

A decorative graphic on the right side of the page consists of three blue circles of varying sizes, each with a darker blue center and a lighter blue outer ring. These circles are connected by thin blue lines that form a triangular shape. The largest circle is at the top right, a smaller one is in the middle, and another large one is at the bottom right.

**Análise do mapa estatístico anual  
DSBD/2009**

**Emilia Lopes  
21-01-2010**

*“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.

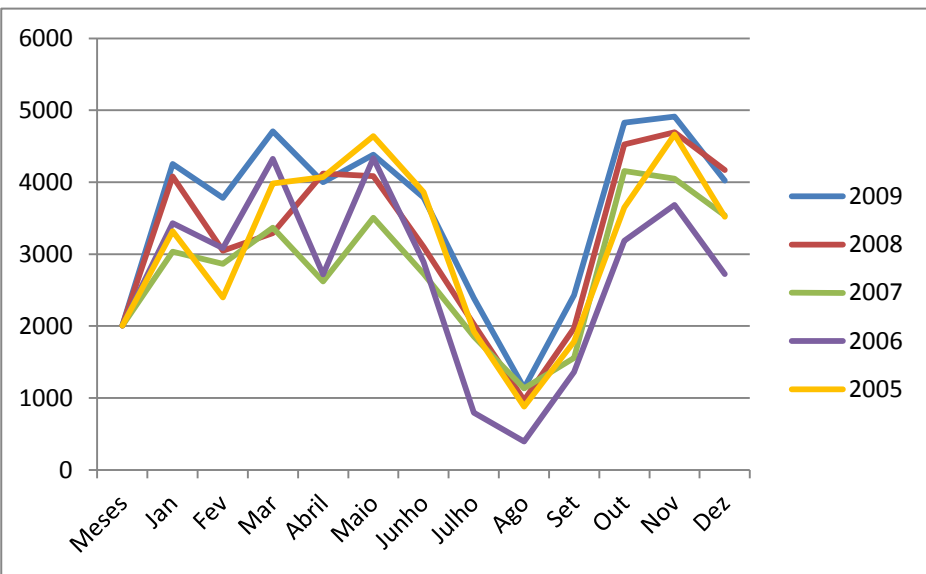
Assim, a breve análise que se segue pretende apenas lançar pistas para, em conjunto com a leitura interpretativa dos resultados dos questionários de satisfação, proporcionar ferramentas úteis para melhorar a gestão e afectação de recursos.

## II – Análise da evolução mensal

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

### DOCUMENTOS EMPRESTADOS 2005-2009

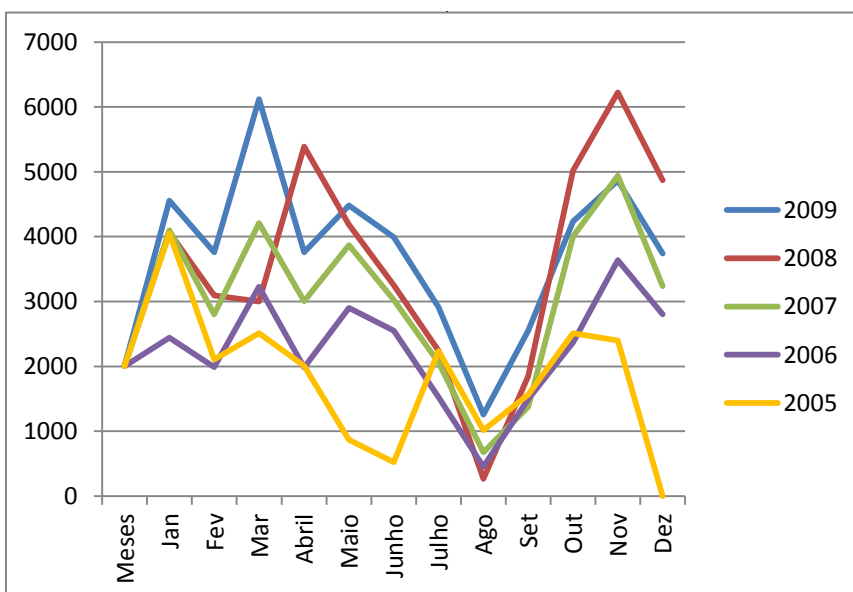
Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	4255	4080	3035	3430	3320
Fev	3780	3048	2864	3084	2399
Mar	4709	3291	3370	4323	3981
Abril	3999	4121	2621	2718	4069
Mai	4383	4084	3506	4332	4641
Junho	3787	3099	2729	2893	3860
Julho	2389	2024	1855	798	1927
Ago	1141	971	1134	395	881
Set	2429	1973	1559	1361	1784
Out	4829	4526	4157	3185	3647
Nov	4910	4695	4047	3685	4664
Dez	4024	4168	3536	2725	3519



A quantidade de livros emprestados segue um padrão regular registando-se quatro picos distintos: Janeiro, Março, Maio e Outubro-Novembro, seguindo de alguma forma o fluir do calendário escolar e dos períodos e tipos de avaliação. Chamamos a atenção para os valores médios mensais acima dos 3720 livros em quase todos os meses do ano 2009, o que denota a crescente utilização do fundo documental da Biblioteca, com médias de empréstimos diários de 169 livros. O período de manifesta redução de livros emprestados ocorre em Agosto. Não obstante, não podemos deixar de salientar, que o valor médio registado nos quatro últimos anos foi de cerca de 900livros/mês, ou seja, 41 livros/dia, o que denota a utilização contínua da Biblioteca mesmo no período de menor actividade escolar.

**LEITURA PRESENCIAL 2005-2009  
LIVROS**

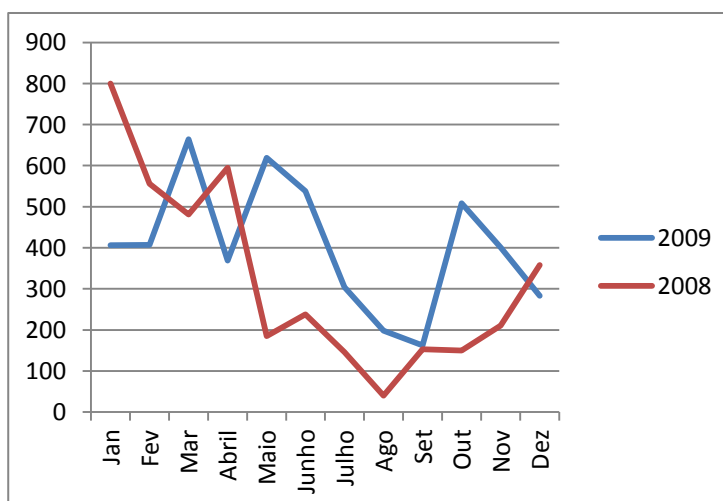
Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	4553	4066	4096	2441	4050
Fev	3759	3092	2801	1990	2110
Mar	6121	3001	4209	3229	2513
Abril	3759	5390	3006	1985	2008
Maio	4483	4187	3871	2900	869
Junho	3994	3252	3023	2550	523
Julho	2911	2240	2057	1527	2238
Ago	1259	267	677	454	1016
Set	2550	1849	1377	1495	1567
Out	4236	5017	4002	2367	2513
Nov	4864	6223	4941	3636	2398
Dez	3742	4872	3236	2805	---



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 surpreendentemente 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 1259 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 46231 livros o que representa uma média mensal de 3852 livros consultados presencialmente, sem que tenha havido o movimento posterior da sua requisição domiciliária.

**LEITURA PRESENCIAL 2008-2009  
REVISTAS**

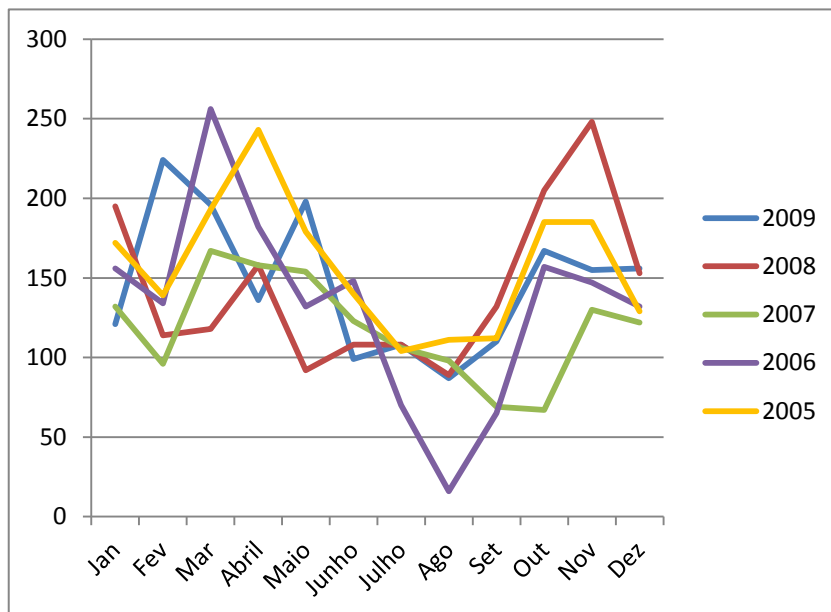
Meses	2009	2008
Jan	406	800
Fev	407	556
Mar	664	481
Abril	369	595
Maio	619	185
Junho	538	238
Julho	304	146
Ago	198	40
Set	162	153
Out	508	150
Nov	401	211
Dez	283	358



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.

#### CLIENTES EXTERNOS 2005-2009

Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	121	195	132	156	172
Fev	224	114	96	134	139
Mar	196	118	167	256	193
Abril	136	158	158	182	243
Mai	198	92	154	132	179
Junho	99	108	123	148	140
Julho	108	108	106	70	104
Ago	87	89	98	16	111
Set	110	132	69	65	112
Out	167	205	67	157	185
Nov	155	248	130	147	185
Dez	156	153	122	132	129

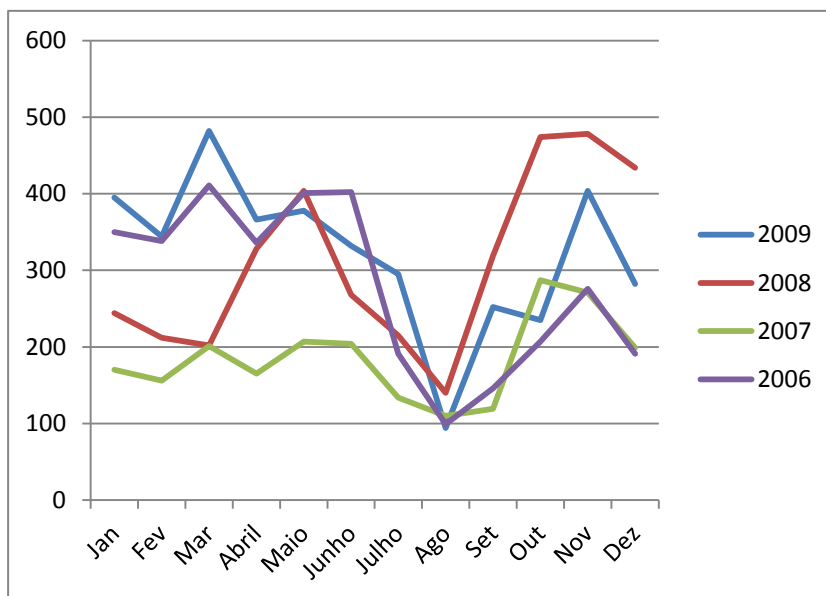


A afluência de clientes externos à Biblioteca não tem um padrão regular quando comparamos os 5 anos. De facto, muitos dos clientes externos que nos procuram são alunos de mestrado e doutoramentos das mais diversas instituições, com necessidades pontuais muito específicas, o que talvez explique estas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

Nestes dois últimos anos verificou-se uma presença média mensal de 145 clientes externos.

### TESES CONSULTADAS 2006-2009

Meses	2009	2008	2007	2006
Jan	395	244	170	350
Fev	344	212	156	338
Mar	482	202	201	411
Abril	366	328	165	336
Mai	378	404	207	401
Junho	332	268	204	402
Julho	295	215	134	191
Ago	94	140	110	99
Set	252	319	119	146
Out	235	474	287	207
Nov	404	478	271	276
Dez	282	434	199	191

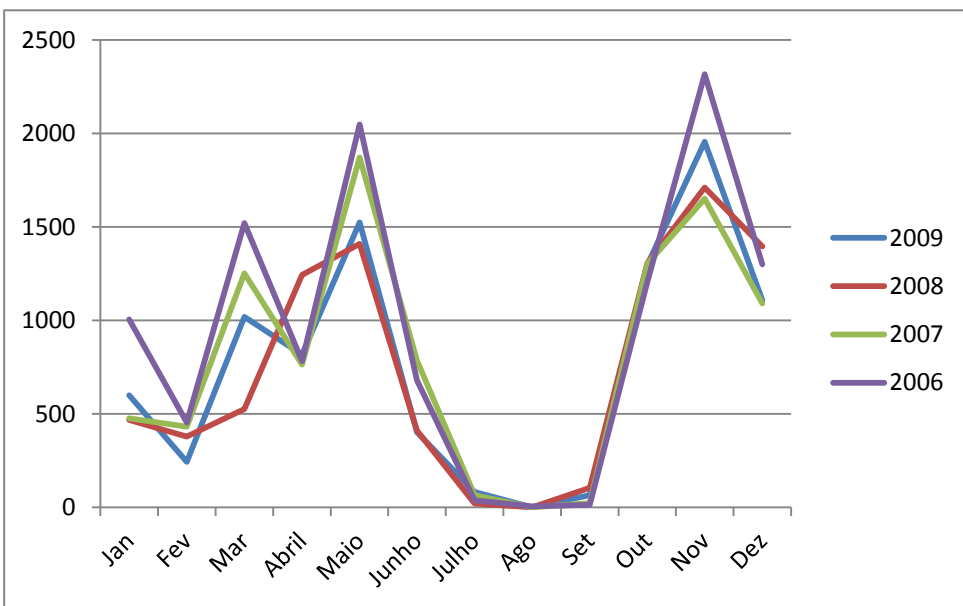


Em 2009 o número de teses consultadas regista os valores mais elevados em Maio (ca de 500) e em Novembro (ca 400). Este tipo de consulta decresce para o seu nível mínimo em Agosto, não deixando contudo de ser significativo o número de teses solicitadas (94), correspondendo talvez à maior disponibilidade (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 á representação gráfica, podem realmente ser situações deste tipo que explicam o oscilar dos índices de consulta ao longo dos anos.

### OCUPAÇÃO DAS SALAS DE ESTUDO 2006-2009

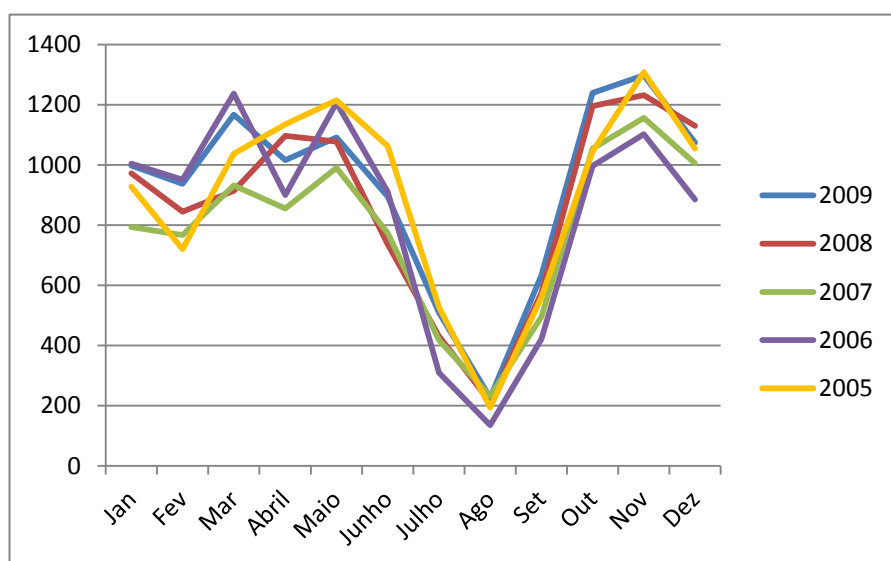
Meses	2009	2008	2007	2006
Jan	599	468	476	1005
Fev	243	378	431	454
Mar	1018	526	1252	1520
Abril	817	1243	764	783
Mai	1524	1409	1871	2048
Junho	403	412	786	680
Julho	83	21	65	38
Ago	0	0	0	6
Set	65	104	23	14
Out	1298	1307	1303	1207
Nov	1955	1711	1651	2316
Dez	1108	1396	1091	1299



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.

### Nº DE CLIENTES QUE SOLICITARAM EMP. DOMICILIÁRIO 2005-2009

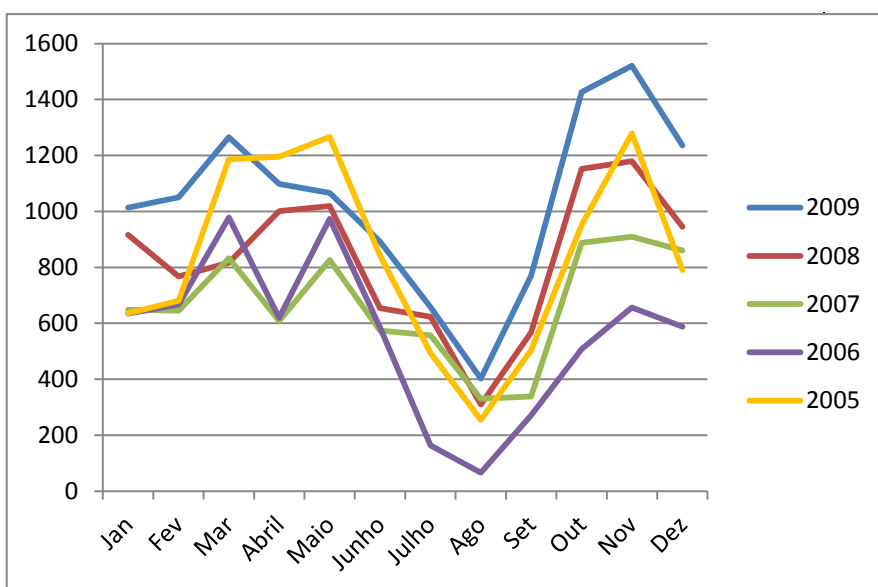
Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	998	972	794	1004	928
Fev	937	845	767	951	720
Mar	1167	914	932	1237	1037
Abril	1016	1096	855	900	1135
Mai	1091	1077	990	1206	1215
Junho	895	736	773	911	1062
Julho	510	431	418	310	528
Ago	227	213	232	136	194
Set	633	575	495	422	560
Out	1239	1195	1054	997	1044
Nov	1297	1232	1156	1102	1308
Dez	1074	1129	1005	885	1054



O número de clientes que solicitaram empréstimo domiciliário atinge os pontos máximos em Março, Maio e sem dúvida em Novembro (cerca de 1200 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.

### Nº DE RENOVAÇÕES DE LIVROS 2005-2009

Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	1013	916	648	635	636
Fev	1050	768	645	667	681
Mar	1265	817	833	978	1186
Abril	1098	1001	608	620	1196
Maio	1066	1019	826	974	1266
Junho	892	654	574	586	843
Julho	658	623	557	163	494
Ago	402	310	330	66	255
Set	770	567	338	271	503
Out	1427	1152	888	508	952
Nov	1520	1179	909	656	1279
Dez	1236	945	860	588	791



A renovação de livros em empréstimo domiciliário atinge o seu auge anualmente em Abril-Maio e em Novembro, com cerca de 1000 renovações/mês. Destaca-se contudo o valor atingido em Novembro de 2009 com 1520 renovações num mês, resultando num acréscimo de várias centenas em relação ao mês homólogo do ano transacto.

Estes dois momentos coincidem respectivamente com a recta final e com o início 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.



### Nº DE ENTRADAS NA BIBLIOTECA 2005-2009

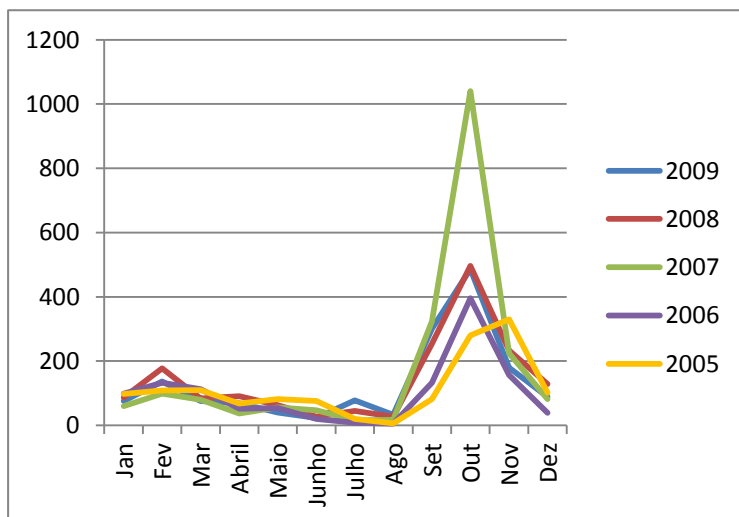
Meses	2009	2008	2007
Jan	29791	29857	27226
Fev	19226	17828	17228
Mar	29703	20396	18594
Abril	24347	32284	21361
Mai	31647	32779	32724
Junho	27388	23053	20047
Julho	33542	8829	8803
Ago	4380	3951	4145
Set	7230	16981	9061
Out	32647	33823	29727
Nov	34453	34606	29725
Dez	21981	28299	23983



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 desfase 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.

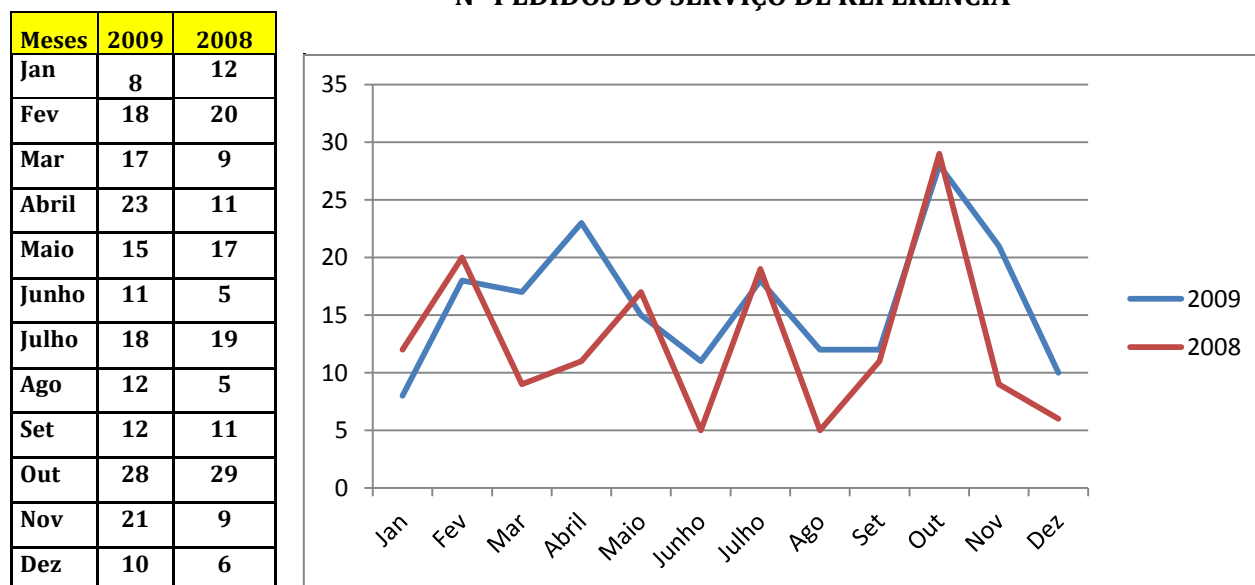
### Nº DE PEDIDOS DE NOVAS INSCRIÇÕES 2005-2009

Meses	2009	2008	2007	2006	2005
Jan	76	87	60	99	98
Fev	137	178	99	133	109
Mar	76	84	80	113	110
Abril	69	91	37	52	68
Mai	40	63	56	54	82
Junho	23	27	47	20	76
Julho	78	45	16	8	20
Ago	33	27	17	5	6
Set	301	254	324	133	82
Out	486	496	1040	396	280
Nov	180	233	224	157	330
Dez	89	129	82	39	102



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.

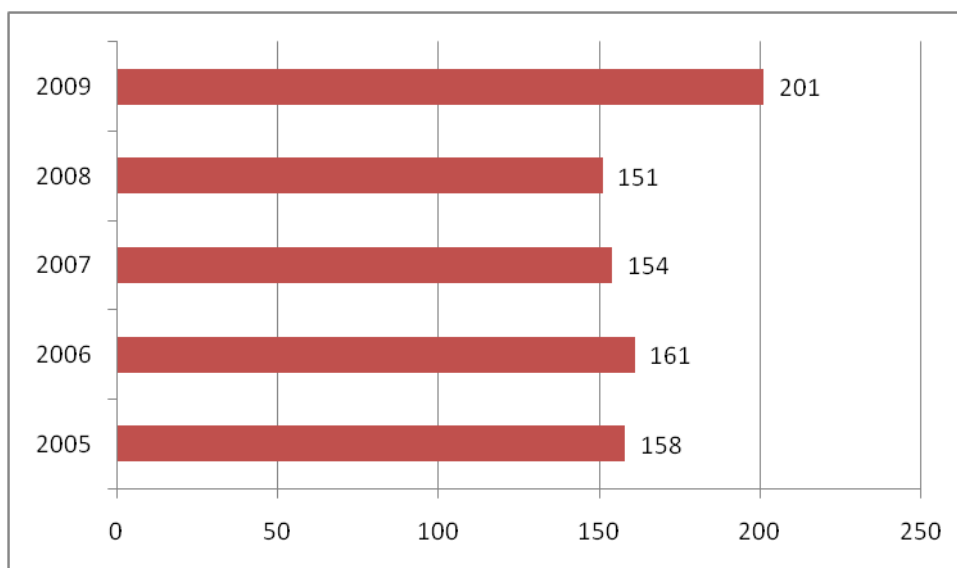
**Nº PEDIDOS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA**



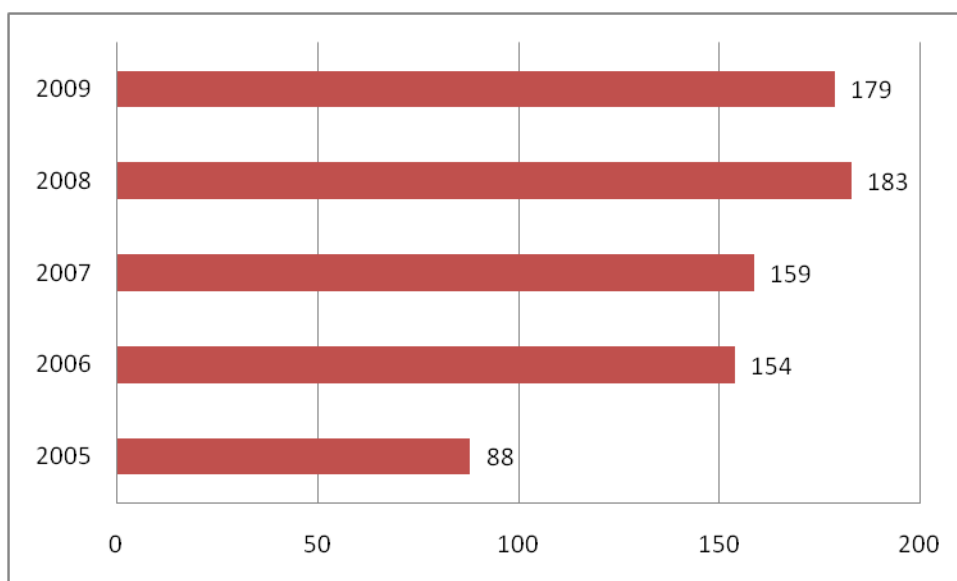
Os dados apurados são apenas relativos aos dois últimos anos, e só permitem evidenciar um pico de procura deste serviço em Outubro, o que é coerente com as necessidades experimentadas no início do ano lectivo em termos de pesquisa e acesso à informação. No resto do ano há um comportamento oscilante, dependendo talvez das necessidades específicas dos clientes.

### III- Comparação anual

**EVOLUÇÃO DO Nº DE MOVIMENTOS DE EIB ISCTE-EXT 2005-2009**

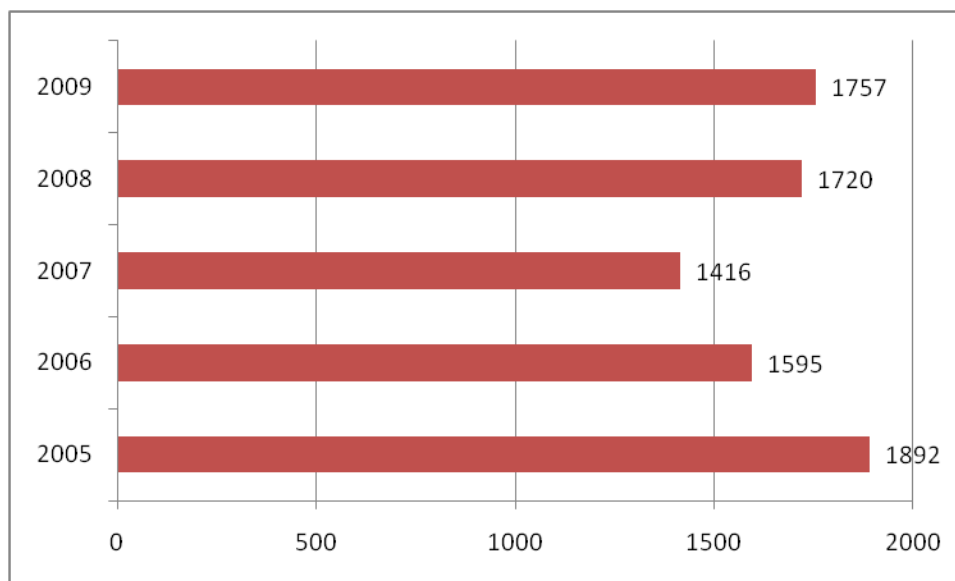


**EVOLUÇÃO DO Nº DE MOVIMENTOS DE EIB EXT-ISCTE 2005-2009**



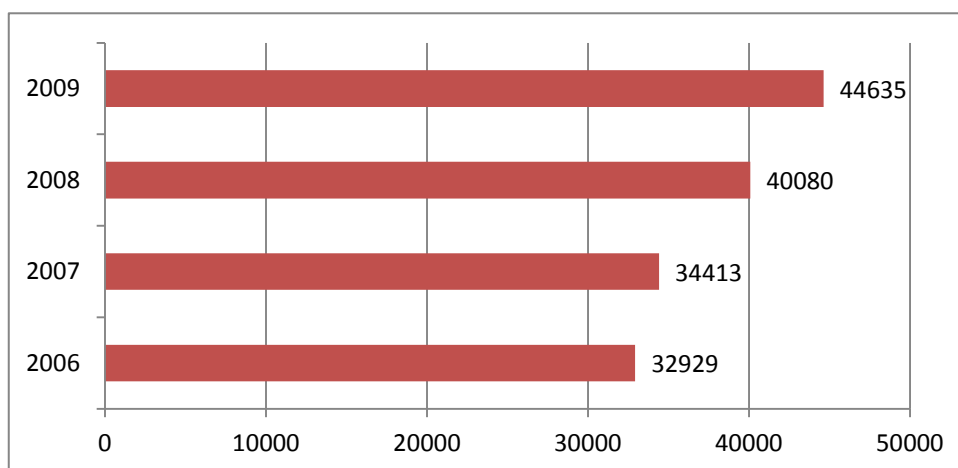
Os movimentos relativos ao empréstimo inter-bibliotecas (EIB) não registam nenhum padrão regular, distribuindo-se de forma algo aleatória ao longo do ano, obedecendo sobretudo às necessidades de investigação dos docentes e dos alunos do 2º e 3º ciclo. Contudo é possível concluir que os movimentos de livros solicitados por este tipo de empréstimo à Biblioteca do ISCTE tiveram um acréscimo de 33%, enquanto o movimento oposto, ou seja, de pedido de empréstimo de livros ao exterior decresceu 3%. Em 2009, no conjunto dos dois, registou-se um valor 11% superior no número de documentos pedidos à nossa biblioteca.

### EVOLUÇÃO DO Nº DE CLIENTES EXTERNOS 2005-2009



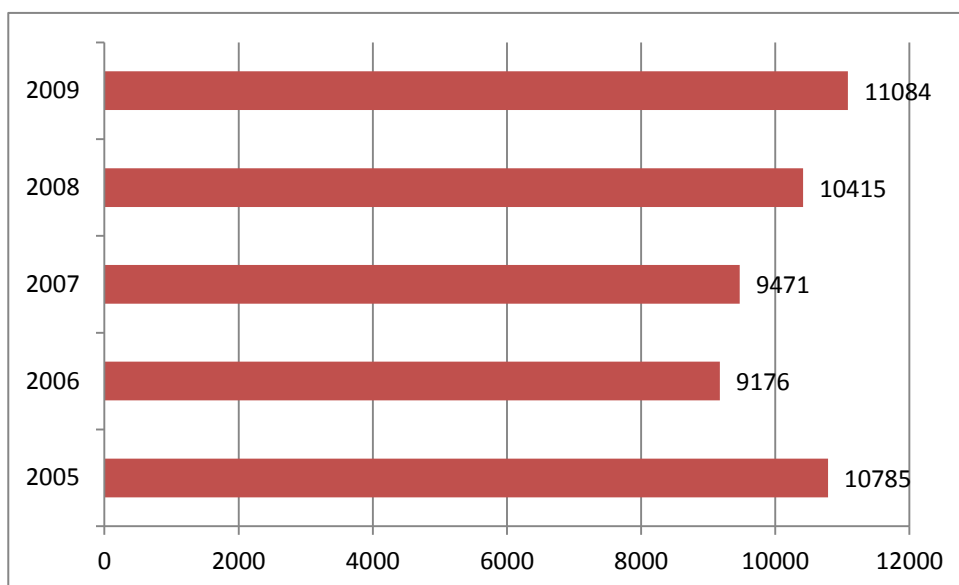
Verifica-se um aumento do número de clientes externos em cerca de 2% nos dois últimos anos, mantendo-se a tendência verificada desde 2007, ano em relação ao qual, há um acréscimo de 20%. Esta situação confirma claramente a crescente procura externa da Biblioteca do ISCTE-IUL.

### EVOLUÇÃO DO Nº DE DOCUMENTOS EMPRESTADOS 2006-2009



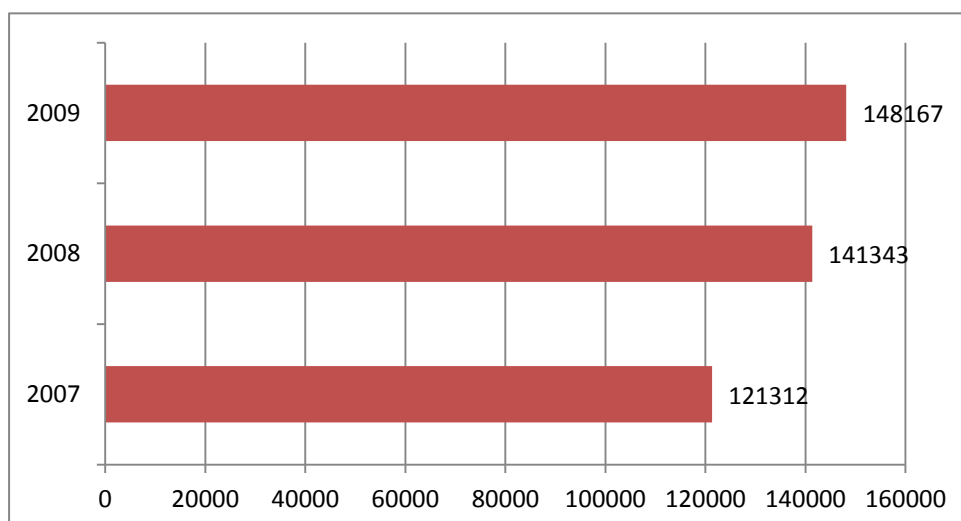
Nos últimos três anos, registou-se o aumento notório do número de documentos requisitados para empréstimo domiciliário. Entre 2007 e 2008, verificou-se uma subida de 15% julgamos que consequência sobretudo do aumento do número de clientes mestrados do INDEG e do ISCTE. Tendo como ponto de comparação 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.

### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES EMP. DOM. 2005-2009



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.

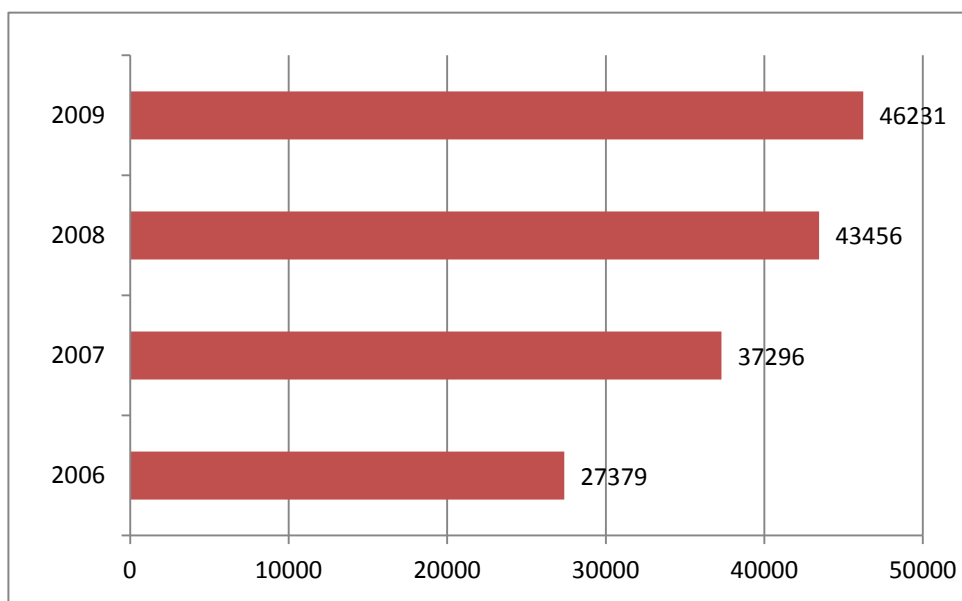
### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ENTRADAS NA BIBLIOTECA 2005-2009



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

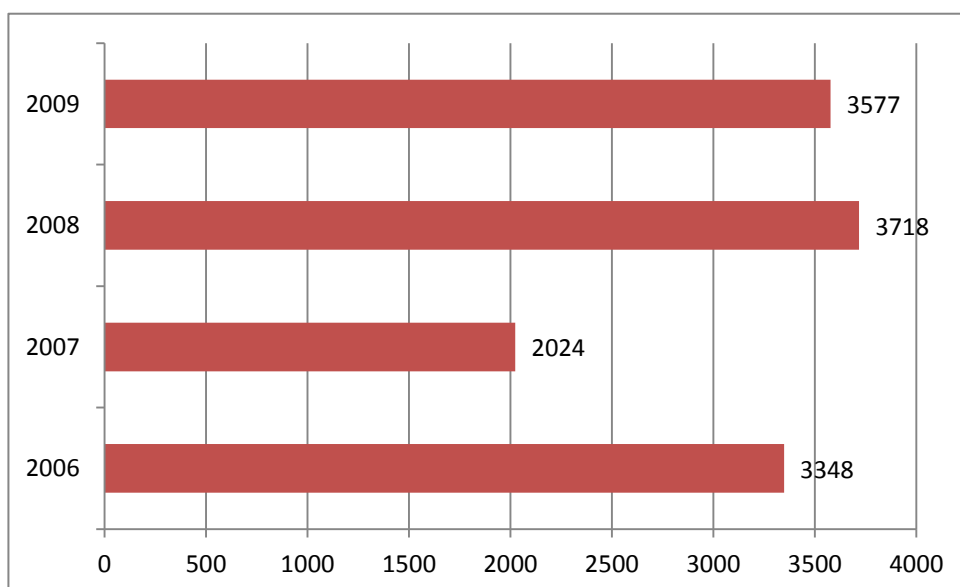
recursos disponibilizados pela Biblioteca não serão também alheias a este aumento da procura.

#### EVOLUÇÃO DA LEITURA PRESENCIAL 2006-2009



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%.

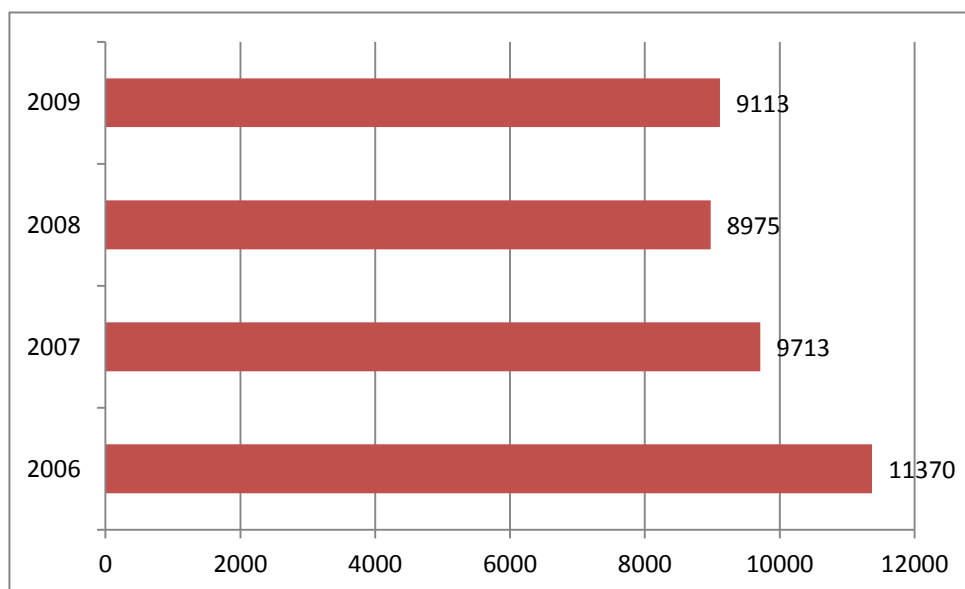
#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TESES CONSULTADAS 2006-2009



Pela observação do quadro 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 on-line 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 *on-line* (nomeadamente a impossibilidade de imprimir ou fazer *copy/paste*) ter alguma influência nesta tendência? Julgamos que sim.

#### EVOLUÇÃO DA OCUPAÇÃO DAS SALAS DE ESTUDO 2006-2009



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.

#### 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 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 on-line 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 necessário encerramento 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.



