

Análise do mapa estatístico anual SID/2012

Índice

I – Introdução	2
II – Análise da evolução (mensal & anual).....	3
2.1. Documentos emprestados – 2008 a 2012	3
2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2008-2012).....	4
2.2. Leitura presencial de monografias – 2008 a 2012.....	5
2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2008-2012).....	7
2.3. Nº de clientes externos – 2008 a 2012.....	8
2.3.1. Evolução anual - nº de clientes externos (2008-2012).....	9
2.4. Nº de teses e dissertações consultadas – 2008 a 2012.....	10
2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2008-2012)..	12
2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2008 a 2012.....	13
2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2008-2012)	15
2.6. Nº de renovações de livros – 2008 a 2012	15
2.6.1. Evolução anual - nº de renovações de livros (2008-2012).....	17
2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2008 a 2012.....	18
2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2008-2012).....	19
2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2008 a 2012	20
2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2008-2012 .	22
2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2008 a 2012	22
2.9.1. Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)	23
2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)	24
III – Conclusão	27

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

Albert Einstein

I – Introdução

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

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

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

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

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

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

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

II – Análise da evolução (mensal & anual)

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

2.1. Documentos emprestados – 2008 a 2012

Ao longo dos cinco anos analisados verificou-se que a quantidade de livros emprestados segue um padrão regular registando-se quatro picos distintos: Janeiro, Março, Maio e Outubro-Novembro, acompanhando de certa forma o calendário escolar e os períodos de avaliação.

O ano de 2012 manteve o mesmo padrão registado em 2011, ou seja, podemos assumir que a entrada em vigor do novo regulamento, em novembro de 2010, efetivamente condicionou o empréstimo de documentos, pois os dias úteis de empréstimo aumentaram para 10 dias úteis face aos 6 dias anteriormente estabelecidos.

Durante o mês de Agosto verificou-se, à semelhança, dos anos anteriores uma redução no empréstimo de documentos embora não tão acentuada como no ano de 2011.

Gráfico 1 Documentos emprestados - 2008 a 2012

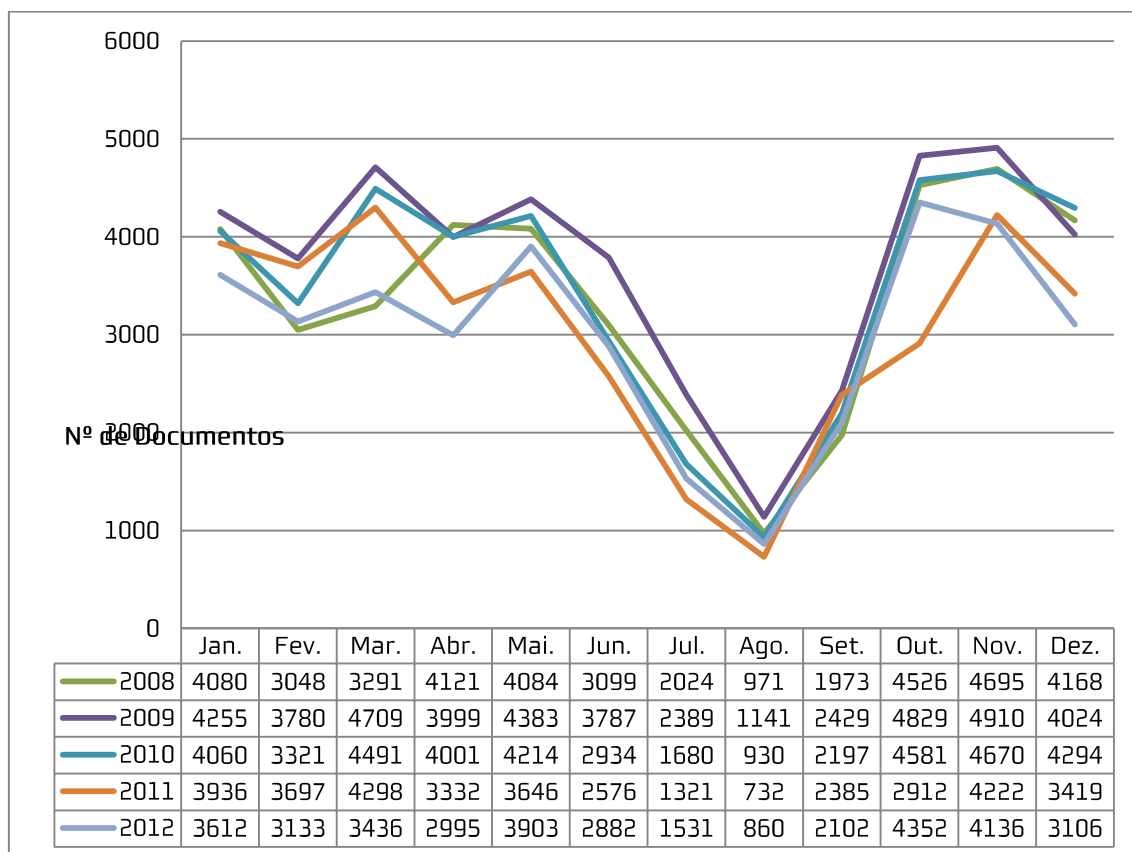


Tabela 1 Média mensal e diária - nº de documentos emprestados (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	40080	44635	41373	36476	36048
Média Mensal	3340	3720	3448	3040	3004
Média diária	160	179	165	146	141

2.1.1. Evolução anual - nº de documentos emprestados (2008-2012)

À semelhança de 2011, também em 2012, se registou, em termos anuais, uma ligeira redução no empréstimo de documentos. Conforme já referido no ponto anterior, estes valores podem estar relacionados com o facto de o número de renovações de cada obra ter aumentado para duas o que leva a que sejam efetuadas menos requisições bem como o facto de número de dias de empréstimo

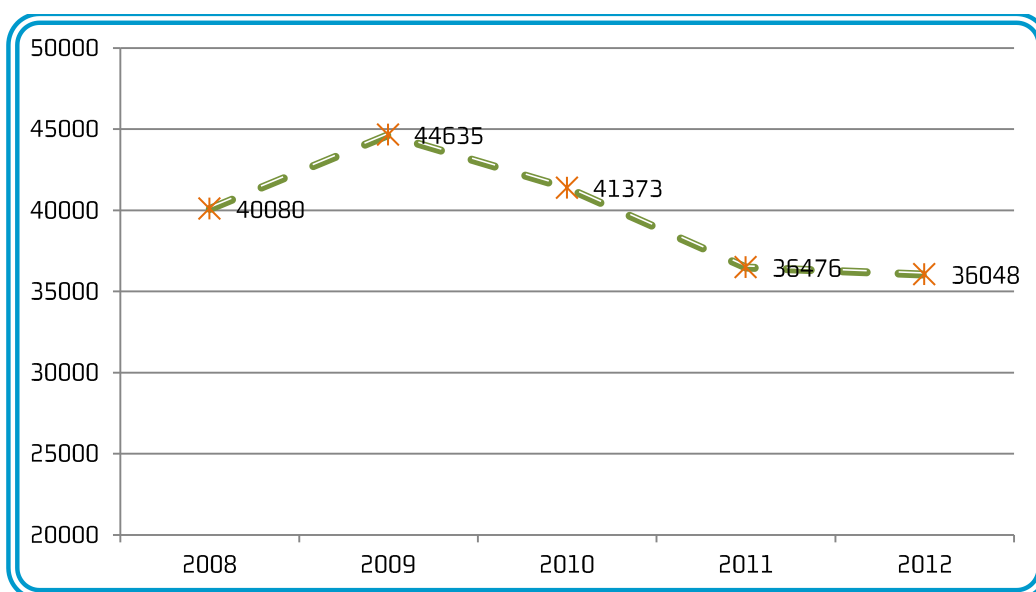
ter aumentado para 10 após implementação do novo regulamento em Novembro de 2010.

Em 2009, relativamente aos dois anos anteriores aqui analisados, 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 mestrandos do INDEG e do ISCTE-IUL.

Assim, contrariamente ao que se tinha verificado em anos anteriores, a tendência em termos gerais não foi o acréscimo de empréstimo de documentos mas sim um decréscimo, embora ligeiro. Esta tendência pode ser 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.

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

Gráfico 2 Evolução anual - nº de documentos emprestados (2008-2012)



2.2. Leitura presencial de monografias – 2008 a 2012

No ano de 2012 verificou-se um aumento generalizado de utilização da Biblioteca e neste serviço em particular. Este facto é facilmente explicável pois, sendo este um dos serviços também disponível aos utilizadores externos o acréscimo nos valores

apurados vai ao encontro dos valores apresentados no ponto seguinte desta análise que diz respeito precisamente à utilização da Biblioteca por parte de alunos de outras Universidades, cujas visitas à nossa Biblioteca representam sempre valores significantes.

Em 2012 é o mês de maio que se destaca com o maior número de documentos consultados, valor próximo ao verificado em 2011 mas no mês de outubro.

Em 2010, os valores verificados seguem as tendências dos valores de 2009, ou seja, os meses de maior utilização deste serviço são Março, Maio, Outubro e Novembro. Sendo que o mês de Março é, à semelhança de 2009, o mês em que se registou um maior número de obras em circulação no espaço da Biblioteca.

Agosto é, sem dúvida, o mês em que menos livros são consultados presencialmente. O ano de 2011 foi o ano em que se registou o valor mais elevado no referido mês no conjunto dos cinco anos analisados.

Gráfico 3 Leitura presencial de monografias (2008-2012)

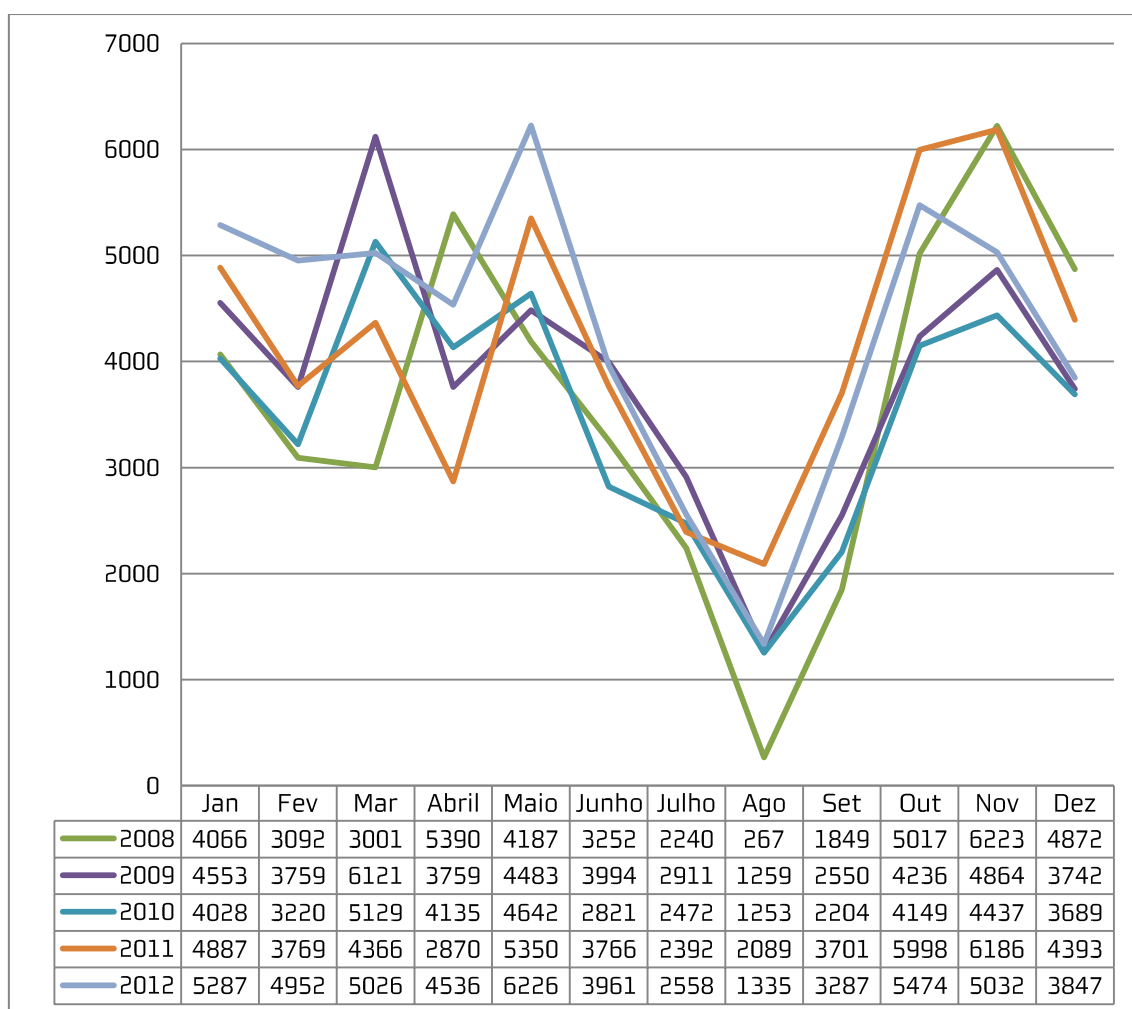


Tabela 2 Média mensal e diária – leitura presencial de monografias (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	43456	46231	42179	49767	51521
Média Mensal	3621	3853	3515	4147	4293
Média diária	174	185	169	200	201

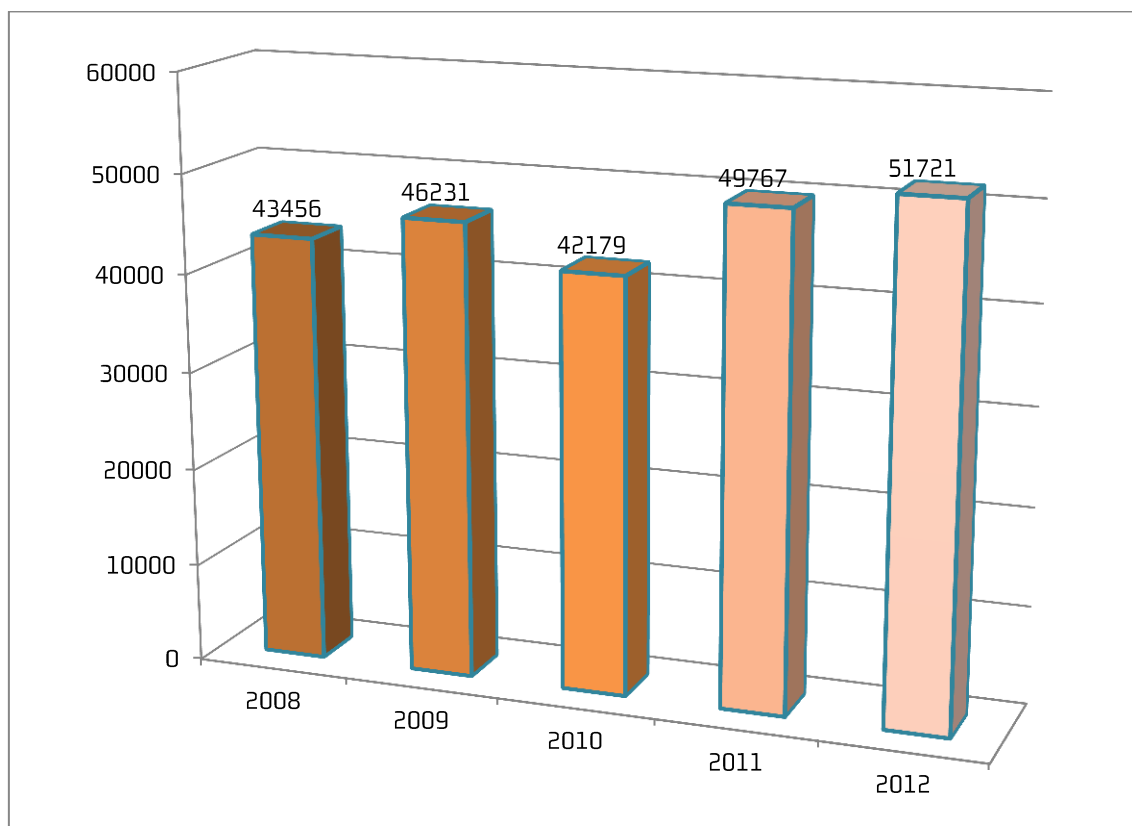
2.2.1. Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2008-2012)

O ano de 2012 manteve a tendência de subida do número de documentos consultados já verificada em 2011, no qual à semelhança de 2009, se registou, relativamente a 2010, um acréscimo de cerca de 7 500 obras consultadas o que se reproduz numa média mensal de 4 147 livros consultados e uma média diária de 200, a mais alta de sempre.

Em 2010 em termos globais, contrariamente ao ano de 2009, registou-se uma diminuição de cerca de 4 000 documentos consultados.

O valor anual de 2009 situou-se nos 46 231 livros o que representa uma média mensal de 3 853 livros consultados presencialmente, sem que tenha havido o movimento posterior da sua requisição domiciliária. Os valores globais de 2010, contrariamente às tendências mensais, aproximam-se mais de 2008, quer em termos de valores anuais, quer de médias mensais ou até valores médios diários.

Gráfico 4 Evolução anual – nº de monografias consultadas em leitura presencial (2008-2012)



2.3. Nº de clientes externos – 2008 a 2012

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 2012 registou-se uma ligeira descida nos números apurados, sendo que os meses com mais afluência são ao do início do ano civil (janeiro, março e abril).

No decorrer do ano de 2011 verificou-se uma maior afluência nos primeiros meses do ano e já no segundo semestre as visitas destes utilizadores caíram mas mantendo-se contudo valores mensais entre as 100 e as 150 visitas. Em 2009, assistiu-se a um fenómeno inverso, maior afluência no início do ano e relativa quebra no final. Curiosamente, em 2010, o mês de maior afluência foi o mês de Julho, mês que em anos anteriores apresentava valores mais baixos.

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.

Gráfico 5 N.º de clientes externos (2008-2012)

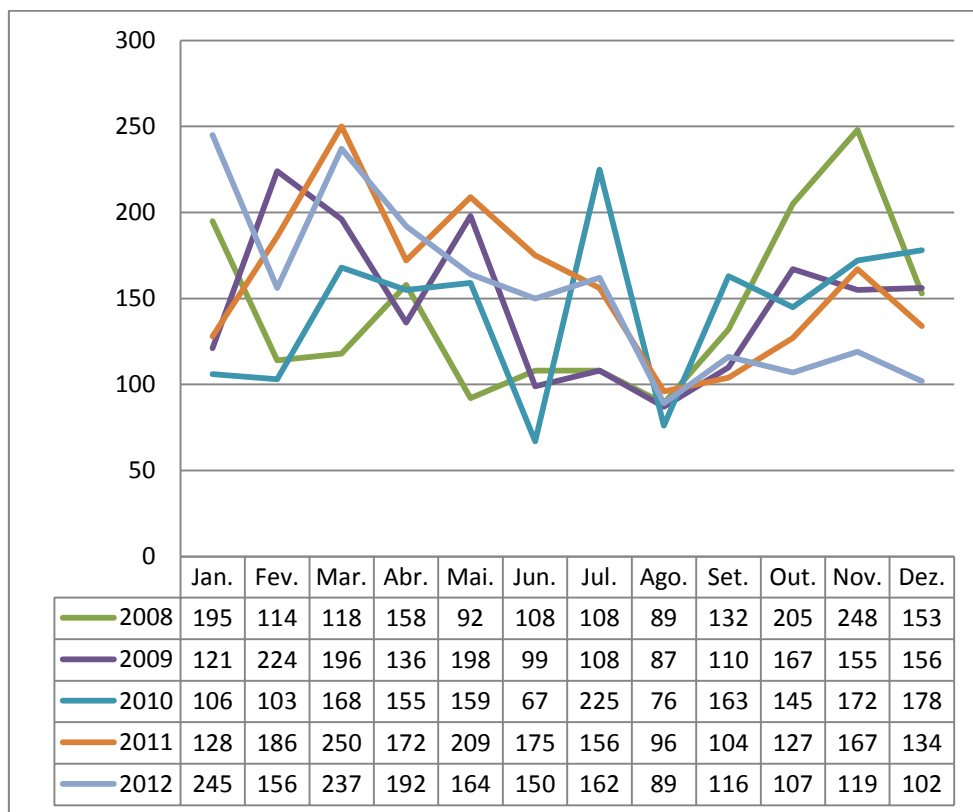


Tabela 3 Média mensal e diária – n.º de clientes externos (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	1720	1757	1717	1904	1839
Média Mensal	143	146	143	159	153
Média diária	7	7	7	8	7

2.3.1. Evolução anual - n.º de clientes externos (2008-2012)

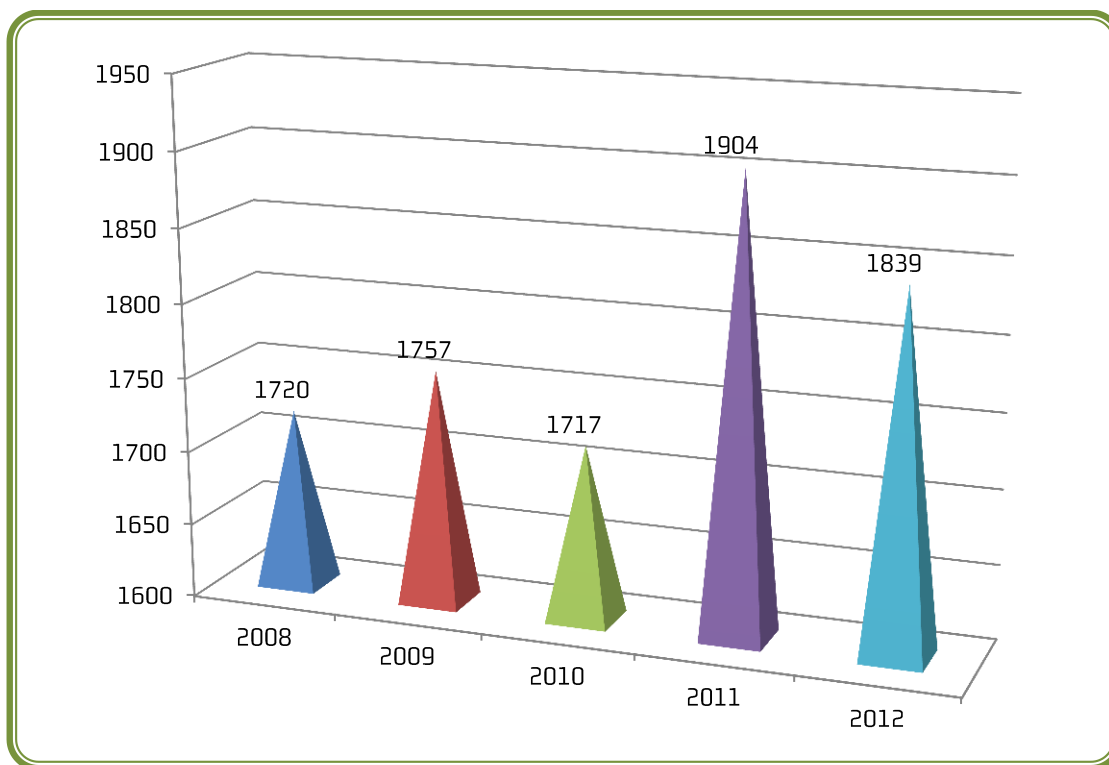
Em 2012 apurou-se uma ligeira descida relativamente a 2011 mas ainda assim valores mais elevados do que os anos de 2008 a 2010.

Embora a tendência verificada no ano de 2010 tenha sido de uma ligeira descida relativamente aos anos de 2008 e 2009, em 2011 os valores voltaram a subir para 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 (2008-2012)



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

2.4. Nº de teses e dissertações consultadas – 2008 a 2012

No decurso do ano de 2012 verificou-se que em todos os meses os valores apurados se revelaram superiores ao ano anterior, com exceção do mês de novembro e dezembro. Desta forma o valor medio de consultas das teses e dissertações subiu relativamente ao ano de 2011.

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 1 266 teses e dissertações, das quais cerca de 67% se encontram em acesso livre o que possibilita a sua consulta sem ser necessário recorrer ao formato papel do mesmo documento, daí que os valores tenham tendência a diminuir com o avançar dos anos.

Em 2010, os valores mais elevados registaram-se nos meses de Março, Junho, Outubro e Novembro.

Contrariamente ao ano de 2009, em que, nos primeiros 6 meses, se registaram valores relativamente altos, apenas alcançados em Novembro do mesmo ano. Em 2009, o número de teses consultadas regista os valores mais elevados em Maio (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. 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.

Gráfico 7 Nº de teses e dissertações consultadas (2008-2012)

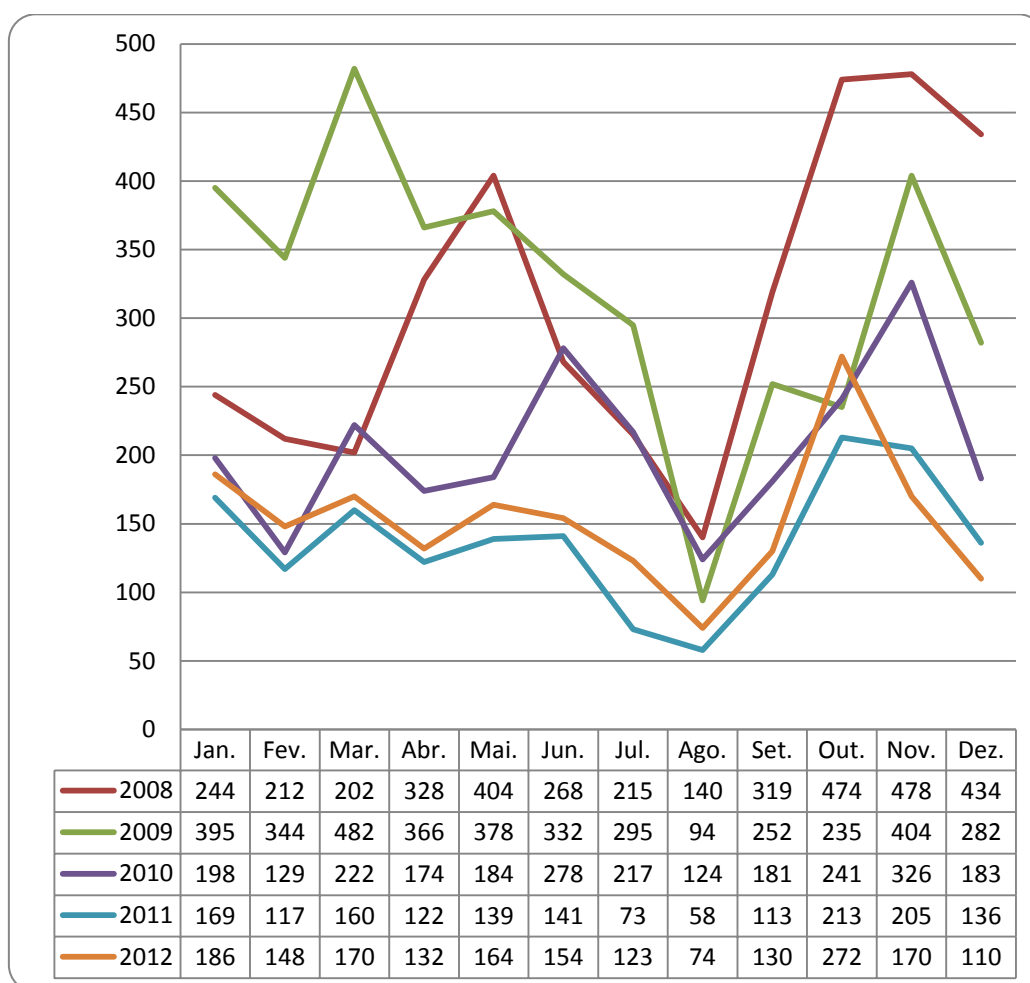


Tabela 4 Média mensal e diária – nº de teses e dissertações consultadas (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	3718	3859	2457	1646	1833
Média Mensal	310	322	205	137	153
Média diária	15	15	10	6	7

2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2008-2012)

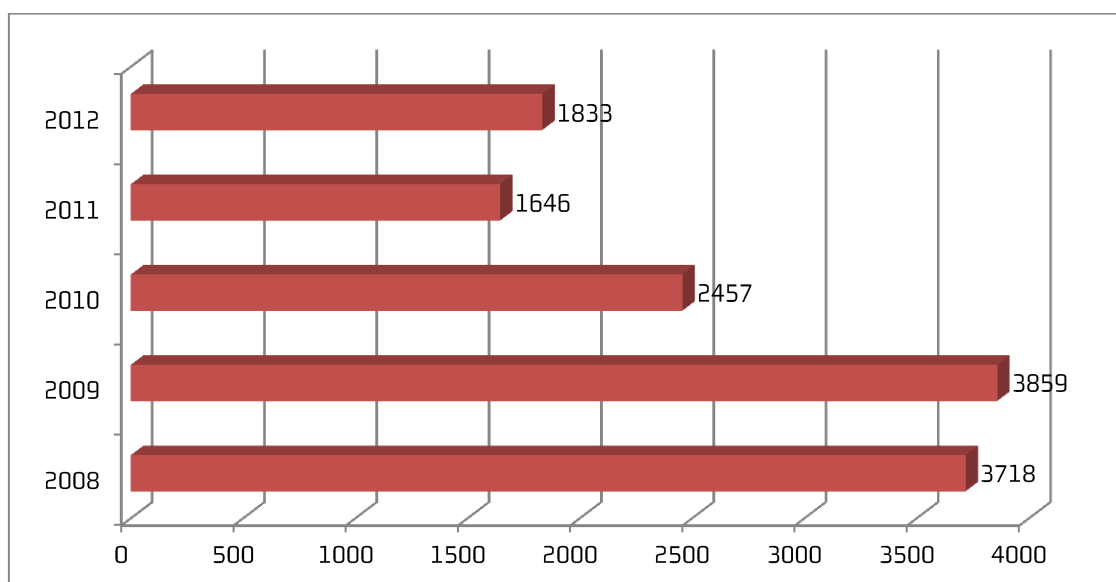
Apesar de cada vez em maior número se encontrarem disponíveis *online* e em texto integral as teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL, o ano de 2012 revelou um acréscimo de cerca de 200 obras consultadas. O facto da produção no ISCTE-IUL ser muito extensa e o nº de técnicos afetos ao Repositório 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 2011, como se verifica da análise do Gráfico 8, apurou-se o valor mais baixo dos anos em análise. Situação explicada com o já referido anteriormente relativo à disponibilização de teses e dissertações em acesso livre quer no nosso Repositório Institucional quer noutros Repositórios a nível nacional e também internacional.

Em 2010, a redução de cerca de 2 400 teses consultadas é claramente explicada com os valores apresentados pelo Repositório Institucional no que respeita à consulta destes documentos *online*. Pela observação do gráfico verificamos que se tem registado a diminuição do número de teses solicitadas para consulta, mas ocorreu um significativo acréscimo em contra tendência de 2007 para 2008.

Gráfico 8 Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2008-2010)



2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2008 a 2012

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

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

Embora em 2010 as tendências mensais se mantenham no mês de Janeiro, verificou-se uma grande discrepância, pois no ano em análise registaram-se

valores na ordem das 2 000 ocupações contra os 599 de 2009. Todos os restantes meses mantêm a mesma tendência. A ocupação das salas de estudo em grupo regista dois picos coincidentes para os quatro anos: Maio e Novembro com médias mensais de 1900 alunos a solicitar estas instalações (cerca de 86 /dia). Em Agosto a sua ocupação é praticamente nula. Sendo estas salas maioritariamente solicitadas pelos alunos do 1º ciclo, a sua ocupação acompanha completamente as suas necessidades de elaboração de trabalhos de grupo e as suas férias 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.

Gráfico 9 Ocupação das salas de estudo em grupo – 2008 a 2012

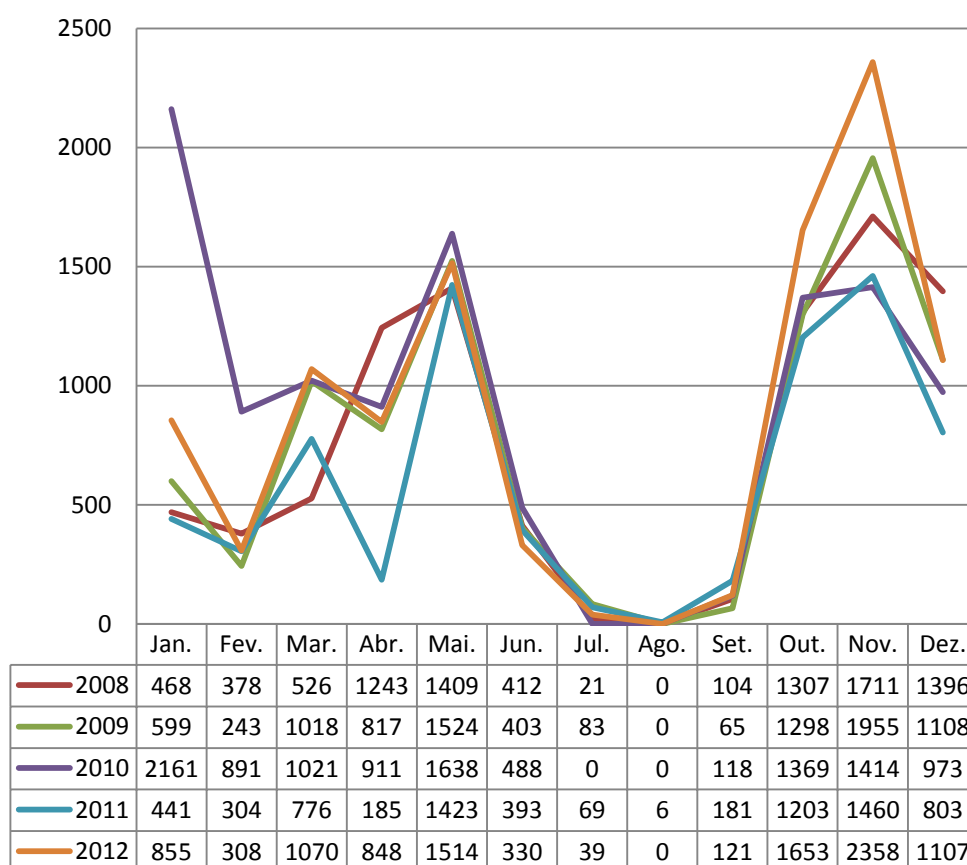


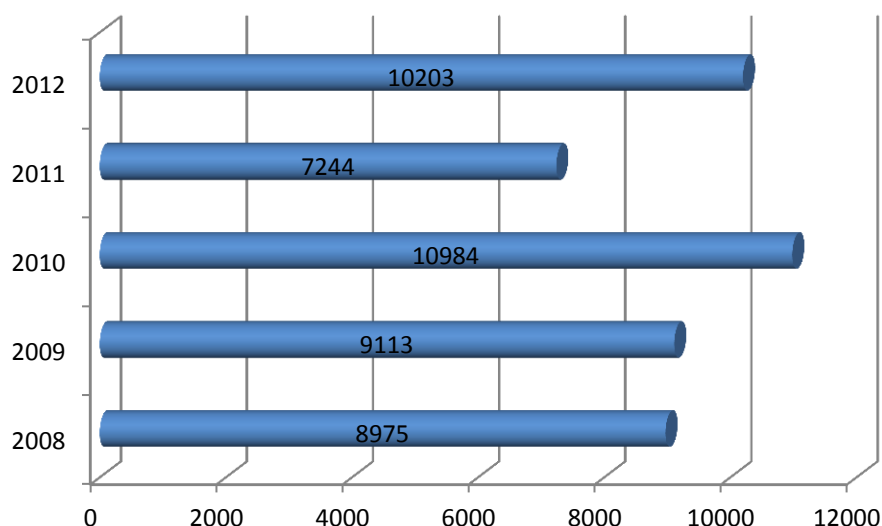
Tabela 5 Média mensal e diária – ocupação das salas de estudo em grupo (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	8975	9113	10984	7244	10203
Média Mensal	748	759	915	604	850
Média diária	36	36	44	28	40

2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2008-2012)

A utilização destes espaços embora tivesse em muito ultrapassado o ano de 2011 ficou ainda aquém dos valores de 2010, ano em que se verificou os valores mais altos de utilização. A nível anual e contrariamente aos anos anteriores, o ano em análise verifica uma diminuição na procura destes espaços na ordem das duas centenas. Em 2010, continuou, à semelhança dos dois anos anteriores, a verificar-se um aumento (cerca de 1 800) da utilização destas salas. Contudo em 2009 ocorreu um ténue aumento de procura relativamente a 2008 (1,5%). Mais alunos de mestrados de continuidade podem estar na origem desta tendência.

Gráfico 10 Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2008-2012)



2.6. Nº de renovações de livros – 2008 a 2012

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

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

Em 2011 a tendência manteve-se nos meses de maior número de renovações, que é de Janeiro a Junho e Outubro a Dezembro, contudo em termos gerais, e com exceção do mês de Maio, todos os meses de 2011 apresentaram valores mais baixos do que os verificados em 2010.

Embora a tendência em termos de picos de renovações destes valores se mantenham, é de referir que em Novembro de 2010, entrou em vigor um novo Regulamento da Biblioteca, no âmbito do qual o nº de renovações de cada obra requisitada passou de uma para duas. Contudo, obriga a uma semana de interregno até ser possível nova renovação, o que leva a que os valores embora ligeiramente mais altos não manifestem diferenças muito acentuadas. A renovação de livros em empréstimo domiciliário atinge o seu auge anualmente em Março e em Outubro, com cerca de 1 500 a 1 600 renovações/mês.

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

Gráfico 11 Nº de renovações de livros - 2008 a 2012

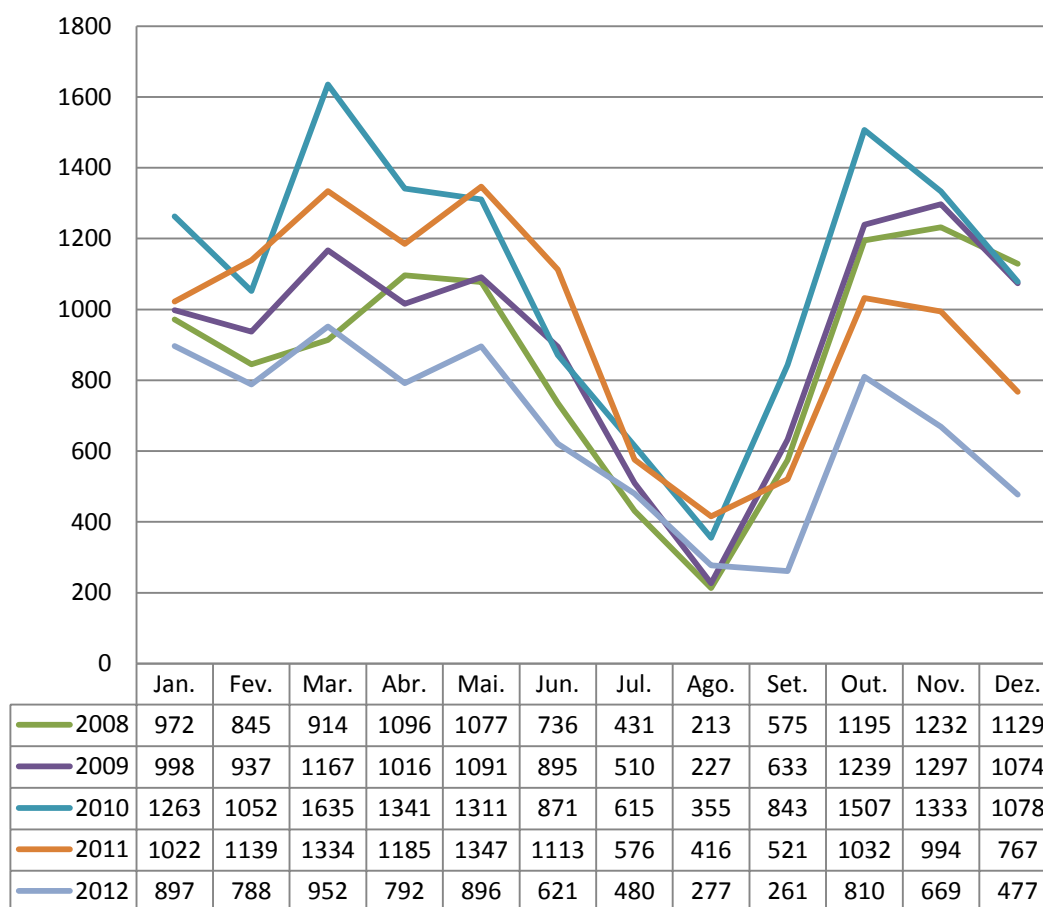


Tabela 6 Média mensal e diária – nº de renovações de livros (2008-2012)

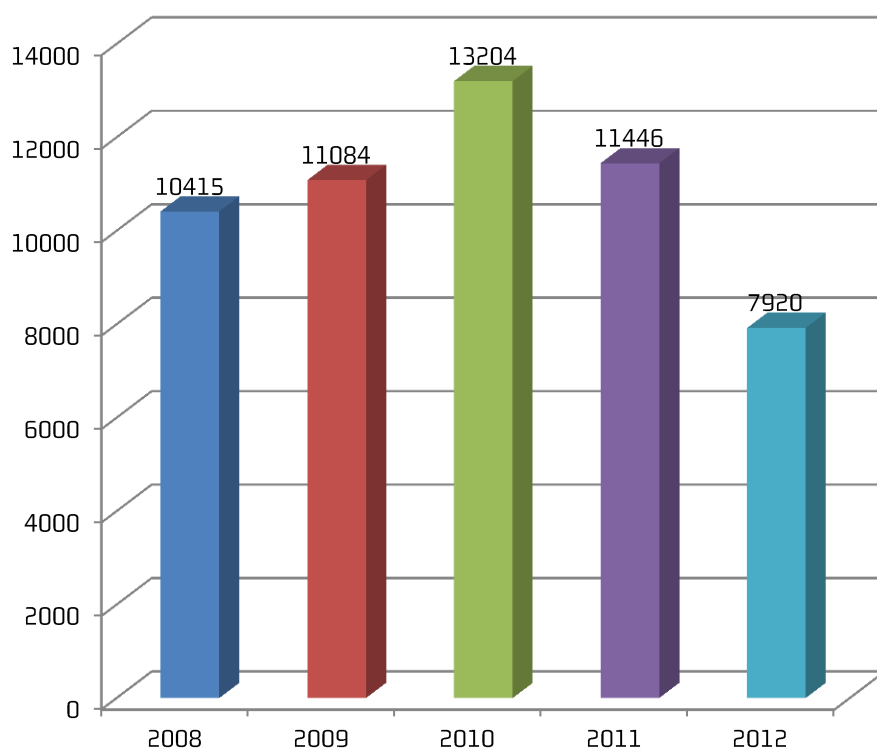
	2008	2009	2010	2011	2012
Total	10415	11084	13204	11446	7920
Média Mensal	868	924	1100	954	660
Média diária	42	44	52	45	31

2.6.1. Evolução anual - nº de renovações de livros (2008-2012)

Em valores globais houve, em 2012, um decréscimo de cerca de 3500 renovações relativamente ao ano anterior.

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

Gráfico 12 Evolução anual - nº de renovações de livros (2008-2012)



2.7. Nº de entradas na Biblioteca – 2008 a 2012

Em 2012 os meses de maior afluência à Biblioteca foram os meses de janeiro, maio, outubro e novembro, mantendo a mesma tendência do ano anterior com exceção do mês de outubro que em 2011 apresentou valores mais baixos à semelhança dos anos anteriores.

No decorrer do ano de 2011 em termos globais registou-se uma ligeira descida. Houve, contudo, meses em que, relativamente ao ano anterior, se verificaram subidas consideráveis nos valores apresentados: Fevereiro, Março, Maio, Junho, Agosto, Novembro e Dezembro. De referir que houve dois meses em que os valores apurados em 2011 registaram um decréscimo relativa a 2010: mês de Abril (cerca de 13 000 entradas a menos) e o mês de Agosto (com uma diferença de cerca de 10 000 entradas). De salientar que, relativamente ao mês de Agosto, o contador montado na entrada da Biblioteca se encontrou avariado grande parte do mês, pelo que os valores referentes a este mês não podem ser considerados.

Em 2010, registou-se um decréscimo mais acentuado a nível mensal das entradas na Biblioteca nos meses de Março, Junho, Julho e Agosto comparativamente com os anos anteriores em igual período. Contudo, houve três meses no ano em que se registou um acréscimo bastante acentuado: nos meses de Janeiro e Setembro houve um aumento de cerca de 6 000 entradas e no mês de Abril de 9 600 relativamente ao ano de 2009.

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

Gráfico 13 N° de entradas na Biblioteca - 2008 a 2012

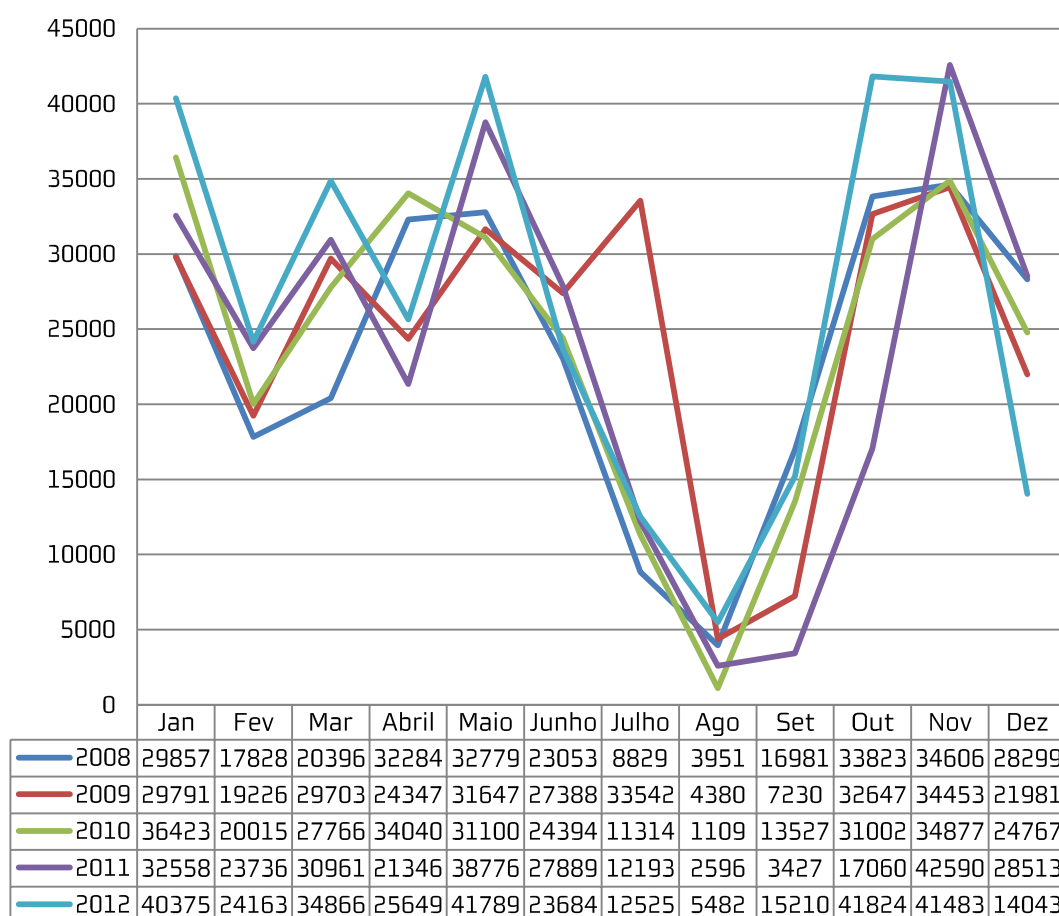


Tabela 7 Média mensal e diária – nº de entradas na Biblioteca (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	282686	296335	290334	281645	321093
Média Mensal	23557	24695	24195	23470	26758
Média diária	1131	1181	1152	1104	1254

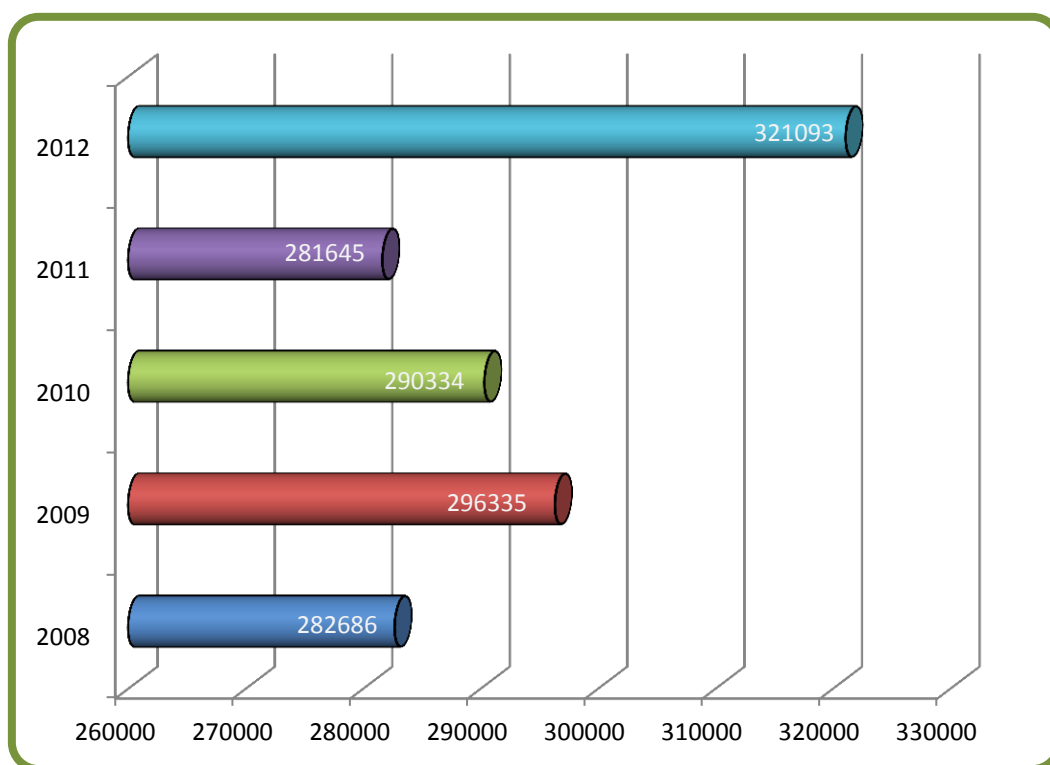
2.7.1. Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2008-2012)

No ano de 2012 o número de utilizadores que visitou Biblioteca teve o maior crescimento de sempre cerca de 19%.

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

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

Gráfico 14 Evolução anual - nº de entradas na Biblioteca (2008-2012)



2.8. Nº de pedidos do serviço de referência – 2008 a 2012

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.

O ano de 2012 foi o ano com menos pedidos aproximando-se do ano de 2010. O aumento crescente de recursos de informação de qualidade e disponíveis

gratuitamente *online* e também o aumento da procura das nossas ações de formação podem de alguma forma justificar o decréscimo na procura deste serviço.

Contudo, em 2010 o mês que registou mais pedidos foi o mês de Março, o que eventualmente estar relacionado com a realização de trabalhos esporádicos. Já em 2011, os meses em que se registou mais pedidos foram os meses do início e do final do ano. Nos restantes meses do ano, há semelhança dos anos anteriores, há um comportamento oscilante, dependendo talvez das necessidades específicas dos clientes.

Gráfico 15 N° de pedidos do serviço de referência - 2008 a 2012

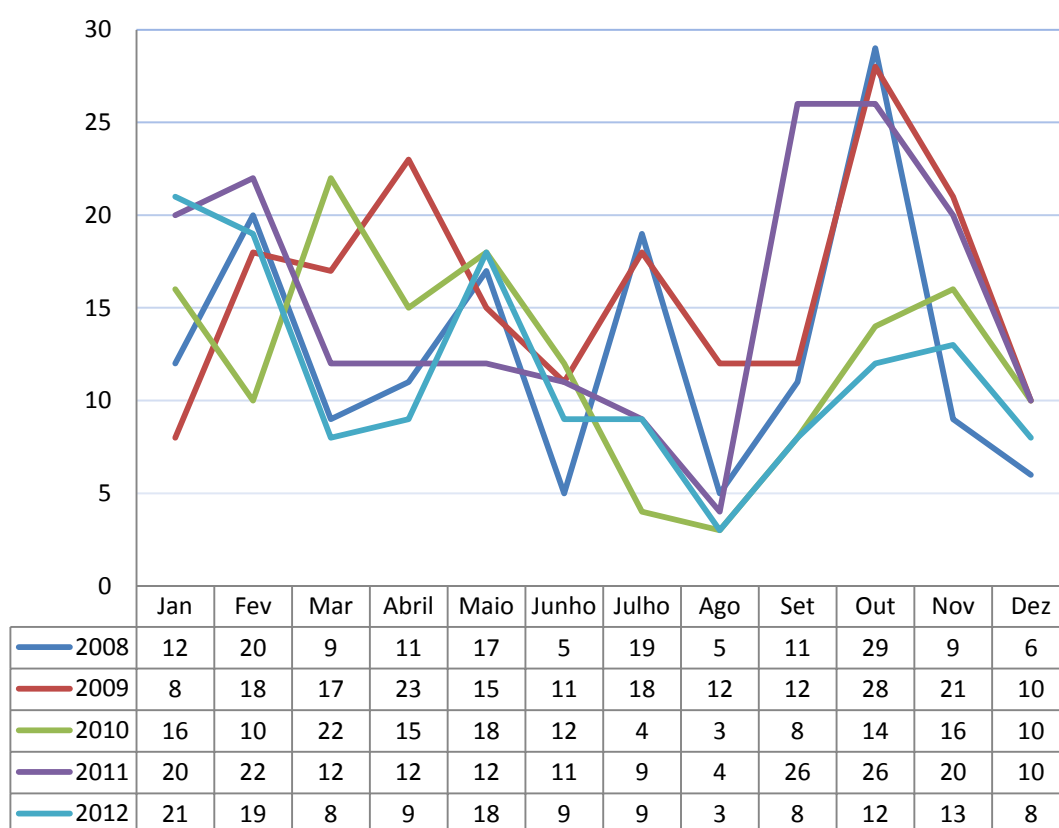


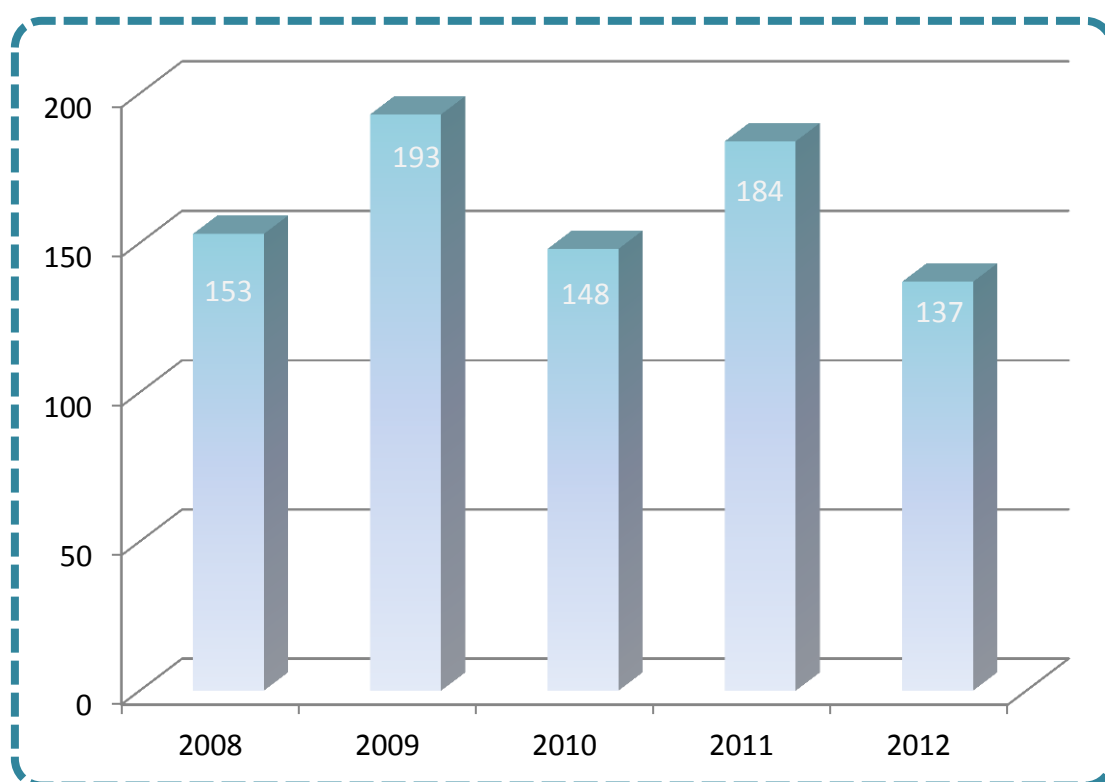
Tabela 8 Média mensal e diária – nº de pedidos do serviço de referência (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	153	193	148	184	137
Média Mensal	13	16	12	15	11
Média diária	1	1	1	1	1

2.8.1 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2008-2012

Tal como referido no ponto anterior os pedidos de referência feitos a estes Serviços não seguem um padrão, estando dependentes das necessidades de cada utilizador. É de salientar que este serviço regista pouca ou nenhuma utilização no seu formato *Chat* (3 pedidos em 2012), sendo os formatos de eleição dos utilizadores o *e-mail* ou presencial.

Gráfico 16 Evolução anual - nº de pedidos do serviço de referência 2008-2012



2.9. Nº de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2008 a 2012

O Serviço de empréstimo interbibliotecas (EIB) compreende o acesso a documentos que não se encontram no acervo bibliográfico da Biblioteca, através do recurso a outras bibliotecas e centros de documentação, nacionais ou estrangeiros. Este serviço funciona nos dois sentidos, isto é, a Biblioteca do ISCTE-IUL solicita a pedido dos seus utilizadores documentos a outra Bibliotecas e fornece, de igual modo, documentos existentes no seu fundo documental e que sejam solicitados por utilizadores de outras Bibliotecas.

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

2.9.1. Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)

Este é um serviço para o qual não se consegue verificar a existência de qualquer tendência 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 Nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)

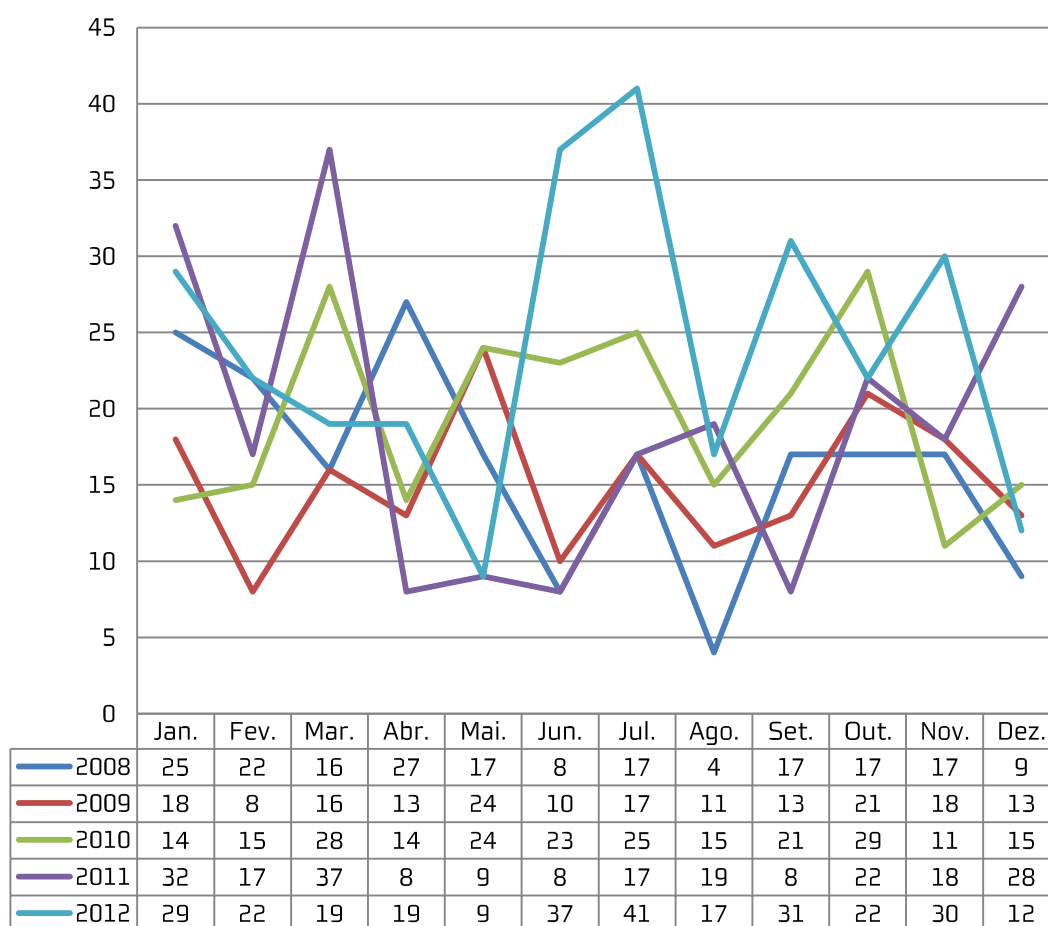


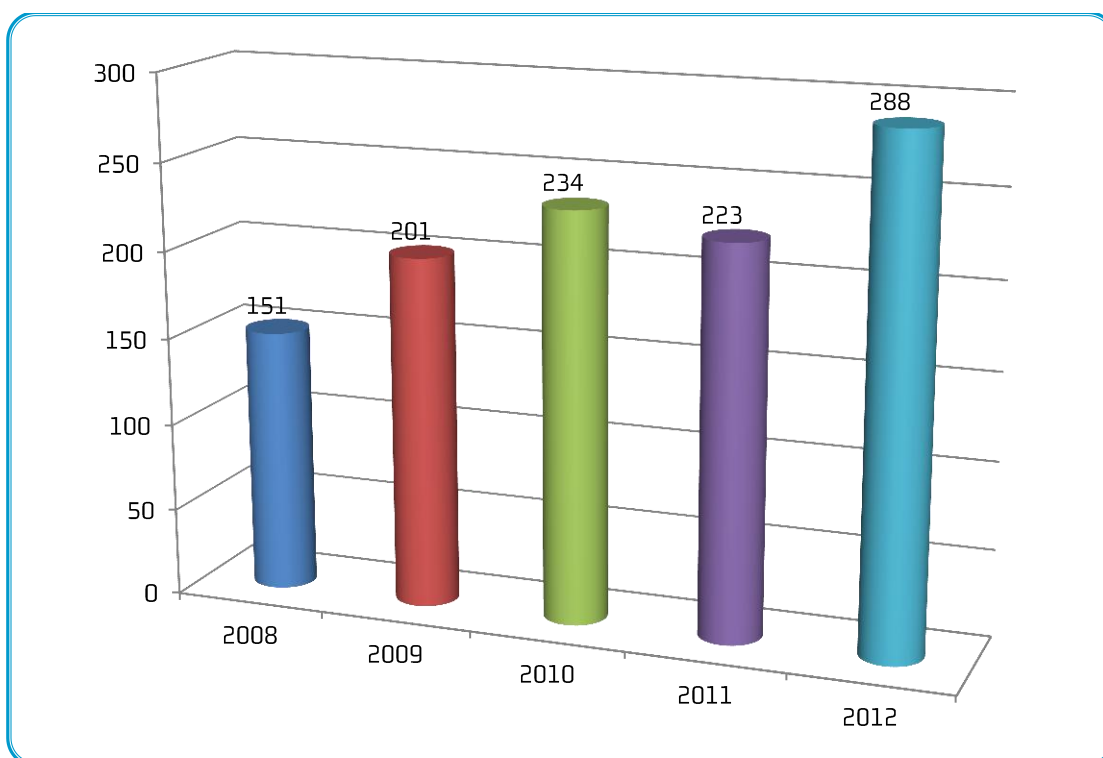
Tabela 9 Média mensal e diária – nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	196	182	234	223	288
Média Mensal	16	15	20	19	24
Média diária	1	1	1	1	1

2.9.1.1 Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)

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 2012, um acréscimo de 29% relativamente 2011.

Gráfico 18 Evolução anual - nº de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2008-2012)



2.9.2. Nº de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)

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

Gráfico 19 Nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)

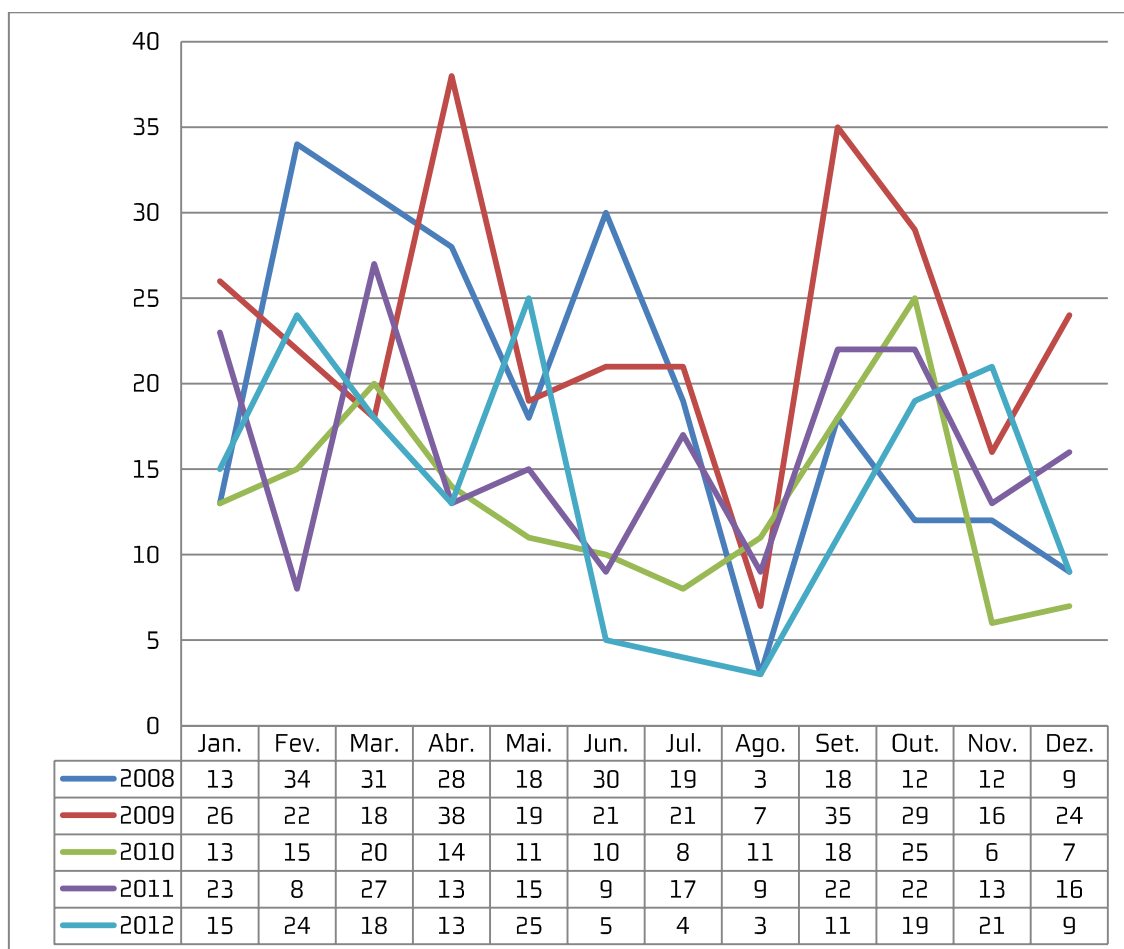


Tabela 10 Média mensal e diária – nº de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)

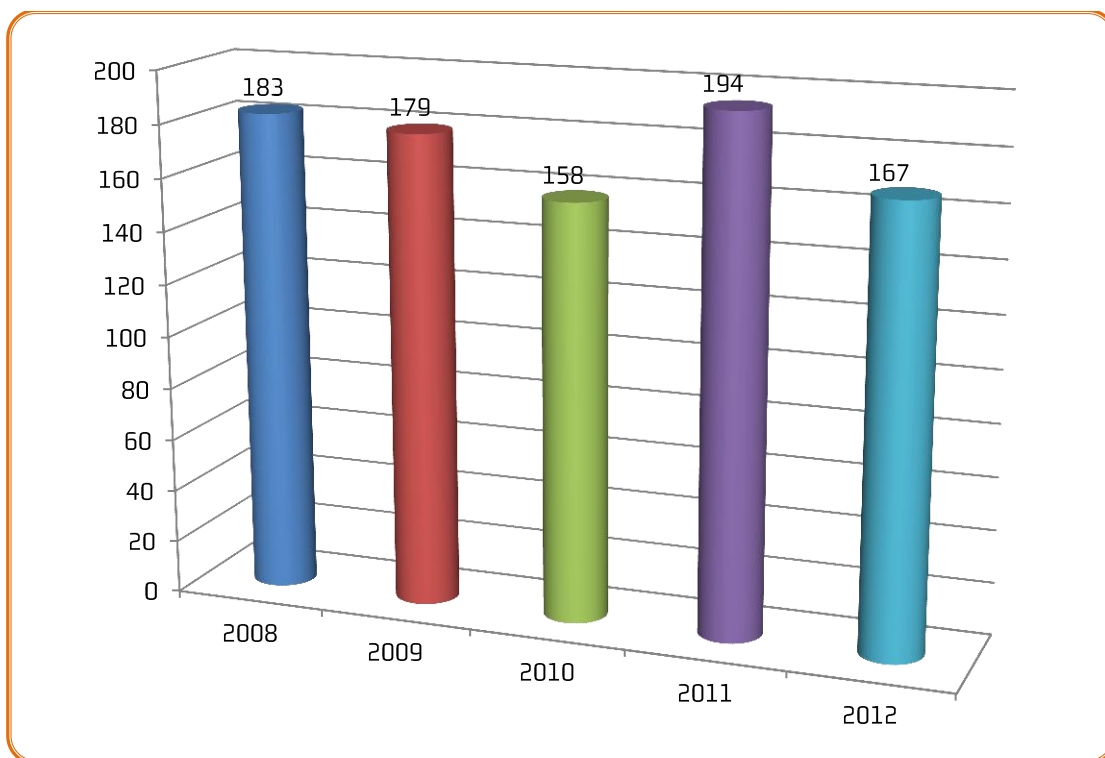
	2007	2008	2009	2010	2011
Total	227	276	158	194	167
Média Mensal	19	23	13	16	14
Média diária	1	1	1	1	1

2.9.2.1. Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)

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

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

Gráfico 20 Evolução anual - nº de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2008-2012)



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* os valores diminuíram, sendo que em 2012 apuraram-se os valores mais baixos dos anos em análise. Esta situação pode dever-se ao facto de cada vez mais estarem disponíveis *online*, e em acesso livre, documentos de carácter científico e cuja qualidade é reconhecida.

Já no que respeita aos valores apurados no *Nº de documentos (monografias) consultados regime de leitura presencial* registou-se em 2012 o valor mais elevado dos 5 anos em análise.

Contrariamente ao ano de 2011, a procura da Biblioteca do ISCTE-IUL por parte de *Utilizadores externos* no ano de 2012 diminuiu ligeiramente.

Já no que respeita ao *Nº de teses e dissertações consultadas*, verificou-se um acréscimo de 11%. Esta alteração pode estar relacionada com os *timings* de disponibilização da versão eletrónica destes documentos, que por razões de falta de pessoal afeto a esta tarefa por vezes é mais morosa.

A taxa de *ocupação das Salas de Estudo em Grupo* também apresentou valores elevados aproximando-se dos registados em 2011, situação que pode estar relacionada, por um lado, com o número crescente de alunos e também pelas metodologias de estudo e trabalho decorrentes do Processo de Bolonha que potencia o trabalho de grupo.

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

Já o *Nº de entradas na biblioteca* subiu cerca de 19% relativamente ao valor registado em 2011. O facto de termos aumentado o número de sessões de formação bem como todo um conjunto de atividades de extensão e dinamização cultural leva a que mais utilizadores afluam ao espaço da Biblioteca.

O *Nº de pedidos ao serviço de referência* diminuiu em 2012 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 e regista apenas 3 pedidos por esta via.

No início do próximo ano letivo está pensada uma estratégia de divulgação mais dinâmica bem como o alargamento do horário deste serviço via *chat* todo o tem de funcionamento da Biblioteca.

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 2012 são os mais elevados dos anos em análise neste relatório. No segundo caso, os pedidos feitos por nós ao exterior diminuíram relativamente a 2011 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.