísticos relativos à atividade dos Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL no ano de 2017, permitindo uma análise mais célere e completa da utilização da Biblioteca e dos diferentes serviços.

Os dados analisados são:

- Frequência da Biblioteca
 - Fluxo de utilização
 - Utilizadores *externos*
 - Utilização ao sábado
- Sala Audiovisual e Multimédia
 - Requisição da Sala Audiovisual e Multimédia
 - Requisição por utilizadores com Necessidades Educativas Especiais
- Salas de estudo em grupo
 - Empréstimo de Salas de estudo em grupo
- Gabinetes de Investigação
- Leitura presencial
 - Consulta de obras
 - Consulta de obras que estão no depósito
 - Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento
- Empréstimo domiciliário
 - Documentos emprestados
 - Renovação de documentos
 - Devolução de documentos
- Requisição de Portáteis
- Serviço de Referência
- Empréstimo Interbibliotecas
- Utilização de bases de dados
 - Utilização de bases de dados integradas na B-On
 - Utilização de bases de dados não integradas na B-On
 - Utilização de bases de dados financeiros

1. Frequência da Biblioteca

A entrada da Biblioteca tem um equipamento com um *contador de passagens*. Sempre que um utilizador passa as barreiras laterais é contabilizado.

A cada hora é preenchido um formulário (MOD.SID.AVAL.013.4) onde é registado o número de passagens; esse registo permite contabilizar o número de utilizadores e analisar os padrões de tráfego da Biblioteca. No tratamento da informação o número de passagens é dividido por dois para que seja apenas considerada um utilizador pelo conjunto de duas passagens (entrada/saída). Ressalva-se situações em que os utilizadores passam as barreiras mais que uma vez ao longo do dia, resultando na inflação dos dados recolhidos. As passagens de funcionários também aparecem nos resultados apresentados sem qualquer distinção.

No período decorrido entre 3 de janeiro e 30 de dezembro de 2017 verifica-se a entrada de **326.468** utilizadores.

1.1. Fluxo de utilização

O mês de novembro é o que apresenta maior afluência (**42.480**), seguido do mês de maio (**40.883**). Com menos procura encontram-se os meses de julho (**11.724**) e agosto (**4.711**); de notar que durante uma semana, em agosto, o serviço está encerrado, estando também durante o período de férias escolares (18 junho a 16 de setembro e 17 de dezembro a 2 de janeiro) a funcionar em horário reduzido (9:30-18:30).

Gráfico 1 – Registo de entradas por mês (n)

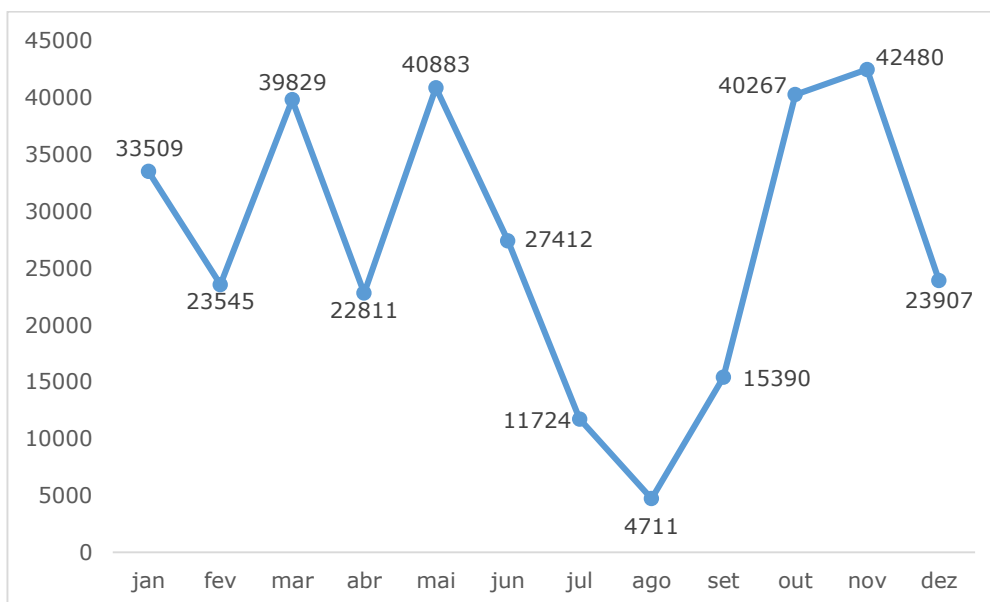
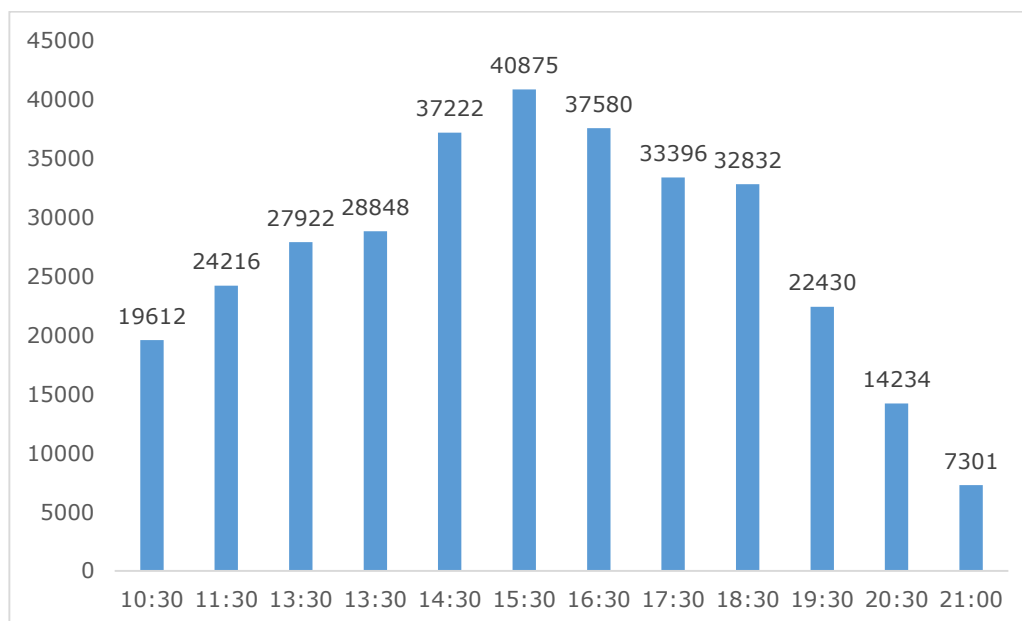


Gráfico 2 – Total de utilização por intervalo de horário (n)



De forma a compreender a frequência de utilizadores na Biblioteca, fez-se uma análise das passagens ocorridas a cada 60 minutos, o que permite saber qual o período em que esta frequência é maior em cada dia. A tabela seguinte assinala assim, em cada período e em cada mês o número de dias em que a afluência à Biblioteca é maior.¹

O período das 19:30-21:00 não está descrito porque não se verifica nenhuma ocorrência de maior afluência nesse período.

A maior afluência está no horário da tarde (13:30-16:30), sendo o maior pico registado mais vezes entre as 14:30 e as 15:30.

Tabela 1 – Número de dias de maior utilização no intervalo horário medido

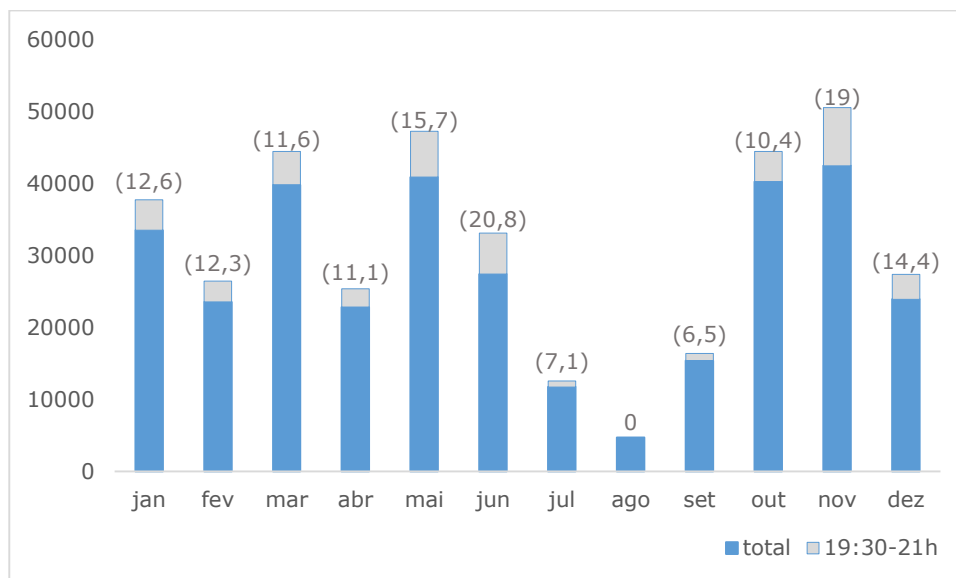
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
09:30-10:30	1	3		2	1	2	2	3	2	1		3	20
10:30-11:30	1	2	1			1	2	4		1	2	1	15
11:30-12:30	3		1	1	2		2	2	2		2		15
12:30-13:30	2	3	3	1	2				3	3		1	18
13:30-14:30	5	4	4	4	2		4	6	4	7	1	2	43
14:30-15:30	4	3	11	7	3	5	3	1	8	8	5	4	62
15:30-16:30	7	3	6	4	9	9	8		3	1	4	4	58
16:30-17:30	2	2			4	4	2	2	1	2	5	5	29
17:30-18:30		3	1	2	1		1			2	4		14
18:30-19:30					2	2					2		6

¹ Por exemplo, no mês de janeiro, ocorrerem 7 dias em que a maior afluência é no período entre as 15:30-16:30, enquanto o período das 12:30-13:30, no mesmo mês, só em 2 dias tal é constatado.

Período pós-laboral

Relativamente ao período pós-laboral, compreendido entre as **19:30** e as **21:00**, a utilização varia entre os **6,5%** no mês de setembro, e **20,8%** no mês de junho.

Gráfico 3 – Utilização em período pós-laboral face à totalidade de utilização (%)



Utilização por utilizadores externos

Qualquer utilizador *externo* para aceder à Biblioteca do ISCTE-IUL deverá preencher um impresso adequado (MOD.SID.AT.002.7).

Ao longo do ano de 2017, são **1.399 (0,4%)** os utilizadores *externos* que preenchem o formulário que lhes é destinado. Destes, **1.015** utilizam os serviços durante a semana (**72,6%**) e os restantes o sábado.

O formulário permite saber a *Proveniência do utilizador*, a *Categoria*, o *Grau Académico*, a *Finalidade da visita* e a *Área* que consulta.

Os *Estudantes* são os que mais frequentam a Biblioteca (**79,1%**).

Tabela 2 – Utilizadores externos por Categoria de utilizador (n e %)

CATEGORIA DE UTILIZADOR	n	%
Estudante	1.107	79,1
Docente	18	1,3
Investigador	63	4,5
Pessoal não docente	2	0,1
Outro	85	6,1
N/r	124	8,9

No que respeita ao *Grau Académico*, os estudantes de *Mestrado* são os que se apresentam em maior número (**48,9%**), seguidos dos de *Licenciatura* (**33,6%**).

Tabela 3 – Utilizadores externos por Grau Académico (n e %)

GRAU ACADÉMICO	n	%
Licenciatura	372	33,6
Mestrado	541	48,9
Doutoramento	85	7,7
Pós-Graduação	12	1,1
Outra	28	2,5
N/r	69	6,2

1.1. Sábados

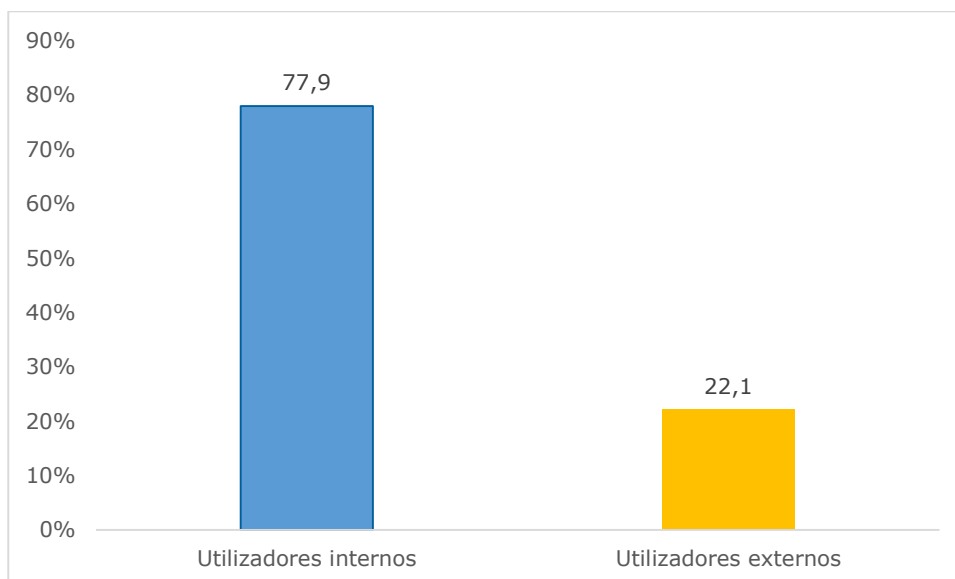
Aos sábados, a Biblioteca encontra-se aberta no período da manhã (09:30-13:30), com exceção das férias letivas.

De forma a conhecer e melhorar a prestação de serviços da Biblioteca e o acesso aos recursos de informação, todos os utilizadores são convidados a preencher um impresso (MOD.SID.AT.028.7) que permite analisar a *Proveniência* (*interna e externa*), o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*), as *Finalidades da visita* e as *Áreas Científicas* consultadas.

No decorrer do ano de 2017 visitam a Biblioteca, ao sábado, **3.991** utilizadores, dos quais **1.742 (43,6%)** preenchem o impresso.

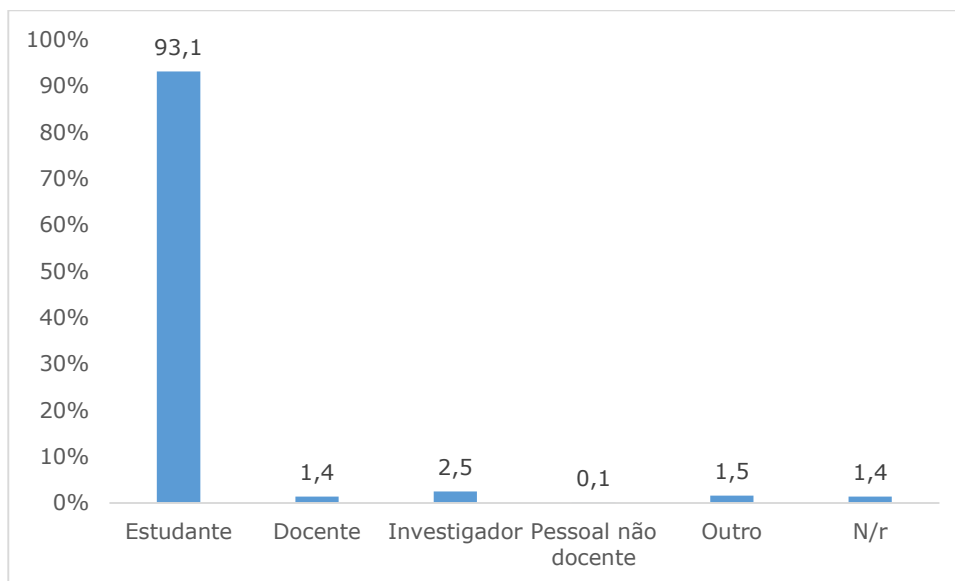
Analisada a Pertença institucional, verifica-se que **1.358 (77,9%)** são utilizadores *internos* e **384 (22,1%)** utilizadores *externos*.

Gráfico 4 – Utilizadores ao sábado por Pertença Institucional (%)



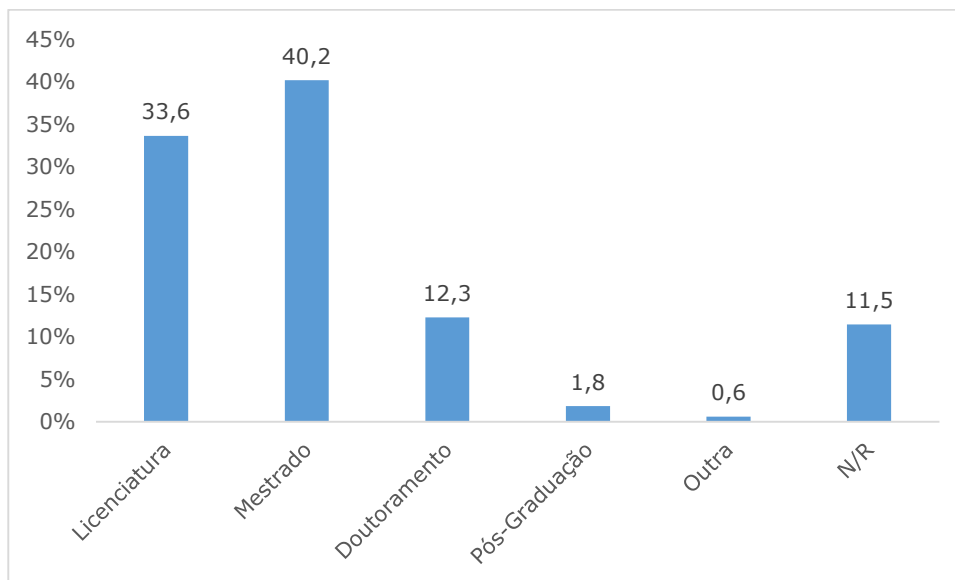
Os utilizadores, *internos e externos*, são na sua maioria *Estudantes* (**93,1%**).

Gráfico 5 – Utilizadores ao sábado por Categoria de utilizador (%)



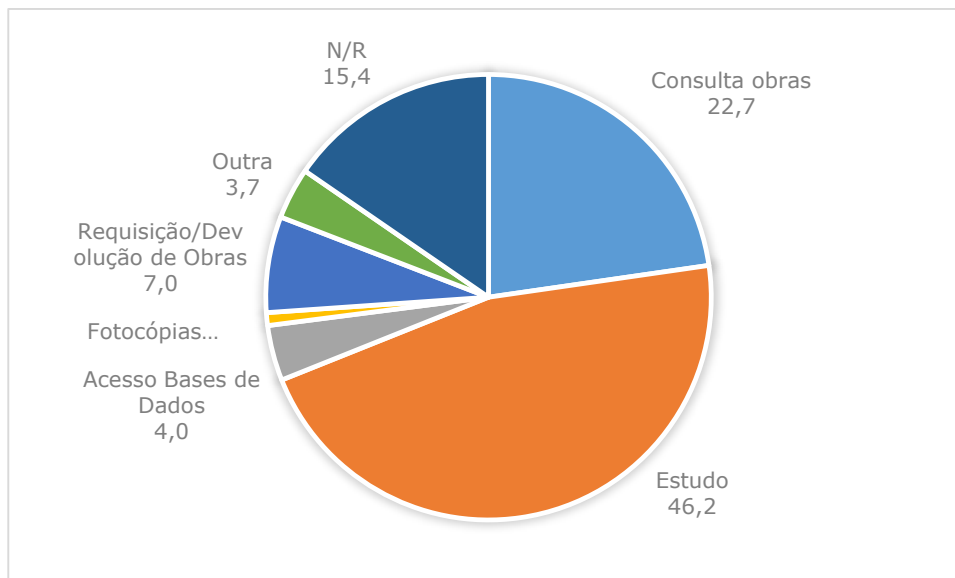
Em relação aos *Estudantes*, **40,2%** são de *Mestrado* e **33,6%** de *Licenciatura*, cabendo aos de *Doutoramento* uma parcela de **12,3%**.

Gráfico 6 – Utilizadores ao sábado por Grau Académico (%)



Relativamente à *Finalidade da visita* alguns utilizadores (**253**) referem duas ou mais opções, obtendo no total **2.038** respostas. A opção mais assinalada é *Estudo* (**46,2%**). Mas também é um importante motivo de visita à Biblioteca a *Consulta de obras* (**22,7%**). **15,4%** dos utilizadores não assinalam nenhuma das opções.

Gráfico 7 – Finalidade da visita² ao sábado (%)



No formulário é possível assinalar ainda as *Áreas*³ a consultar; **524** utilizadores não assinalam nenhuma área. **230** utilizadores dizem consultar duas ou mais áreas, perfazendo um total de **1.543** ocorrências. Destas, as mais consultadas são *Gestão* (**19,2%**), *Sociologia* (**11,8%**) e *Economia* (**11,2%**). As menos consultadas são *Ciências da Informação* (**0,6%**), *Hospitalidade e Turismo* (**0,5%**) e *Ciências Naturais* (**0,1%**).

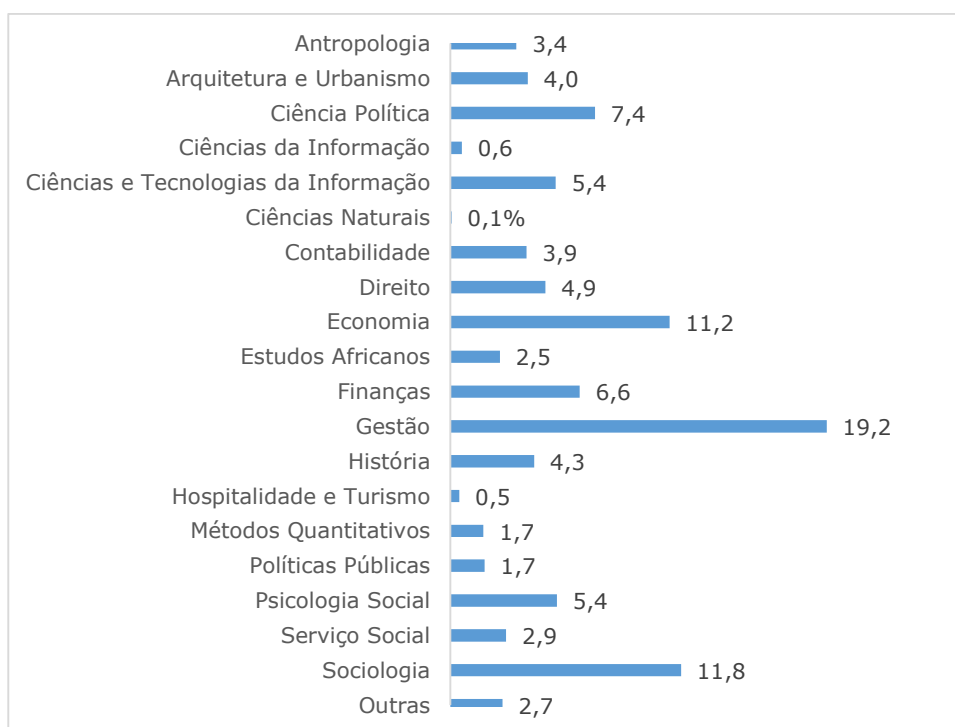
² A opção *Requisição/Devolução de Obras* foi acrescentada em julho ao formulário.

³ *Antropologia, Arquitetura e Urbanismo, Ciência Política, Ciências da Informação, Ciências e Tecnologias da Informação, Ciências Naturais, Contabilidade, Direito, Economia, Estudos Africanos, Finanças, Gestão, História, Hospitalidade e Turismo, Métodos Quantitativos, Políticas Públicas, Psicologia Social, Serviço Social, Sociologia e Outras.*

Tabela 4 – Consulta ao sábado por Área Científica⁴(n e %)

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	52	3,4
Arquitetura e Urbanismo	61	4,0
Ciência Política	114	7,4
Ciências da Informação	9	0,6
Ciências e Tecnologias da Informação	83	5,4
Ciências Naturais	1	0,1
Contabilidade	60	3,9
Direito	75	4,9
Economia	173	11,2
Estudos Africanos	39	2,5
Finanças	102	6,6
Gestão	297	19,2
História	66	4,3
Hospitalidade e Turismo	7	0,5
Métodos Quantitativos	26	1,7
Políticas Públicas	27	1,7
Psicologia Social	84	5,4
Serviço Social	44	2,9
Sociologia	182	11,8
Outras	41	2,7

Gráfico 8 – Consulta ao sábado por Área Científica⁵(%)



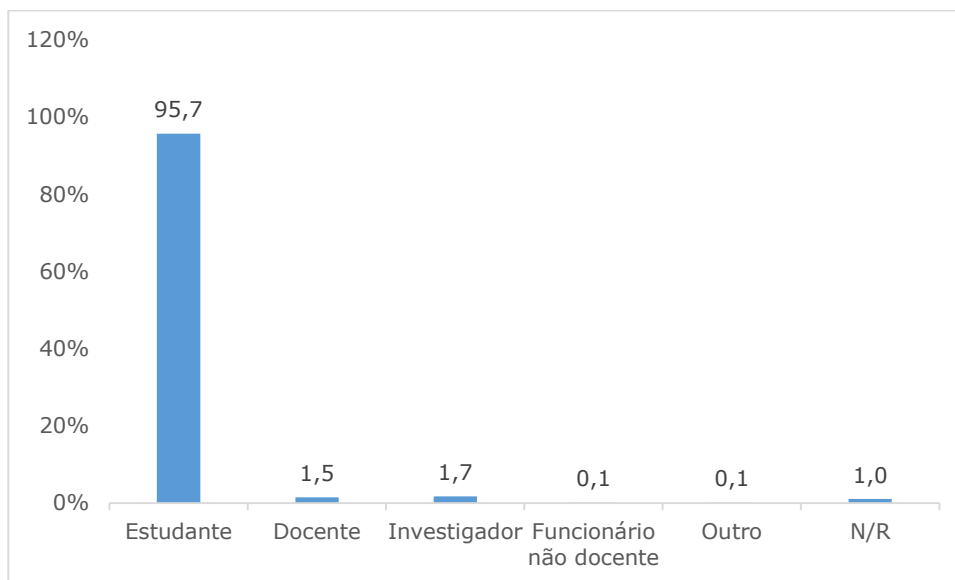
⁴ A Área Científica descrita no formulário é mais abrangente que a divisão por áreas adotada na Biblioteca para o Fundo Documental.

⁵ *Idem.*

Utilizadores internos sábado

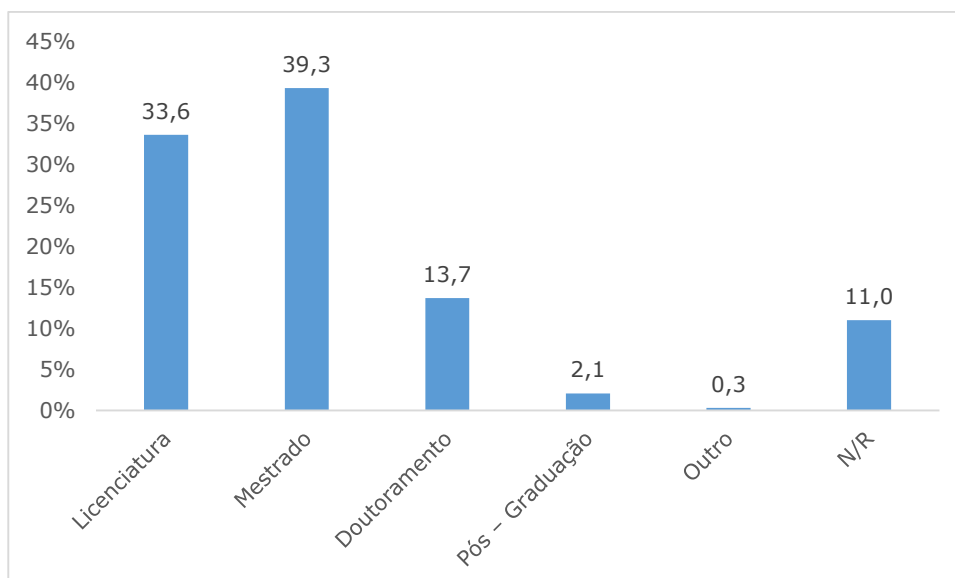
Considerando apenas os *utilizadores internos* que frequenta a Biblioteca ao sábado, e preenchem o formulário **95,7%** são *Estudantes*.

Gráfico 9 – Utilizadores internos ao sábado por Categoria de utilizador (%)



No tocante ao grupo dos *Estudantes*, **39,3%** são estudantes de *Mestrado* cabendo aos estudantes de *Licenciatura* uma parcela de **33,6%**.

Gráfico 10 – Utilizadores internos ao sábado por Grau Académico (%)

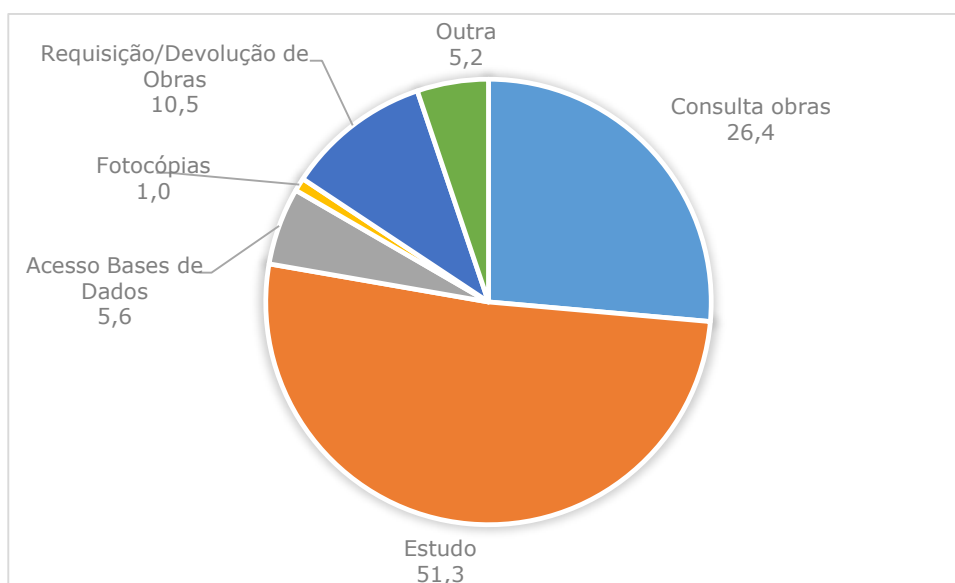


Em relação à *Finalidade da visita*, **18,3%** (**248**) dos *utilizadores internos* não assinalam nenhuma opção.

210 assinalam dois ou mais motivos para utilizar a Biblioteca durante o sábado, fazendo um total de **1.352** opções assinaladas. A maior percentagem utiliza a Biblioteca para *Estudo*

(**51,3%**), surgindo em segundo lugar a *Consulta de obras* (**26,4%**); mais de **10%** dos utilizadores *internos* utiliza o *Serviço de Empréstimo* durante o sábado.

Gráfico 11 – Finalidade da visita⁶ dos utilizadores internos ao sábado (%)



2. Sala Audiovisual e Multimédia

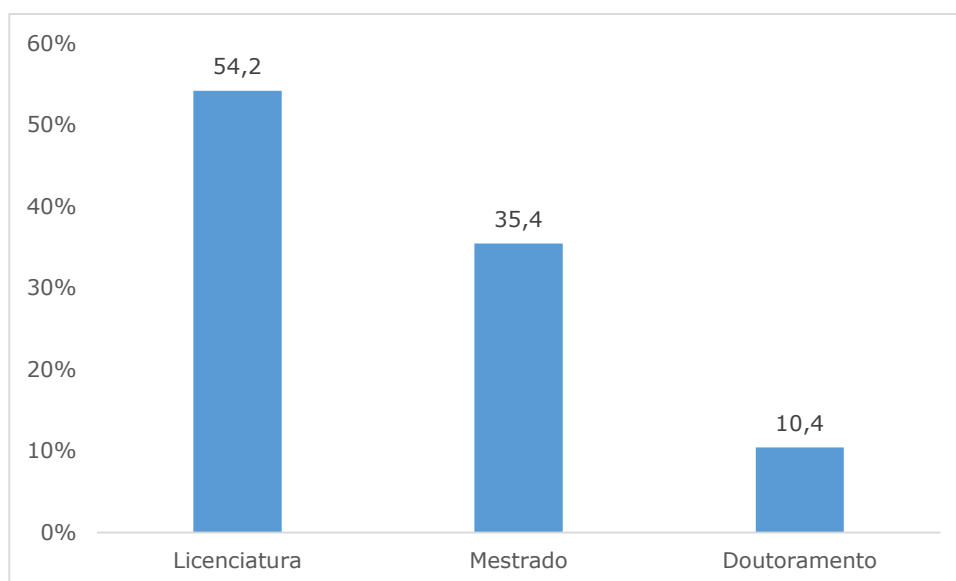
2.1. Requisição da Sala Audiovisual e Multimédia

A Biblioteca do ISCTE-IUL disponibiliza um espaço devidamente equipado que permite aos utilizadores a utilização de *Televisão*, *Computador* e *Auscultadores* – a *Sala Audiovisual e Multimédia*. Qualquer utilizador pode solicitar o acesso a esta sala mediante preenchimento de formulário (MOD.SID.AT.031.7); este possibilita perceber a *Proveniência* (*interna* e *externa*), o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*), as *Finalidades da Visita* e o *Equipamento* utilizado. No período em análise a sala é requerida **48** vezes por *Estudantes*, sendo a maioria das vezes (**97,9%**) pertencentes ao ISCTE-IUL.

⁶ A opção *Requisição/Devolução de obras* foi acrescentada em julho ao formulário.

A requisição é feita por estudantes de *Licenciatura* (**54,2%**), *Mestrado* (**35,4%**) e *Doutoramento* (**10,4%**).

Gráfico 12 – Utilizadores da Sala Audiovisual e Multimédia por Grau Académico (%)



A sala é solicitada com o objetivo de *Estudo com recurso a elementos multimédia* ou para *Consulta Obras Multimédia*.

O equipamento requerido é na maioria das vezes o *Computador* (**41** vezes) e os *Auscultadores* (**34** vezes); a *TV/DVD* é utilizada **4** vezes.

O tempo total de utilização é **144:49**, sendo o período médio por utilizador de **03:01**.

2.2. Requisição para utilizadores com Necessidades Educativas Especiais

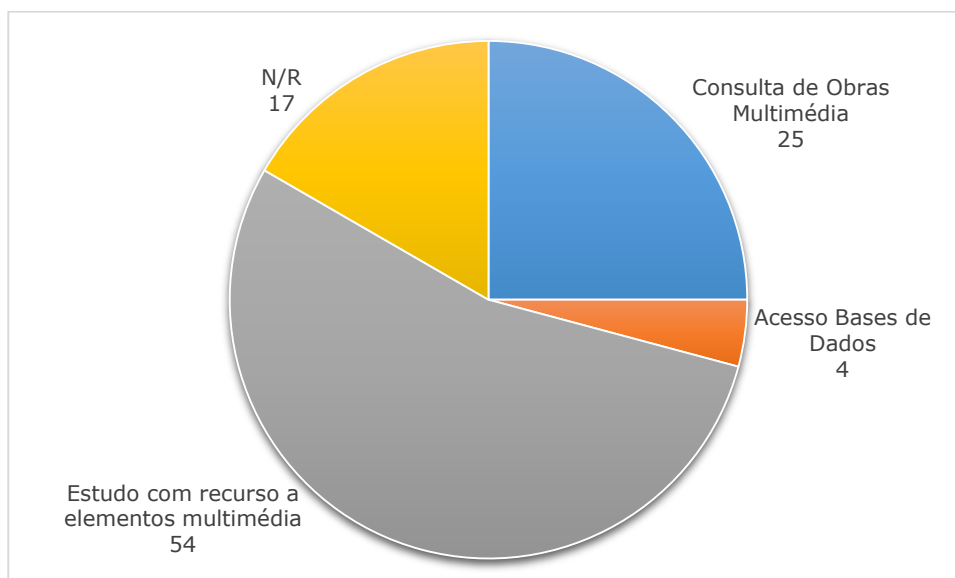
A Biblioteca disponibiliza um apoio diferenciado aos utilizadores portadores de necessidades educativas especiais através do acesso a conteúdos informativos e da utilização de equipamentos específicos que facilitam o acesso a esses conteúdos.

O utilizador para aceder a esse serviço preenche o formulário (MOD.SID.AT.032.7), que permite analisar a *Proveniência* (*interna e externa*), o *Grau Académico* frequentado (*se Estudante*), as *Finalidades da visita* e o *Equipamento* utilizado. Possibilita ainda perceber o *Período de utilização* e a *Patologia* associada a cada utilizador.

Ao longo do ano 2017 o acesso a esta sala e aos serviços a ela associados é solicitado **22** vezes por *Estudantes*, na sua maioria, de *Licenciatura* (**90,9%**).

16,7% dos utilizadores não define a *Finalidade da visita*; os restantes utilizam a sala para *Estudo com recurso a elementos multimédia* (**54,2%**), *Consulta obras multimédia* (**25%**) e *Acesso Bases de Dados* (**4,2%**). Dois utilizadores utilizam, em simultâneo, a sala para *Estudo com recurso a elementos multimédia* e *Consulta obras multimédias*.

Gráfico 13 – Finalidade da visita dos utilizadores com NEE (%)



Apenas **27,3%** dos utilizadores solicita equipamento, desses **13,6%** requisita o *Portátil adaptado*, **9,1%** o *Portátil adaptado (Fundação PT)* e **4,5%** *Auscultadores*.

Os utilizadores que acedem à sala apresentam *Cegueira e Paralisia Cerebral*; no entanto, a maioria (**54,5%**) não refere a *patologia*.

No total, o tempo de utilização é **58:22**.

3. Salas de estudo em grupo

A Biblioteca do ISCTE-IUL tem um espaço, no 2º piso, composto por 4 salas com 4 mesas de grupo cada. Esse espaço é reservado para os utilizadores *internos* que pretendam trabalhar em grupo. A requisição é efetuada no balcão de atendimento mediante a apresentação de identificação pelos elementos que compõem o grupo (até um máximo de 5), havendo um responsável pelo grupo; na sua ficha de leitor é feita a requisição da sala por um período máximo de 3 horas, renovável por igual período no caso de não existirem outros grupos em lista de espera.

3.1. Empréstimo de Salas de estudo em grupo

As *Salas de estudo em grupo* registam, durante o ano de 2017, um total de **14.471** utilizadores distribuídos da seguinte forma:

Tabela 5 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por sala (n e %)

EMPRÉSTIMO DE SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	n	%
Sala 501	3776	26,1
Sala 502	3624	25,0
Sala 503	3652	25,2
Sala 504	3419	23,6

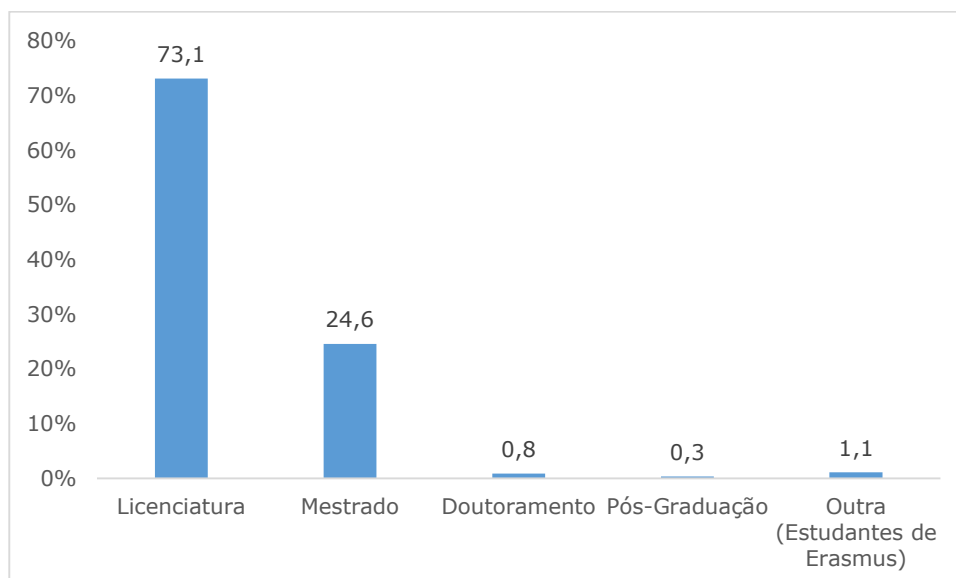
São requeridas, na maioria, por *Estudantes (99,6%)*.

Gráfico 14 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Categoria de utilizador (%)



São os estudantes de *Licenciatura (73,1%)* os que mais utilizam as *Salas de estudo*.

Gráfico 15 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Grau Académico (%)



Das Salas de estudo em grupo requisitadas é pedida renovação de empréstimo **2.849** vezes.

4. Gabinetes de investigação

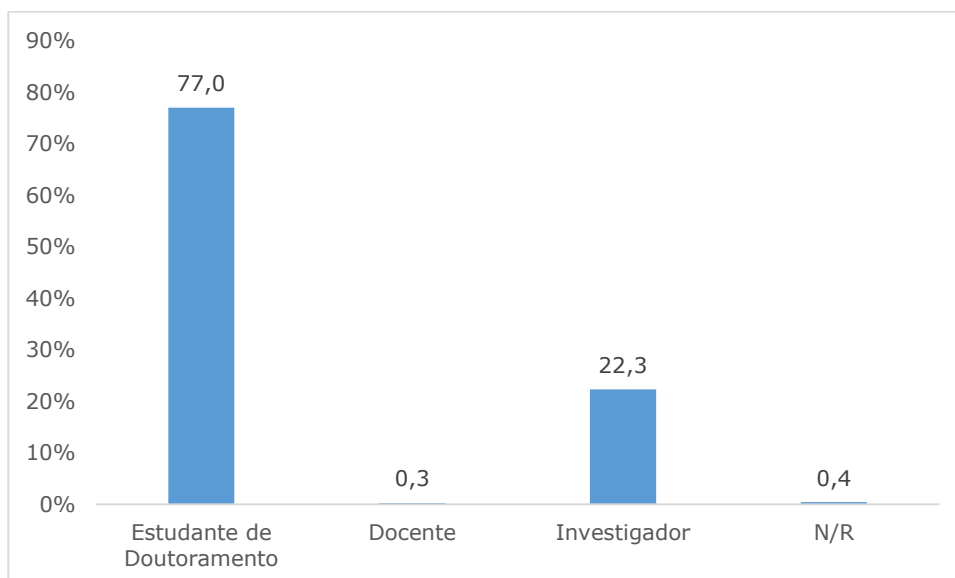
A Biblioteca do ISCTE-IUL possui nove Gabinetes destinados a trabalho de investigação. Podem utilizar estes Gabinetes os *Docentes* e os *Investigadores externos* (com vínculo de docência a instituições de Ensino Superior ou membros de Unidades de Investigação) bem como os estudantes de *Doutoramento* do ISCTE-IUL.

A requisição dos Gabinetes de investigação pode ser feita presencialmente (MOD.SID.AT.039.2) ou à distância, através do preenchimento de um formulário online (MOD.SID.AT.039.2 on).

Da leitura dos formulários é possível analisar a *Proveniência (interna e externa)*, o *Estatuto (Estudante ou Investigador ou Docente)*, a *Área Científica* e o *Período de utilização*.

Os Gabinetes de investigação, durante o período em observação, são solicitados **757** vezes por estudantes de *Doutoramento (77%)*, *Investigadores (22,3%)* e *Docentes (0,3%)* pertencentes ao ISCTE-IUL.

Gráfico 16 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%)



A *Área Científica* a que pertence a maior percentagem de utilizadores é a área de *Gestão* (**27,2%**), seguida da área de *Políticas Públicas* (**11%**).

22,7% dos utilizadores não refere a *Área Científica*.

Tabela 6 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Área científica de utilizador (n e %)

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	19	2,5
Arquitetura e Urbanismo	32	4,2
Ciência Política	66	8,7
Economia	1	0,1
Estudos Africanos	27	3,6
Gestão	206	27,2
História	69	9,1
Políticas Públicas	83	11,0
Serviço Social	50	6,6
Sociologia	21	2,8
Outra	11	1,5
N/r	172	22,7

O tempo total de utilização é **6.786:15**, sendo o tempo médio de utilização **8:56:27**.

5. Leitura presencial

5.1. Consulta de obras

Ao longo do ano são consultados presencialmente **25.076** documentos.

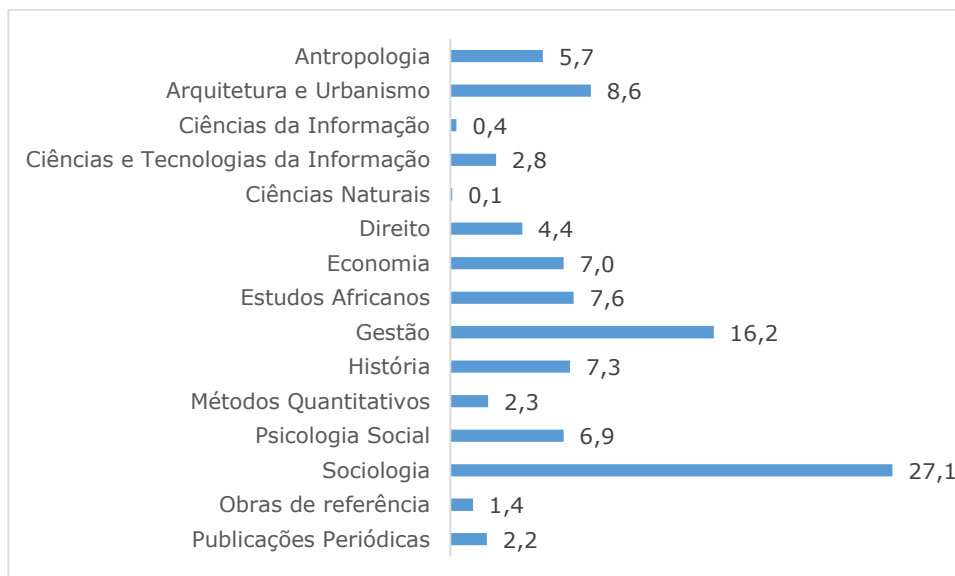
As áreas mais solicitadas são as áreas de *Sociologia (27,1%)*, de *Gestão (16,2%)* e *Arquitetura e Urbanismo (8,6%)*. Ao invés, as áreas menos movimentadas correspondem a *Métodos Quantitativos (2,3%)*, a *Ciência da Informação (0,4%)* e a *Ciências Naturais (0,1%)*. As *Obras de Referência* e as *Publicações periódicas* encontram-se igualmente no grupo de obras menos consultadas.

Tabela 7 – Consulta de obras por Área Científica (n e %)⁷

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	1.424	5,7
Arquitetura e Urbanismo	2.161	8,6
Ciências da Informação	91	0,4
Ciências e Tecnologias da Informação	701	2,8
Ciências Naturais	26	0,1
Direito	1.105	4,4
Economia	1.744	7,0
Estudos Africanos	1.897	7,6
Gestão	4.054	16,2
História	1.842	7,3
Métodos Quantitativos	581	2,3
Psicologia Social	1.741	6,9
Sociologia	6.803	27,1
Obras de referência	347	1,4
Publicações Periódicas	559	2,2

⁷ Para além das *Áreas Científicas* são reportadas as *Obras de Referência* e as *Publicações periódicas*.

Gráfico 17 – Consulta de obras por Área Científica (%)⁸



5.1.1. Consulta de obras que estão no Depósito

A requisição de obras que estão no *Depósito* é possível após o utilizador preencher o formulário criado para esse efeito (MOD.SID.AT.029.6).

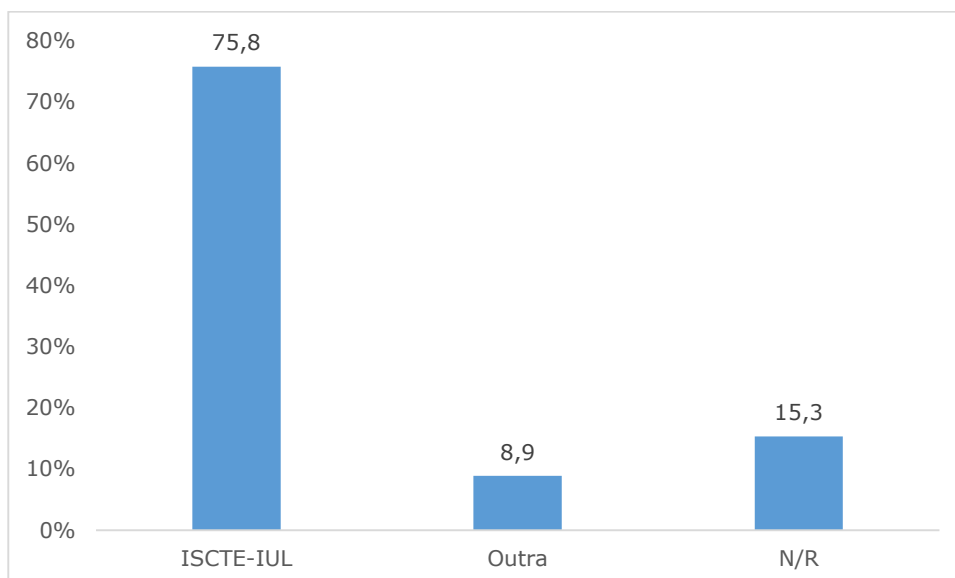
A análise desses formulários permite perceber a *Proveniência (interna e externa)*, o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*), a *Obra* solicitada e se esta foi requisitada para *empréstimo domiciliário* ou para *consulta* na Biblioteca.

Ao longo do ano 2017, **105** utilizadores solicitam **124** obras que estão no *Depósito*.

Este serviço é na maioria das vezes solicitado por utilizadores *internos (75,8%)*.

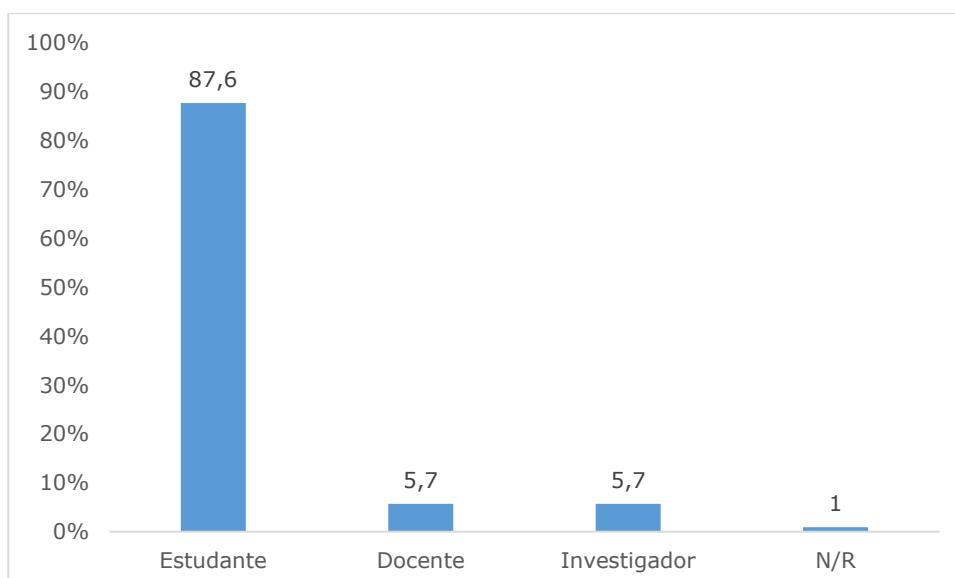
⁸ *Idem.*

Gráfico 18 – Consulta de obras que estão no Depósito por Pertença Institucional (%)



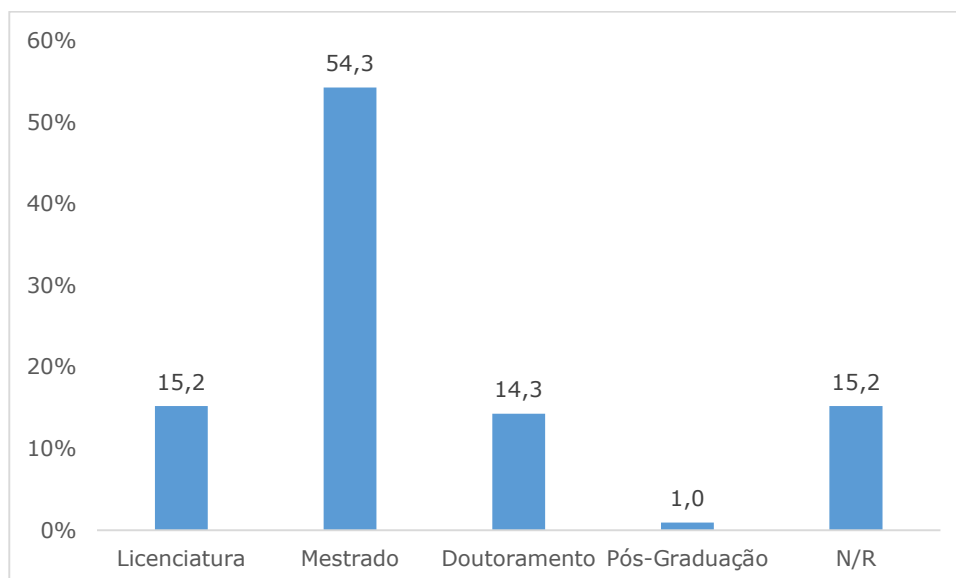
As consultas são realizadas por *Estudantes (87,6%)*, *Docentes (5,7%)* e *Investigadores (5,7%)*.

Gráfico 19 – Consulta de obras que estão no Depósito por Categoria de utilizador (%)



São os estudantes de *Mestrado* quem mais solicita obras do Depósito (**54,3%**).

Gráfico 20 – Consulta de obras que estão no Depósito por Grau Acadêmico de utilizador (%)

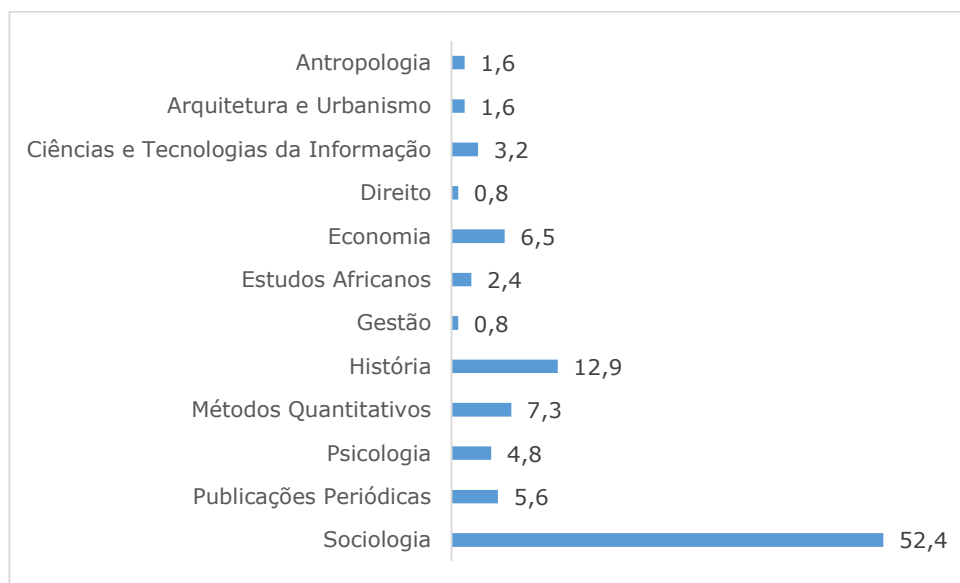


A área de *Sociologia* (**52,4%**) é a mais requisitada.

Tabela 8 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (n e %)

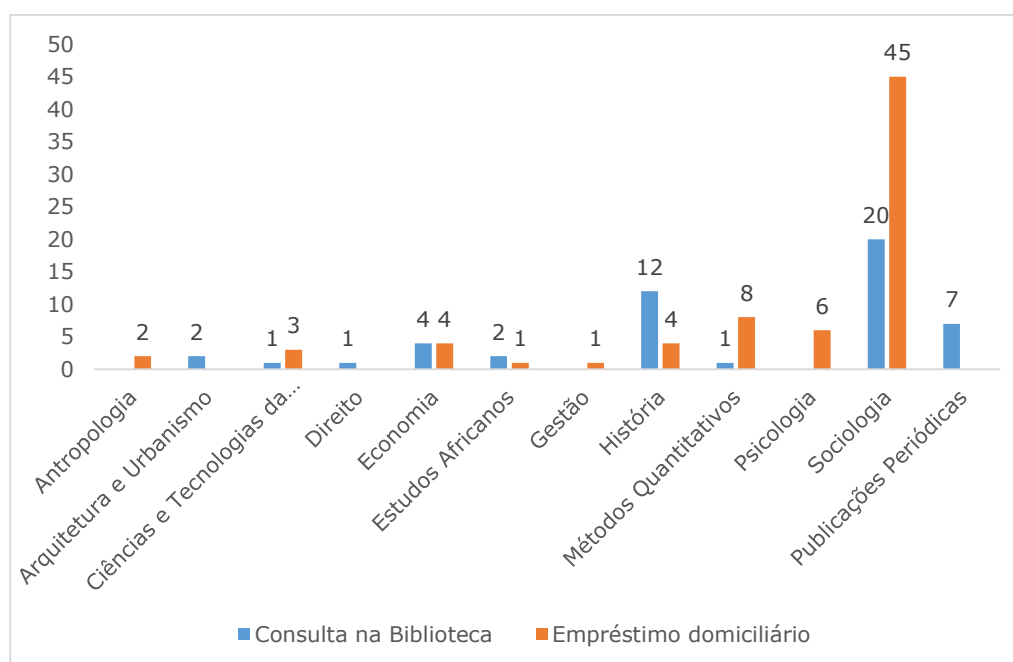
ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	2	1,6
Arquitetura e Urbanismo	2	1,6
Ciências da Informação	0	0,0
Ciências e Tecnologias da Informação	4	3,2
Ciências Naturais	0	0,0
Direito	1	0,8
Economia	8	6,5
Estudos Africanos	3	2,4
Gestão	1	0,8
História	16	12,9
Métodos Quantitativos	9	7,3
Psicologia Social	6	4,8
Sociologia	65	52,4
Publicações Periódicas	7	5,6

Gráfico 21 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (%)



Das Obras em Depósito, **74** acabam por ser requisitadas para *Empréstimo domiciliário*, sendo a percentagem de **59,7%**. De referir que algumas das Obras em Depósito são de Consulta presencial, não sendo permitido o *Empréstimo domiciliário*.

Gráfico 22 – Empréstimo domiciliário e Consulta presencial de Obras em Depósito (n)



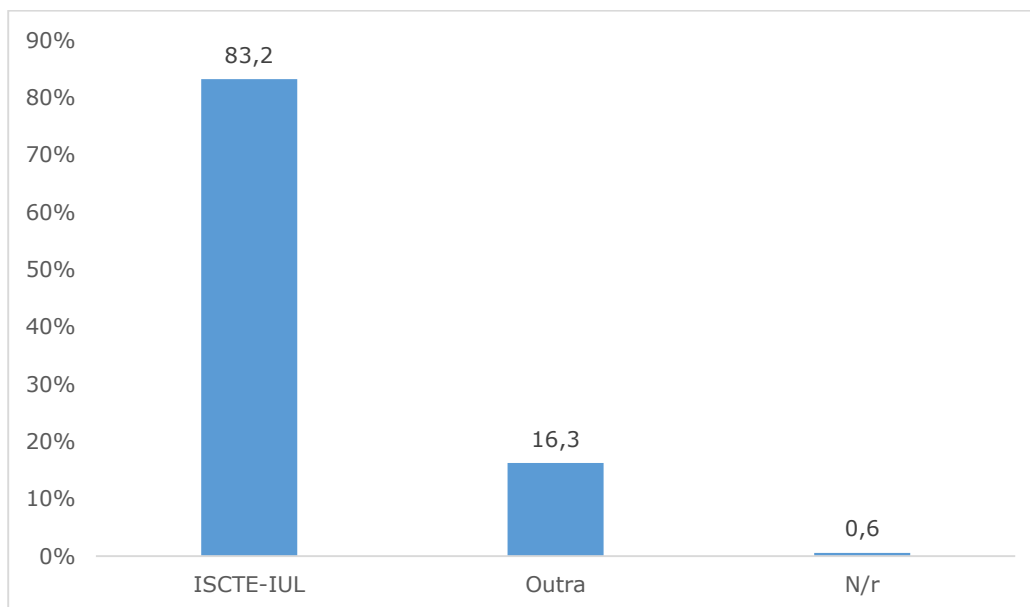
5.1.2. Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento

A consulta de *Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento* é possível após o utilizador preencher o formulário criado para esse efeito (MOD.SID.AT.011.8). Cada utilizador pode consultar diariamente até três documentos. A análise desses formulários permite perceber a

Proveniência (*interna e externa*), o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*), o número de *Obras* solicitadas e a *Área Científica*.

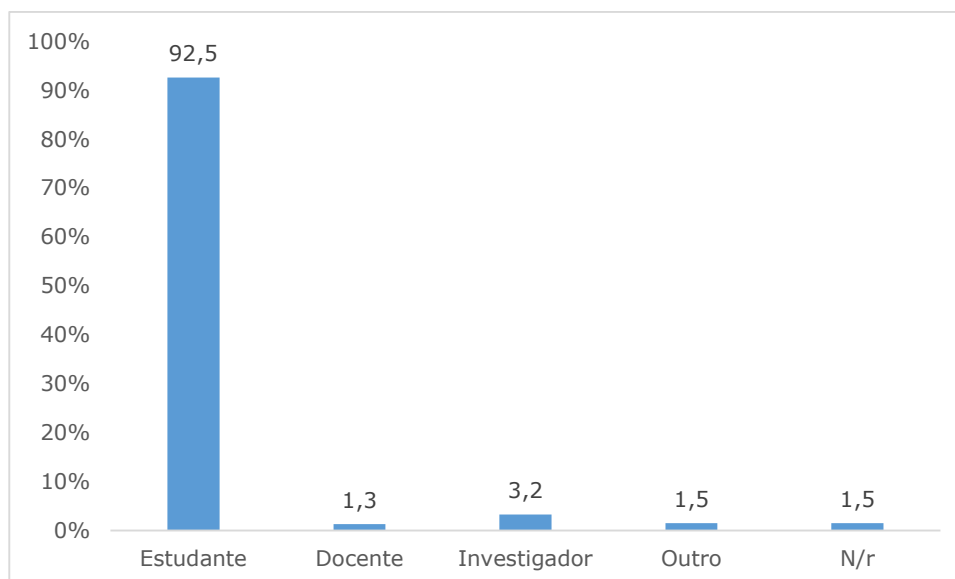
Ao longo de 2017 registam-se **683** pedidos de consulta de *Dissertação de mestrado* e *Teses de doutoramento* em formato de papel representando um total de **962** documentos. Estes pedidos são na sua maioria realizados por utilizadores *internos* (**83,2%**).

Gráfico 23 – Consulta de Dissertações e Teses por Pertença Institucional (%)



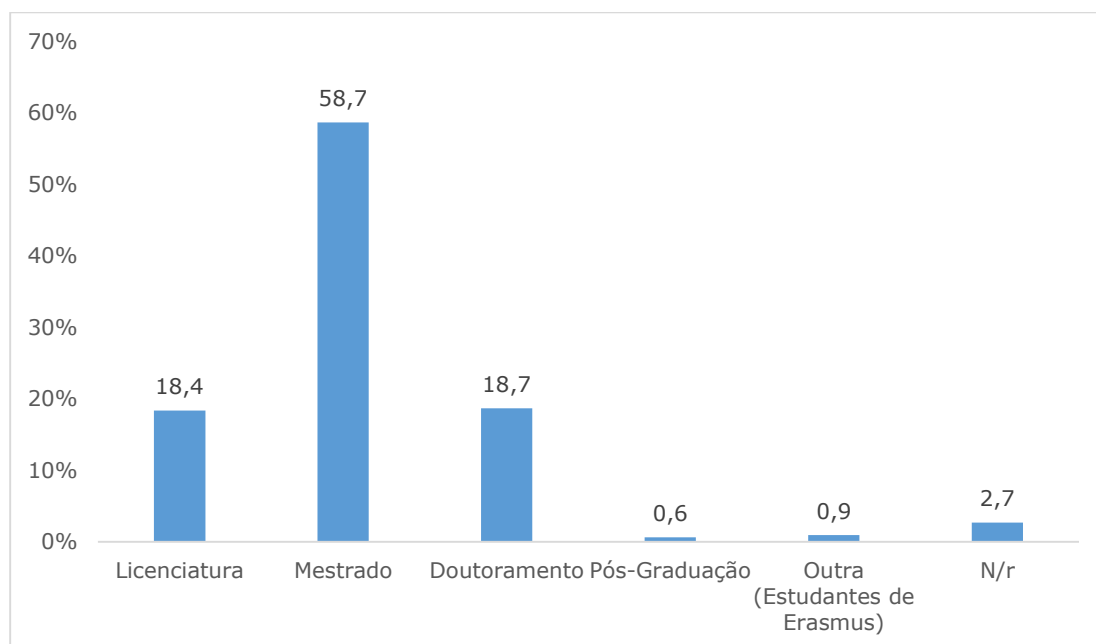
Os *Estudantes* é quem recorre mais a este serviço (**92,5%**).

Gráfico 24 – Consulta de Dissertações e Teses por Categoria de utilizador (%)



Destes, a maioria frequenta cursos de *Mestrado* (**58,7%**).

Gráfico 25 – Consulta de Dissertações e Teses por Grau Acadêmico de utilizador (%)

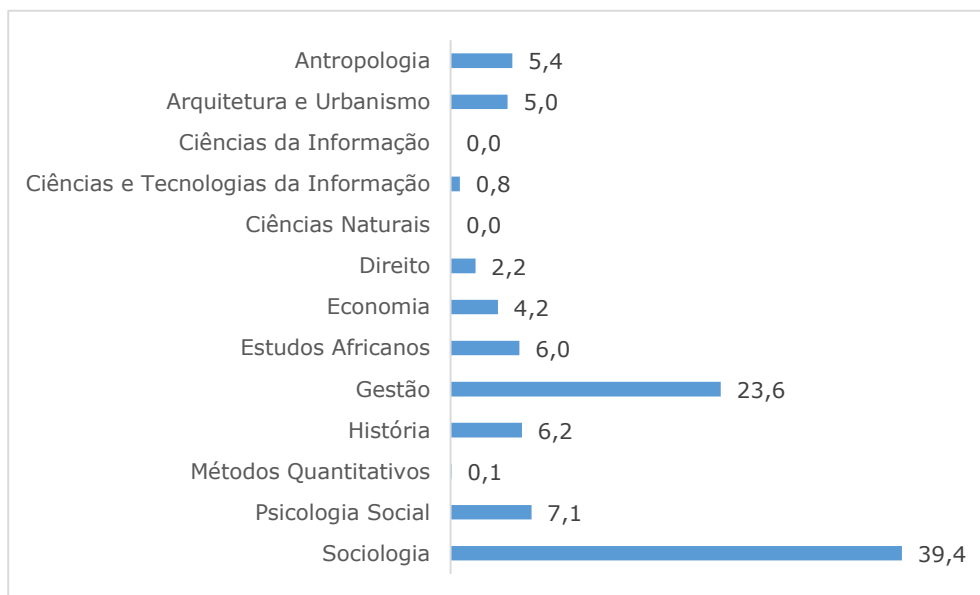


A *Área Científica* que regista maior procura é a área de *Sociologia* (**39,4%**).

Tabela 9 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (n e %)

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	52	5,4
Arquitetura e Urbanismo	48	5,0
Ciências da Informação	0	0,0
Ciências e Tecnologias da Informação	8	0,8
Ciências Naturais	0	0,0
Direito	21	2,2
Economia	40	4,2
Estudos Africanos	58	6,0
Gestão	227	23,6
História	60	6,2
Métodos Quantitativos	1	0,1
Psicologia Social	68	7,1
Sociologia	379	39,4

Gráfico 26 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (%)

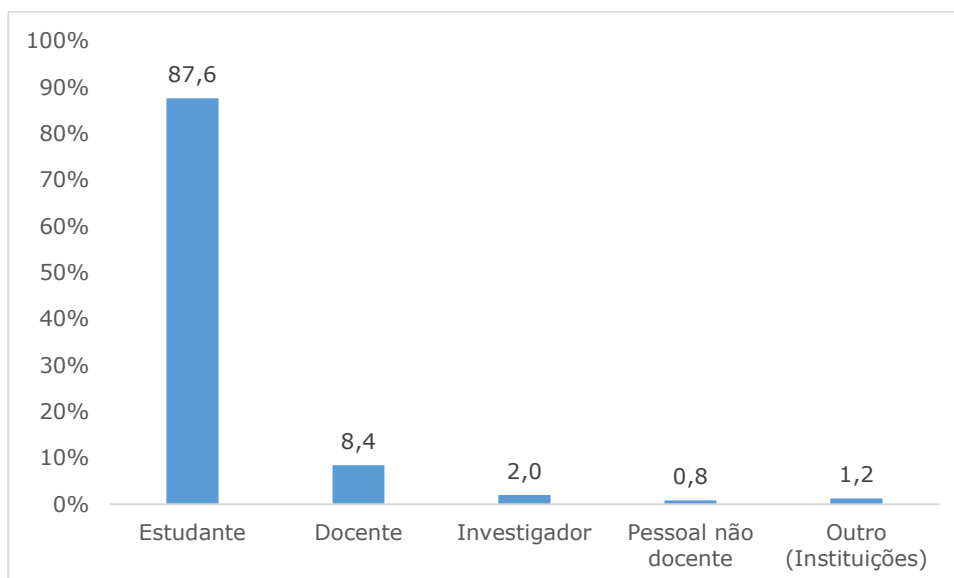


6. Empréstimo domiciliário

6.1. Documentos emprestados

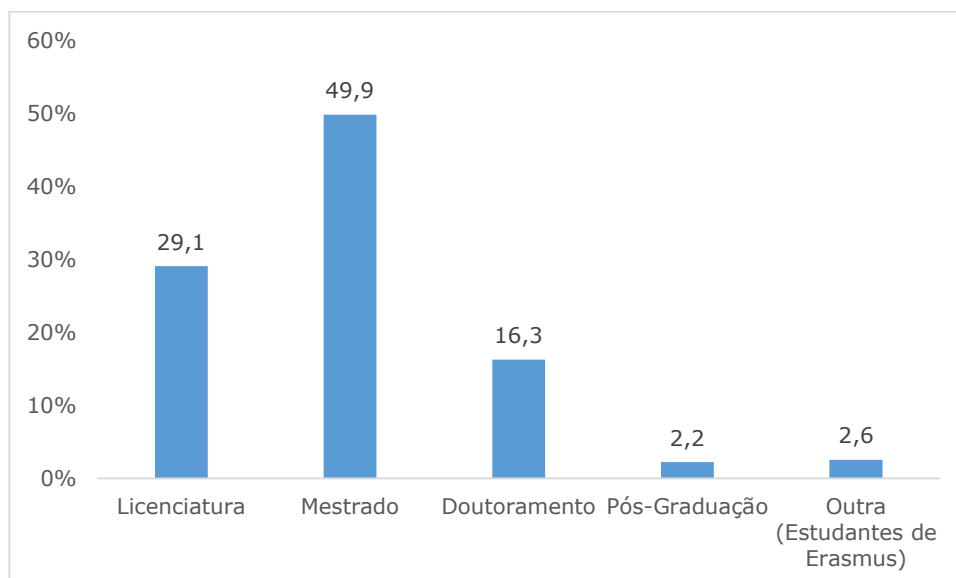
Durante o ano em análise são efetuados **20.940** empréstimos de documentos através do serviço de *Empréstimo domiciliário*. A sua maioria é feito por *Estudantes (87,6%)*.

Gráfico 27 – Empréstimo domiciliário de obras por Categoria de utilizador (%)



Em relação ao *Grau Académico*, os que mais requisitam são estudantes de *Mestrado (49,9%)*.

Gráfico 28 – Empréstimo domiciliário de obras por Grau Acadêmico (%)



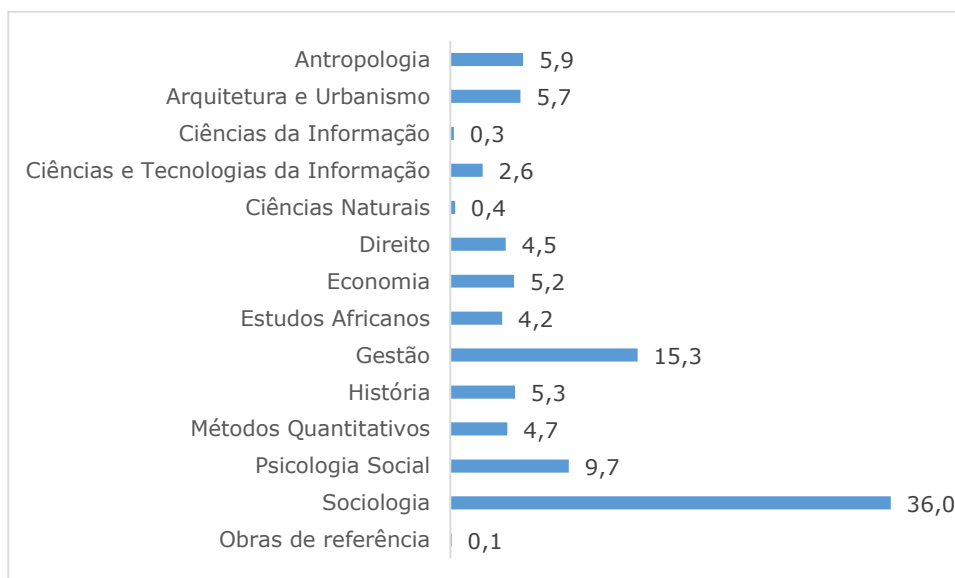
As áreas mais emprestadas são *Sociologia (36%)*, *Gestão (15,3%)* e *Psicologia Social (9,7%)*. Pelo contrário, as áreas menos requisitadas correspondem às *Ciências e Tecnologias da Informação (2,6%)*, *Ciências Naturais (0,4%)* e *Ciências da Informação (0,3%)*. As *Obras de Referência* encontram-se igualmente no grupo de obras menos requisitadas.

Tabela 10 – Empréstimo de obras por Área Científica (n) (%)⁹

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	1.244	5,9
Arquitetura e Urbanismo	1.199	5,7
Ciências da Informação	58	0,3
Ciências e Tecnologias da Informação	551	2,6
Ciências Naturais	78	0,4
Direito	948	4,5
Economia	1.092	5,2
Estudos Africanos	888	4,2
Gestão	3.208	15,3
História	1.105	5,3
Métodos Quantitativos	976	4,7
Psicologia Social	2.027	9,7
Sociologia	7.545	36,0
Obras de referência	21	0,1

⁹ Para além das *Áreas Científicas* são reportadas as *Obras de Referência*.

Gráfico 29 – Empréstimo domiciliário de obras por Área Científica (%)¹⁰

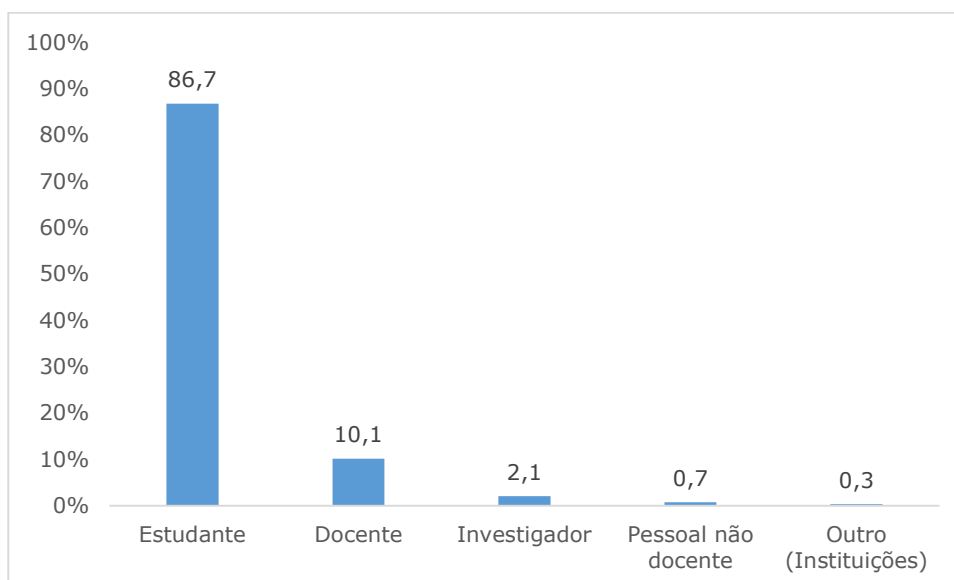


6.2. Renovação de documentos

O número de obras cujo empréstimo é renovado é de **15.051** documentos.

As renovações de empréstimo são feitas, sobretudo, pelos *Estudantes* (**86,7%**).

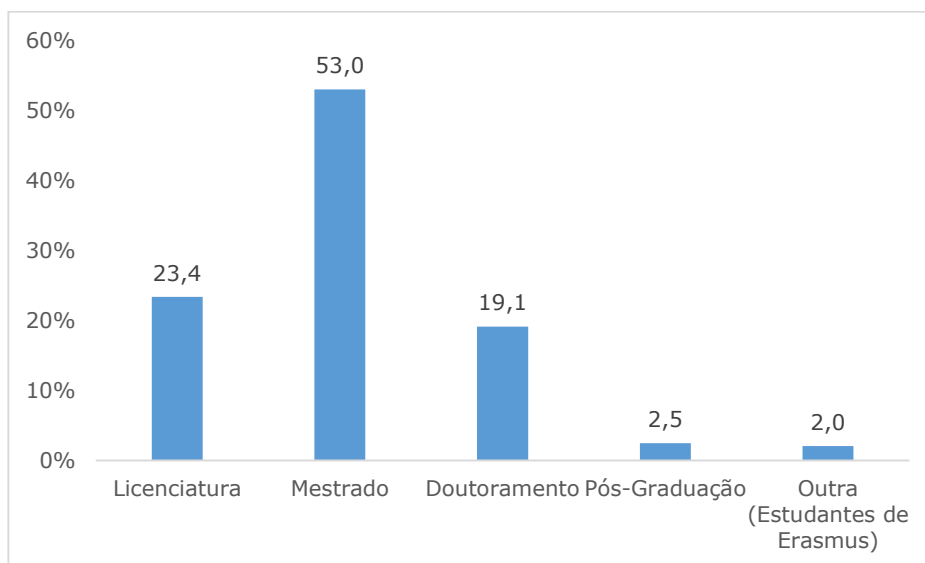
Gráfico 30 – Renovação de empréstimo de obras por Categoria de utilizador (%)



Em termos de *Grau Académico*, os que mais utilizam este expediente são os estudantes de *Mestrado* (**53%**), seguido dos de *Licenciatura* (**23,4%**).

¹⁰ *Idem*

Gráfico 31 – Renovação de empréstimo de obras por Grau Académico de utilizador (%)



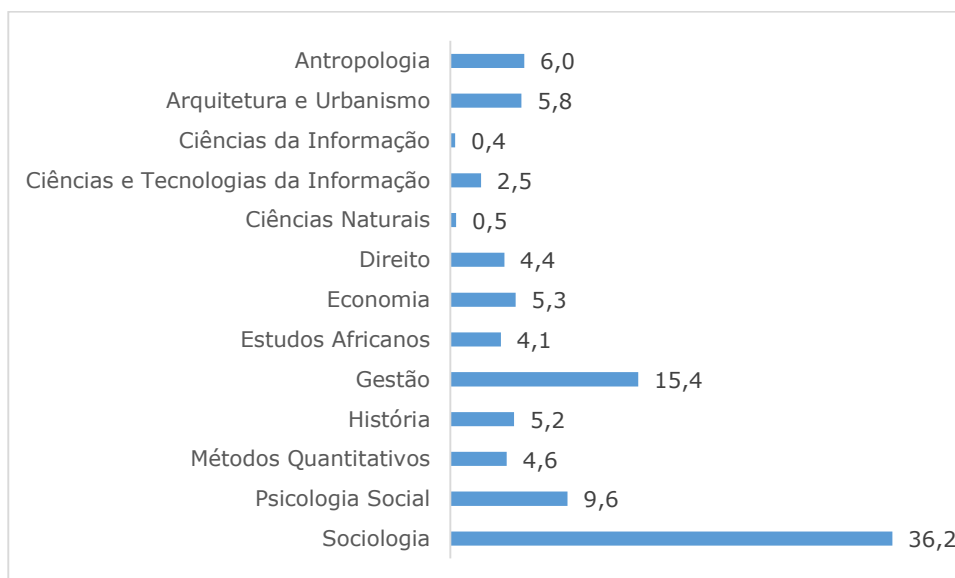
6.3. Devolução de documentos

São devolvidos **21.185** documentos, distribuídos pelas diferentes *Áreas Científicas*:

Tabela 11 - Devolução de obras por Área Científica (n e %)

ÁREA CIENTÍFICA	n	%
Antropologia	1.278	6,0
Arquitetura e Urbanismo	1.229	5,8
Ciências da Informação	83	0,4
Ciências e Tecnologias da Informação	529	2,5
Ciências Naturais	101	0,5
Direito	934	4,4
Economia	1.130	5,3
Estudos Africanos	874	4,1
Gestão	3.257	15,4
História	1.104	5,2
Métodos Quantitativos	976	4,6
Psicologia Social	2.031	9,6
Sociologia	7.659	36,2

Gráfico 32 – Devolução de obras por Área Científica (%)



7. Requisição de Portáteis

Os Serviços de Informação e Documentação possuem dois computadores portáteis, cedidos através do *Projecto Netversia*, que podem ser emprestados aos utilizadores para utilização exclusiva no espaço da Biblioteca.

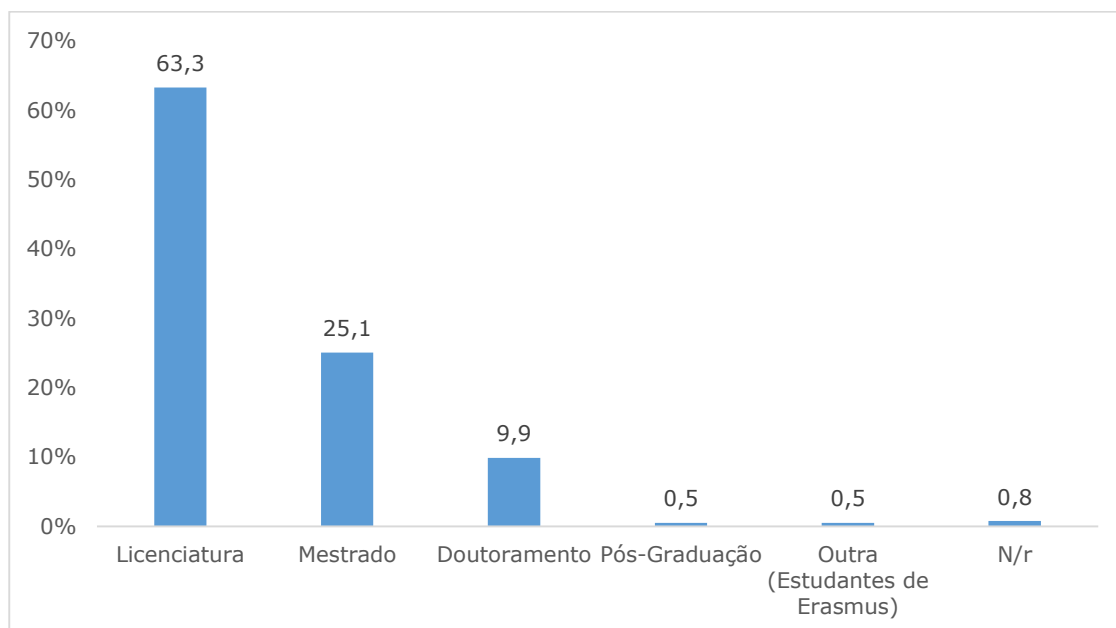
A requisição é feita no balcão de atendimento da Biblioteca, mediante o preenchimento de um formulário (MOD.SID.AT.027.6), que possibilita perceber o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*), o *Equipamento* utilizado e o *Período de utilização*.

Os dois computadores portáteis são, no decurso do ano de 2017 utilizados **398** vezes, num total de **949:04** horas.

São os *Estudantes* que utilizam os portáteis a maioria das vezes (**99,2%**).

O número mais elevado corresponde aos estudantes de *Licenciatura* (**63,3%**), seguidos dos de *Mestrado* (**25,1%**).

Gráfico 33 – Requisição de Portáteis por Grau Académico de utilizador (%)



8. Serviço de Referência

Sempre que um utilizador necessite de orientação sobre os recursos de informação disponíveis na e a partir da Biblioteca, pode recorrer ao serviço de *Referência*.

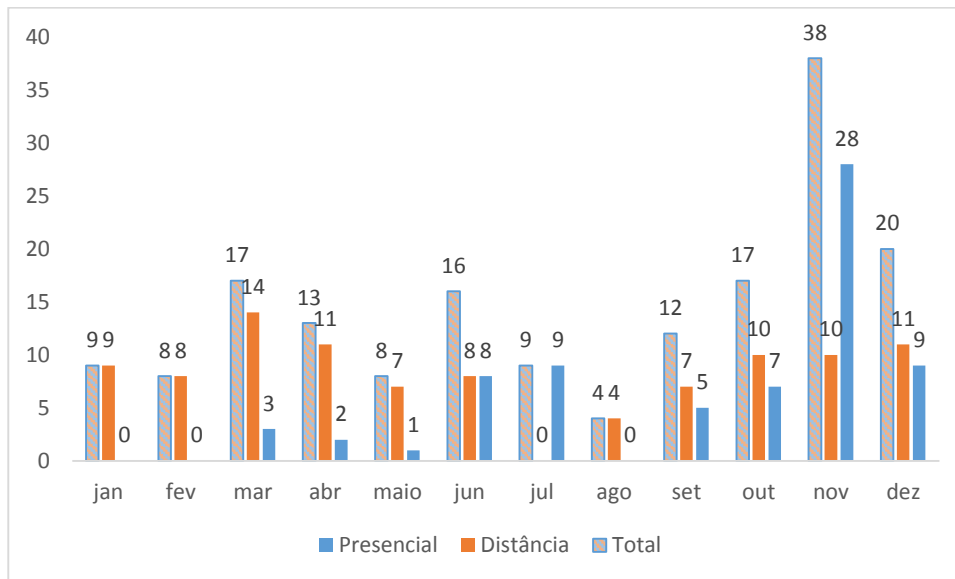
Para um melhor apoio aos utilizadores, em junho de 2017, os Serviços de Informação e Documentação passam a dispor de um espaço físico reservado para este efeito. Esta alteração mostra uma crescente procura no serviço.

Quando o utilizador recorre a este serviço na sala de *Referência*, o *técnico* preenche formulário que permite especificar a utilização por *Proveniência de utilizador*, por *Categoria de utilizador*, por *Grau Académico* e ainda por *Necessidade*.

No total o serviço é solicitado **171** vezes, sendo **99** pedidos à distância e **72** pedidos presenciais.

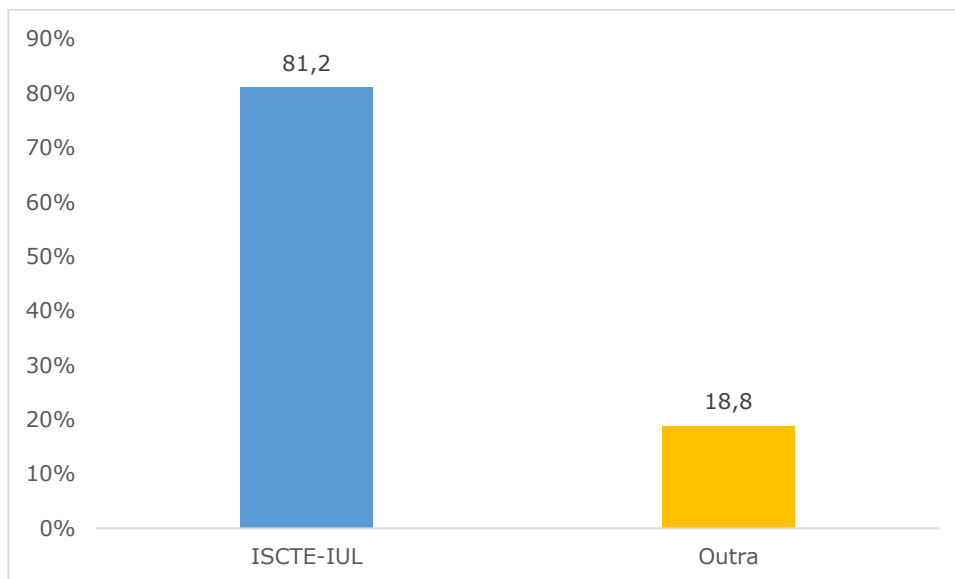
40,4% das ocorrências verificam-se a partir da sala de *Referência*.

Gráfico 34 – Serviço de Referência por tipo de acesso (n)



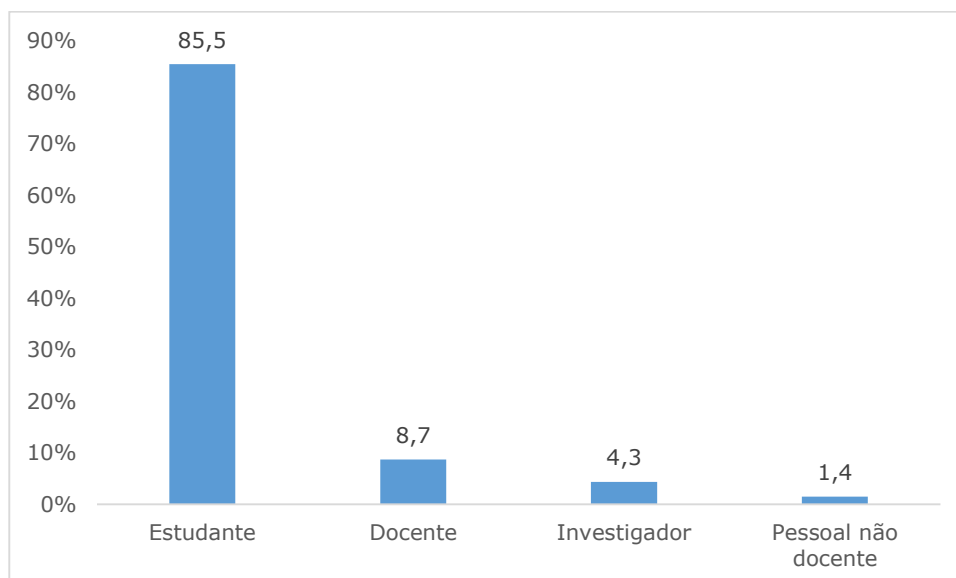
81,2% da utilização é feita por utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL.

Gráfico 35 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%)



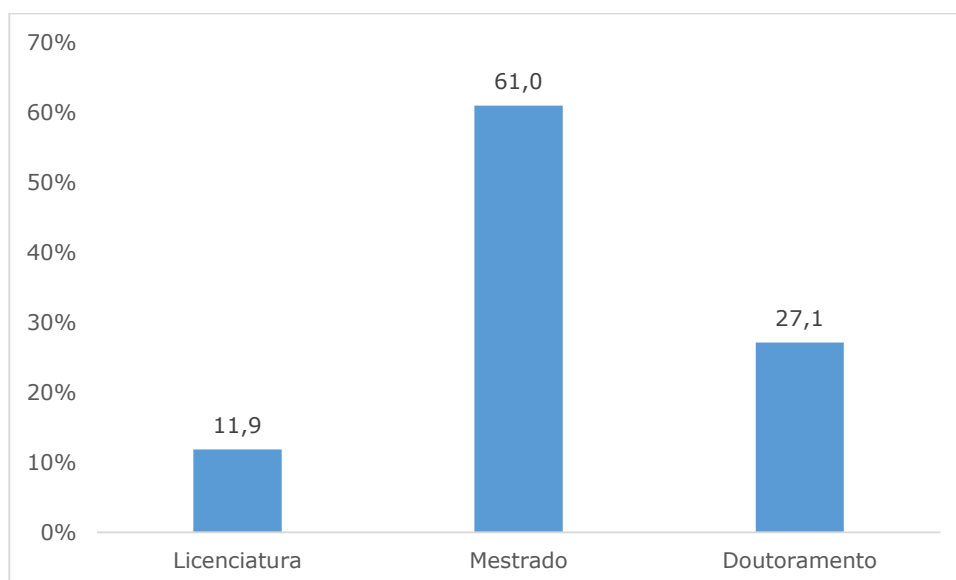
São sobretudo *Estudantes* (**85,5%**) quem recorre a este serviço.

Gráfico 36 – Serviço de Referência por Categoria de utilizador (%)



Em termos de ciclo de estudos, destacam-se os estudantes de *Mestrado* (**61%**).

Gráfico 37 – Serviço de Referência por Grau Académico de utilizador (%)



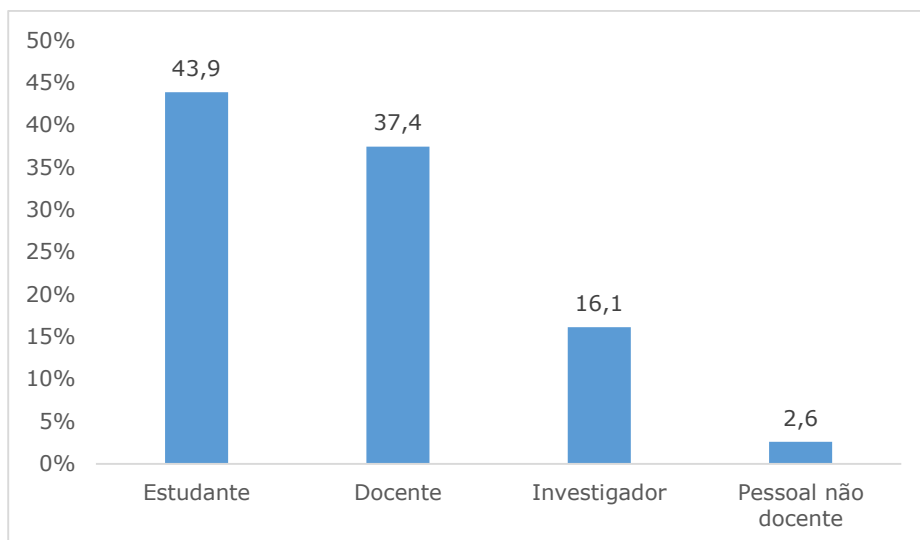
As solicitações variam entre necessidade de ajuda na *pesquisa*; utilização de bases de dados; exploração de recursos (com maior destaque para dúvidas no *Mendeley*, *Scopus* e *Web of Science*); apoio no uso de normas e tratamento de referências.

Os problemas técnicos de acessos informáticos, com maior destaque para uso da VPN, são também objeto de pedido de ajuda pelos utilizadores.

9. Empréstimo Interbibliotecas

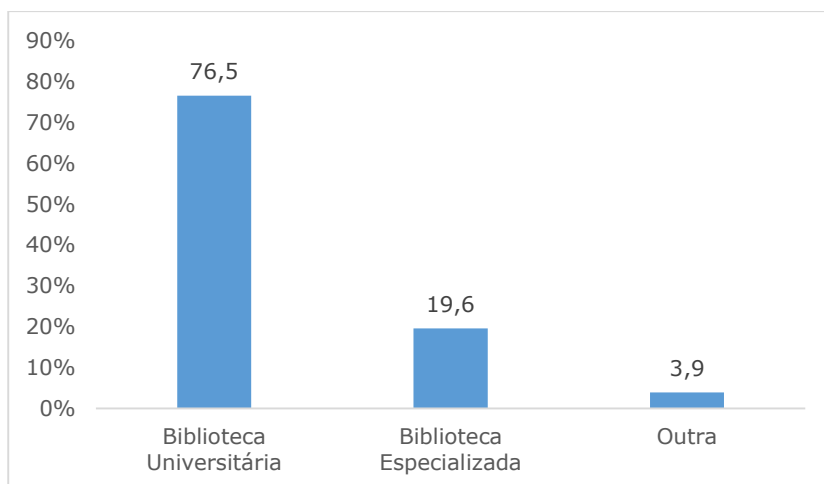
No que se refere aos utilizadores *internos*, este serviço regista um total de **155** pedidos, sendo a maioria efetuado por *Estudantes (43,9%)* e *Docentes (37,4%)*.

Gráfico 38 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%)



São **51** os pedidos de *Empréstimo Interbibliotecas* de utilizadores *externos*, feitos sobretudo por *bibliotecas universitárias (76,5%)* e *bibliotecas especializadas (19,6%)*.

Gráfico 39 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores externos por Tipo de Bibliotecas (%)



10. Utilização de bases de dados

10.1. Utilização de bases de dados integradas na B-On

A recolha de informação estatística permite, no caso das *bases* que se encontram incluídas na *B-On*, quantificar o número de *Sessões*, de *Pesquisas* e de *Consultas em texto integral*. Os dados apresentados representam *downloads* até novembro de 2017.

Tabela 12 – Utilização das Bases de Dados integradas na B-On (n)

BASES DE DADOS INTEGRADAS NA B-ON	DOWNLOADS
EbscoHost	27.510
ACM Digital Lib	1.442
ACS Publications ¹¹	–
Annual Reviews	277 ¹²
Highware Press/Sage ¹³	–
IEEE Xplore	2.905
IOP Science	159
Metapress/Springer	8.958 ¹⁴
Nature.com	429
RSC.Org	32
Science Direct / Elsevier	55.244
Scitation ¹⁵	–
Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM)	15
Wiley Online Library	3.315 ¹⁶
Taylor&Francis	16.122 ¹⁷
Web of Science ¹⁸	–
Sage Premier (Some for Some) ¹⁹	–
Emerald (some for some)	3.196 ²⁰

¹¹ A Base de dados não tem a informação disponível.

¹² A Base de dados *Annual Reviews* a partir de junho apresenta 0 *downloads*.

¹³ A Base de dados não tem a informação disponível.

¹⁴ A base de dados *Metapress/Springer*, no mês de novembro, não apresenta *downloads*.

¹⁵ A Base de dados não tem a informação disponível.

¹⁶ A base de dados *Wiley Online Library*, a partir de maio, a informação não está disponível.

¹⁷ A base de dados *Taylor&Francis*, no mês de novembro, não apresenta *downloads*.

¹⁸ A Base de dados não permite acesso a dados estatísticos.

¹⁹ A Base de dados não tem a informação disponível.

²⁰ A base *Emerald (some for some)*, no mês de novembro, não apresenta *downloads*.

Tabela 13 – Utilização das Bases de Dados integradas na B-On por mês (n)

B-ON	DOWNLOADS											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
EbscoHost	1.734	2.103	3.393	2.072	2.073	1.382	1.495	1.162	1.649	4.420	6.027	
ACM Digital Lib	109	92	173	183	98	122	100	27	120	200	218	
Annual Reviews	63	38	83	53	40	0	0	0	0	0	0	
IEEE Xplore	267	169	229	225	206	286	327	64	246	367	519	
IOP Science	10	9	14	23	14	14	13	5	15	17	25	
Metapress/Springer	911	923	975	893	1.005	702	868	533	789	1.359	0	
Nature.com	35	31	67	31	50	20	32	10	17	62	74	
RSC.Org	2	2	3	3	6	4	5	1	2	0	4	
Science Direct / Elsevier	3.724	4.186	5.808	4.208	4.617	3.205	3.488	2.375	5.161	8.695	9.777	
SIAM	3	4	5	0	3	0	0	0	0	0	0	
Wiley Online Library	734	880	938	763	Sem informação disponível							
Taylor&Francis	1.519	2.003	2.337	1.387	1.863	1.636	1.120	871	1.356	2.030	0	
Emerald	310	230	377	254	335	279	165	93	294	859	0	

10.2. Utilização de bases de dados não integradas na B-On

No caso das *bases de dados* não integradas na B-On, apresenta-se o número de *Pesquisas*, de *Consultas de abstracts/citações* e de *Consultas em texto integral*.

Tabela 14 – Utilização das Bases de Dados não integradas na B-On (n)²¹

BASES DE DADOS NÃO INTEGRADAS NA B-ON	SESSÕES	CONSULTAS	DOWNLOADS
PsycARTICLES	11.182	38.191	13.323
PsycINFO	8.968	30.061	8
Psychology and Behavioral Sciences Collection ²²	213.156	571.132	5.974
ABI/INFORM Complete	7.261	29.189	29.000
Econlit	4.821	19.708	76
IFRS (<i>International Financial Reporting Standards</i>) ²³			
JSTOR Arts & Sciences II ²⁴	65.522	165.024	11
Hospitality & Tourism Complete	5.562	17.434	1.033

²¹ Detalhe em anexo (Anexo 1)

²² A base de dados *Psychology and Behavioral Sciences Collection* apresenta grande disparidade de dados nos meses de setembro, outubro e dezembro quando comparados com o resto do ano.

²³ A Base de dados não tem a informação disponível.

²⁴ A base de dados *JSTOR Arts & Sciences II* nos meses de janeiro e outubro não apresenta informação disponível.

10.3. Utilização de bases de dados financeiros

A Biblioteca tem à disposição dos utilizadores *bases de dados financeiros*. Para a sua utilização é necessário fazer uma requisição, que pode ser presencial (MOD.SID.AT.034.7) ou à distância através do preenchimento de um formulário online (MOD.SID.AT.034.7.1on). Os formulários permitem especificar a utilização por *Proveniência* de utilizador, por *Categoria* de utilizador e, ainda, por *Grau Académico*.

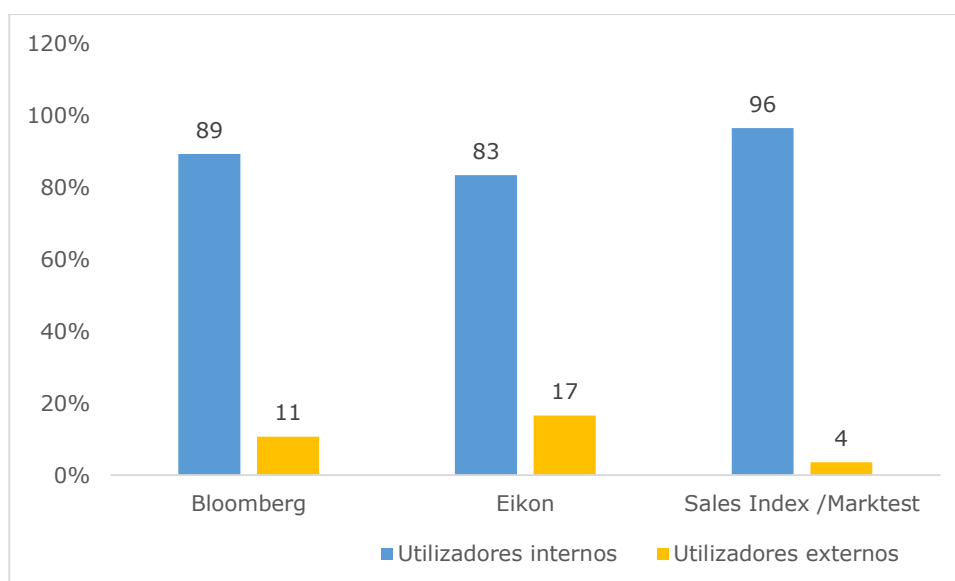
A utilização das *bases de dados financeiros* é quantificada através do número de *Utilizações* e de *Utilizadores*.

Tabela 15 – Utilização das Bases de Dados financeiros (n)

BASES DE DADOS FINANCEIRAS	NÚMERO DE UTILIZAÇÕES (n)	NÚMERO DE UTILIZADORES (n)
Bloomberg	265	383
Eikon	116	193
Sales Index /Marktest	51	57

A maioria da procura é por utilizadores *internos*.

Gráfico 40 – Utilização das Bases de dados financeiros por Pertença Institucional (%)



Em relação a cada *base de dados financeiros* a *Categoria de utilizador* varia sobretudo entre *Estudante* e *Docente*.

Tabela 16 – Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (%)

CATEGORIA DE UTILIZADOR	BLOOMBERG (%)	EIKON (%)	SALES INDEX /MARKTEST (%)
Estudante	90,4	81,9	100
Docente	7,8	11,4	0,0
Investigador	0,8	6,7	0,0
Pessoal não docente	0,0	0,0	0,0
Outro (Instituições)	1,0	0,0	0,0

São os estudantes de *Mestrado* os que mais utilizam a base de dados *Bloomberg* (**77,7%**) e a base de dados *Eikon* (**44,9%**). A base de dados *Sales Index/Marktest* é requerida maioritariamente por estudantes de *Licenciatura* (**89,5%**).

Tabela 17 – Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Académico (%)

GRAU ACADÉMICO	BLOOMBERG (%)	EIKON (%)	SALES INDEX /MARKTEST (%)
Licenciatura	14,6	12,7	89,5
Mestrado	77,7	44,9	10,5
Doutoramento	7,4	41,8	0,0
Pós-Graduação	0,3	0,6	0,0

Anexo 1

BASES DE DADOS NÃO INTEGRADAS NA B-ON

SESSÕES

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PsycARTICLES	610	789	1.105	801	918	581	481	426	665	1697	2026	1083
PsycINFO	510	703	815	653	729	481	404	366	570	1346	1484	907
Psychology and Behavioral Sciences Collection	340	482	455	435	428	230	248	221	40584	101200	700	67833
ABI/INFORM Complete	659	588	825	533	604	489	500	346	466	750	833	668
Econlit	70	133	150	98	407	464	484	341	457	690	838	689
IFRS (<i>International Financial Reporting Standards</i>)	s/inf disp											
JSTOR Arts & Sciences II	s/inf disp	107	266	126	180	167	100	90	192	s/inf disp	505	63789
Hospitality & Tourism Complete	321	393	575	342	422	326	277	256	410	820	880	540

BASES DE DADOS NÃO INTEGRADAS NA B-ON

PESQUISAS

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PsycARTICLES	2145	2922	3713	3254	2867	1683	1605	1409	2091	6119	6996	3387
PsycINFO	1822	1951	2638	2790	2142	1342	1392	1215	1958	4601	5140	3070
Psychology and Behavioral Sciences Collection	1388	1528	1649	1944	1221	560	847	794	108002	277608	2619	172972
ABI/INFORM Complete	2344	2383	3222	2820	2067	1760	1862	1195	2042	3120	3658	2716
Econlit	210	708	554	1056	1366	1586	1737	1184	1876	2923	3772	2736
IFRS (<i>International Financial Reporting Standards</i>)	s/inf disp											
JSTOR Arts & Sciences II	s/inf disp	170	597	381	423	475	273	215	423	s/inf disp	1398	160669
Hospitality & Tourism Complete	1133	1093	1.818	1172	1157	971	889	835	1119	2680	2736	1831

BASES DE DADOS NÃO INTEGRADAS NA B-ON

DOWNLOADS

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PsycARTICLES	598	845	1.310	853	874	510	431	476	569	2302	3443	1112
PsycINFO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	2	0
Psychology and Behavioral Sciences Collection	157	181	133	170	109	72	84	82	985	2166	301	1534
ABI/INFORM Complete	2570	2352	3025	2402	2073	1802	2481	1428	1982	2445	3884	2556
Econlit	6	3	0	0	1	5	5	3	26	11	7	9
IFRS (<i>International Financial Reporting Standards</i>)	s/inf disp											
JSTOR Arts & Sciences II	s/inf disp	0	0	0	0	0	0	0	0	s/inf disp	0	11
Hospitality & Tourism Complete	53	31	259	26	49	53	61	25	117	60	105	194