

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

## **Relatório de Dados Estatísticos**

Serviços de Informação e Documentação (SID)

Ano 2019



## Índice

1.	Índice de Gráficos .....	4
2.	Índice de Tabelas .....	6
3.	Sumário de informação .....	7
4.	Introdução .....	10
5.	Frequência da Biblioteca .....	11
5.1.	Fluxo de utilização .....	12
5.1.1.	Utilizadores internos .....	13
5.1.2.	Utilizadores externos .....	14
5.2.	Período pós-laboral .....	14
5.3.	Sábados .....	15
6.	Utilização dos Espaços da Biblioteca .....	18
6.1.	Sala Audiovisual e Multimédia .....	18
6.2.	Sala de apoio a Estudantes com Necessidades Educativas Especiais .....	19
6.3.	Salas de estudo em grupo .....	19
6.4.	Gabinetes de investigação .....	20
7.	Leitura presencial .....	22
7.1.	Consulta de obras .....	22
7.2.	Consulta de obras que estão no Depósito .....	22
7.3.	Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento .....	26
8.	Empréstimo de documentos .....	29
8.1.	Empréstimo domiciliário .....	29
8.2.	Renovação de documentos .....	31
8.3.	Empréstimo interbibliotecas .....	32
9.	Serviço de Referência .....	34
10.	Requisição de Portáteis .....	37
11.	Utilização de bases de dados .....	38
11.1.	Utilização de bases de dados integradas na B-On .....	38
11.2.	Utilização de bases de dados de assinatura individual .....	39
11.3.	Utilização de bases de dados financeiros .....	40

## 1. Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Registo de entradas por mês (n) .....	11
Gráfico 2 – Registo de entradas por proveniência de utilizador (%) .....	12
Gráfico 3 – Entradas e saídas por intervalo de horário (n) .....	13
Gráfico 4 – Utilizadores internos por Categoria de utilizador (%) .....	13
Gráfico 5 – Utilizadores internos por Grau Académico (n) .....	14
Gráfico 6 – Utilização em período pós-laboral face ao restante horário de funcionamento (%).....	15
Gráfico 7 – Utilizadores ao sábado por pertença institucional (%) .....	15
Gráfico 8 – Utilizadores ao sábado por Categoria (%).....	16
Gráfico 9 – Utilizadores ao sábado por Grau Académico (%).....	16
Gráfico 10 – Total de entrada e saídas por intervalo de horário ao sábado (n).....	17
Gráfico 11 – Utilizadores da Sala Audiovisual e Multimédia por Grau Académico (%).....	18
Gráfico 12 – Utilizadores da Sala Audiovisual e Multimédia por Grau Académico (%).....	19
Gráfico 13 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Grau Académico (%) .....	20
Gráfico 14 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%) .....	21
Gráfico 15 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%).....	23
Gráfico 16 – Consulta de obras que estão no Depósito por Categoria de utilizador (%) .....	23
Gráfico 17 – Consulta de obras que estão no Depósito por Grau Académico de utilizador (%) .....	24
Gráfico 18 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (%) .....	25
Gráfico 19 – Empréstimo domiciliário e Consulta presencial de Obras em Depósito (n) .....	25
Gráfico 20 – Consulta de Dissertações e Teses por Pertença Institucional (%).....	26
Gráfico 21 – Consulta de Dissertações e Teses por Categoria de utilizador (%) .....	27
Gráfico 22 – Consulta de Dissertações e Teses por Grau Académico de utilizador (%) .....	27
Gráfico 23 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (%) .....	28
Gráfico 24 – Empréstimo domiciliário de obras por Categoria de utilizador (%).....	29
Gráfico 25 – Empréstimo domiciliário de obras por Grau Académico (%) .....	29
Gráfico 26 – Empréstimo domiciliário de obras por Área Científica (%) .....	31
Gráfico 27 – Renovação de empréstimo de documentos por Categoria de utilizador (%) .....	31
Gráfico 28 – Renovação de empréstimo de documentos por Grau Académico (%).....	32
Gráfico 29 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas por proveniência (%).....	32
Gráfico 30 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%).....	33
Gráfico 31 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Grau académico (%).....	33
Gráfico 32 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%).....	34
Gráfico 33 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%) .....	35

Gráfico 34 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%) .....	35
Gráfico 35 – Serviço de Referência por Categoria de utilizador (%).....	36
Gráfico 36 – Serviço de Referência por Grau Académico de utilizador (%).....	36
Gráfico 37 – Serviço de Referência por área de solicitação (%).....	37
Gráfico 38 – Requisição de Portáteis por Categoria de utilizador (%).....	38
Gráfico 39 – Requisição de Portáteis por Grau Académico de utilizador (%).....	38
Gráfico 40 – Utilização das Bases de dados financeiros por Pertença Institucional (%).....	40
Gráfico 41 – Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (n) .....	41
Gráfico 42 – Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Académico (n) .....	42

## 2. Índice de Tabelas

Tabela 1 - Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Área científica de utilizador (n e %) .....	21
Tabela 2 - Consulta de obras por Área Científica (n e %) .....	22
Tabela 3 - Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (n e %) .....	24
Tabela 4 - Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (n e %) .....	28
Tabela 5 - Empréstimo de obras por Área Científica (n) (%) .....	30
Tabela 6 - Utilização das Bases de Dados integradas na B-On (n) .....	39
Tabela 7 - Utilização das Bases de Dados não integradas na B-On (n) .....	39
Tabela 8 - Utilização das Bases de Dados financeiros (n) .....	40
Tabela 9 - Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (%) .....	41
Tabela 10 - Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Académico (%) .....	42

### 3. Sumário de informação

#### **Frequência da Biblioteca**

1. No decurso de 2019, entrou na Biblioteca um total de 102617 utilizadores; 11288 são *Utilizadores externos*
2. Em termos globais, no que a *Utilizadores internos* diz respeito a quase totalidade é *Estudante* (95,5%)
3. Os meses de maior afluência são maio (14375) e novembro (16366)
4. O pico em termos de entrada no espaço da Biblioteca ocorre, em média, entre as 14H00 e as 14H30 e depois entre as 16H00 e 16H30
5. No tocante a horário pós-laboral (19H00-21H00), os meses que registam uma maior percentagem neste período face ao resto do dia são fevereiro (19,9%), junho (8,6%), março (7,2%) e outubro e novembro, ambos com 7,1%
6. Aos sábados, a Biblioteca do Iscte está aberta das 10H00 às 18H00, e acolheu neste período 2796 utilizadores, sendo que apenas pouco mais de metade é *Utilizador interno* (60,2%)

#### **Utilização dos espaços da Biblioteca**

1. A Sala Audiovisual e Multimédia registou 41 requisições, sendo que 87,8% corresponde a pedidos de *Estudantes*, e desses 69,4% são de *Licenciatura*
2. A Sala de Apoio a Estudantes com Necessidades Educativas Especiais registou 45 requisições por *Estudantes*, na sua maioria de *Licenciatura* (95,6%)
3. As Salas de Estudo em Grupo registaram, durante o ano de 2019, um total de 13.149 utilizadores; são requeridas, na maioria, por *Estudantes* (99,8%); nesta categoria, são os estudantes de *Licenciatura* (72,7%) os que mais utilizam as Salas de estudo
4. A requisição de Gabinetes Individuais de Investigação foi solicitada 530 vezes; distribuídas por *Estudantes (Doutoramento e Mestrado)* pertencentes ao Iscte (92,6%), Investigadores (7,2%) e Docentes (0,2%); a *área científica* a que pertence a maior percentagem de utilizadores é a área de Ciência Política (37,2%), seguida da área de História (12,3%); o tempo total de utilização é 4.364:02

#### **Leitura presencial**

1. Consulta de obras  
Foram consultados presencialmente 32.432 documentos; as áreas mais solicitadas são as áreas de Sociologia (30,8%), de Gestão (15,5%) e Arquitetura e Urbanismo (11,2%). Ao invés, as áreas menos movimentadas correspondem a Ciências e Tecnologias da Informação (3,1%), a Ciências Naturais e a Ciência da Informação, ambas com 0,1%
2. Consulta de obras que estão no Depósito  
110 utilizadores solicitam 125 obras que estão no Depósito; este serviço é na maioria das vezes solicitado por utilizadores internos (88,2%)

### 3. Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento

Registaram-se 286 pedidos de consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento em formato de papel representando um total de 366 documentos; na sua maioria realizados por utilizadores internos (75,7%); são os *Estudantes* quem recorre mais a este serviço (90,7%); os que frequentam cursos de Mestrado (59,3%); a *Área Científica* que regista valores mais altos de procura é a área *Sociologia* (28,1%), seguida de *Gestão* (23,8%)

## **Empréstimo**

### 1. Empréstimo domiciliário

Foram efetuados 16.624 empréstimos de documentos através do serviço de Empréstimo domiciliário; a sua maioria é feito por *Estudantes* (88,2%); de *Mestrado* com 55,4%; as áreas mais requeridas são *Sociologia* (35,3%), *Gestão* (14,5%) e *Psicologia Social* (9,2%)

### 2. Renovação de documentos

Foi realizada a renovação do empréstimo de 16.058 documentos; os movimentos de renovação seguem a mesma tendência daqueles registados no empréstimo de documentos, ou seja, são os *Estudantes* que mais renovações realizam (87,4%); de *Mestrado* com 51,9%

### 3. Empréstimo interbibliotecas

Este serviço regista um total de 158 pedidos, sendo a grande maioria de utilizadores do Iscte (75,8%); na maioria *Estudantes* (58,7%); também os *Docentes* apresentam uma quota considerável na utilização deste Serviço com 35,8%; os *Estudantes* são os de *Doutoramento* (56,3%); quanto a *Utilizadores externos*, o Iscte recebeu 38 pedidos com maior predominância das Bibliotecas Universitárias que apresentam uma percentagem de 78,9% face a 18,4% das *Especializadas*

## **Serviço de referência**

1. Este serviço foi solicitado 195 vezes, na sua maioria presencialmente (180) tendo os restantes 15 sido solicitados via e-mail ou telefone; quase na sua totalidade de utilizadores pertencentes ao Iscte (94,4%); em termos de *Categoria*, são os *Estudantes*, (70,3%) quem mais recorre a este serviço; de *Mestrado* (49,6%); importante, destacar que também os *Estudantes de Doutoramento* recorrem a este serviço de forma ativa (41,6%); a maior percentagem dos pedidos está alocada à *Utilização de informação* (40,0%); os seus maiores utilizadores são os *Estudantes de Doutoramento*, os *Estudantes de Mestrado* e os *Docentes*

## **Requisição Portáteis**

1. Os três computadores portáteis foram requisitados 556 vezes com maior predominância por parte dos *Estudantes* (98,0%); de *Licenciatura* (62,6%), e de *Mestrado* (27,0%)

## **Utilização de Bases de dados**

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 Downloads, num total de 299432 entre todas as bases de dados/editores.

2. Utilização de bases de dados de assinatura individual

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; a ABI/INFORM Complete e a PsycArticles a verificarem maior número de downloads; já nas pesquisas destacam-me, também a PsycArticles, e a JSTOR Arts & Sciences II

3. Utilização de bases de dados financeiros

Na utilização destas bases (Bloomberg e EIKON/Datastream), é possível verificar alguma procura por parte de Utilizadores externos (16,4%), contudo a grande maioria é da responsabilidade dos nossos utilizadores com uma percentagem 83,6%

## 4. Introdução

O presente relatório apresenta informação selecionada de dados estatísticos relativos à atividade dos Serviços de Informação e Documentação do Iscte no ano de 2019, 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
  - Utilização em horário pós-laboral
  - Utilização ao sábado
- Utilização dos Espaços da Biblioteca
  - Sala Audiovisual e Multimédia
  - Sala de apoio ao Estudantes com Necessidades Educativas Especiais
  - Salas de estudo em grupo
  - Gabinetes Individuais de Investigação
- Leitura presencial
  - Consulta de obras
  - Consulta de obras que estão no Depósito
  - Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento
- Empréstimo
  - Empréstimo domiciliário
  - Renovação de documentos
  - Empréstimo Interbibliotecas
- Serviço de Referência
- Requisição de Portáteis
- Utilização de bases de dados
  - Utilização de bases de dados integradas na B-On
  - Utilização de bases de dados de assinatura individual
  - Utilização de bases de dados financeiros

## 5. Frequência da Biblioteca

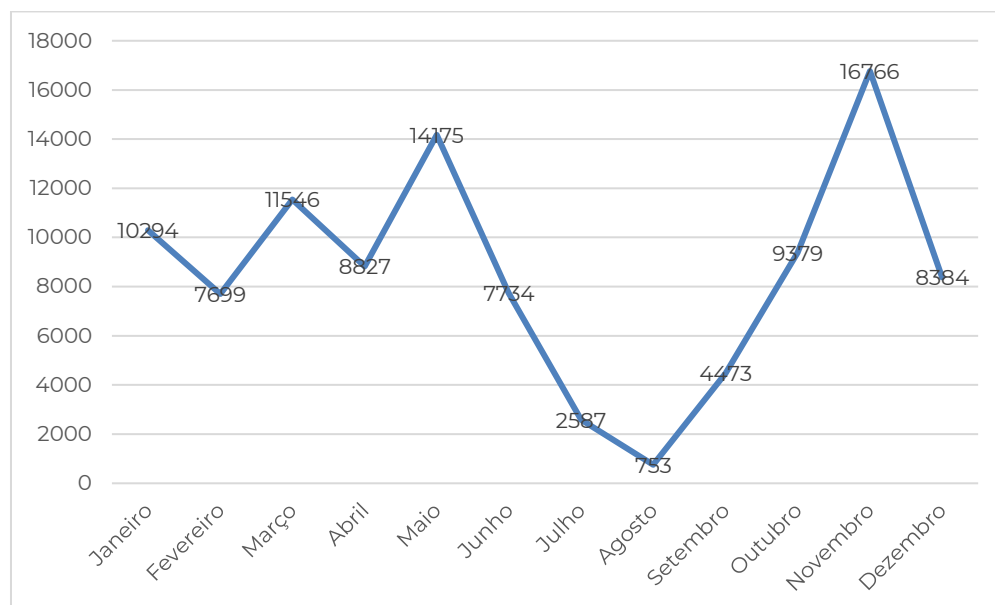
No decurso do ano de 2019 entraram na Biblioteca cerca de **102617** utilizadores

A contabilização das entradas é realizada na sua maioria através dos dados retirados do Serviço Fénix, o qual se encontra interligado ao sistema de controlo de acessos (torniquetes) e ao koha permitindo-nos aceder a dados de perfil anonimizados dos utilizadores bem como a informação relativa aos diferentes períodos / picos de afluência ao espaço da Biblioteca.

Para aceder ao espaço da Biblioteca os utilizadores internos têm de utilizar o cartão de identificação da instituição – sempre que um utilizador não apresente cartão a entrada é facultada havendo um registo manual no sistema *fénix*; no caso dos utilizadores externos, desde setembro de 2018, e tratando-se de utilizadores que, com frequência utilizam o espaço da Biblioteca, é criada uma ficha no Fénix posteriormente exportada para o Koha, sendo-lhes atribuído um cartão ou associado o da sua instituição de origem sempre que seja compatível. No caso dos

utilizadores externos cuja frequência não justifica a criação de uma ficha e a atribuição de um cartão é solicitada que preencham o modelo existente para o efeito e os dados são inseridos num ficheiro Excel (MOD.SID.AT.002).

Gráfico 1 – Registo de entradas por mês (n)

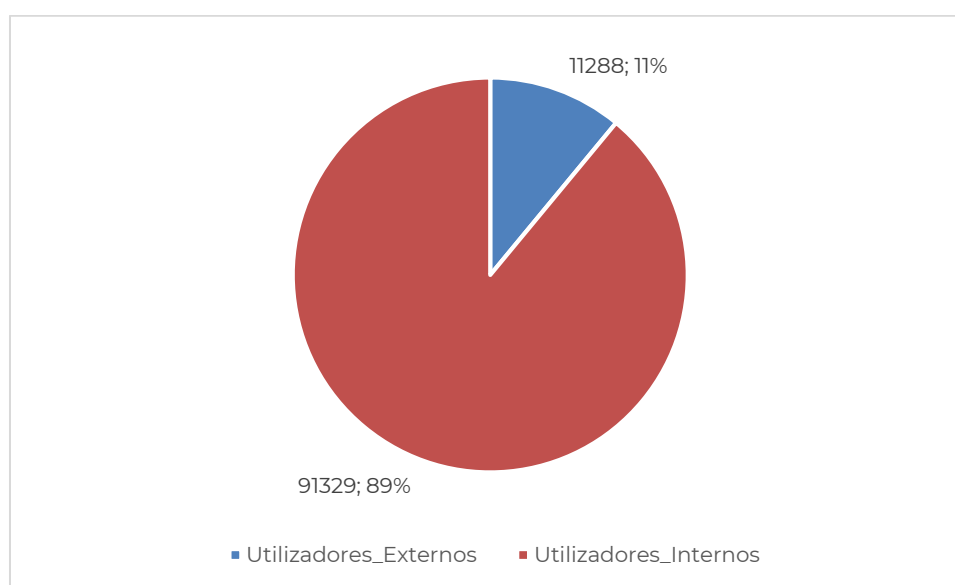


## 5.1. Fluxo de utilização

O uso dos cartões permite saber o número de passagens diárias e número de utilizações singulares diárias. Em relação às primeiras consegue apurar-se informação referente à data e hora; tipo de acesso: Registo (*Automático/Manual*); Falhas de Sistema (*Abriu True/False*); Direção de acesso (*Entrada/Saída*); e informação relativa ao utilizador: Tipo de leitor (*Interno/Externo*); Grau Académico; Escola; Ciclo; Curso; Género e, no caso de utilizadores externos, Instituição de proveniência.

O sistema de controlo de acessos permite conhecer as características dos utilizadores mantendo a sua anonimização.

Gráfico 2 – Registo de entradas por proveniência de utilizador (%)

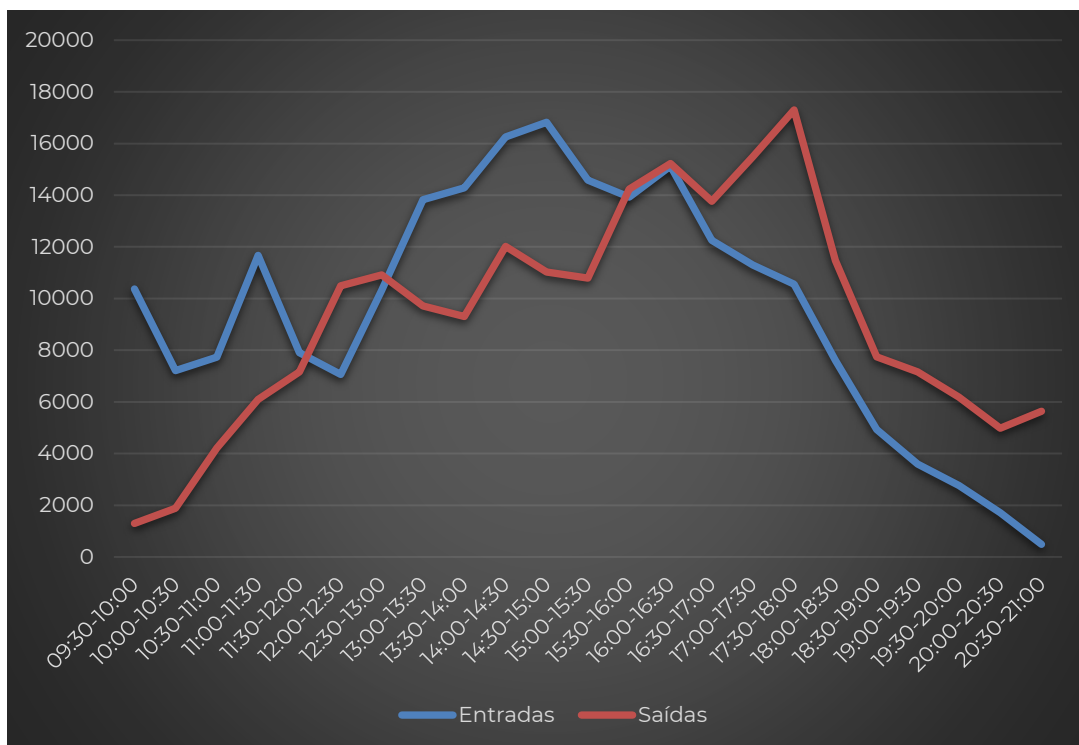


De forma a compreender a frequência de utilizadores na Biblioteca, fez-se uma análise das entradas e saídas da Biblioteca<sup>1</sup> a cada 30 minutos, independentemente do utilizador, o que permite saber qual o período em que esta frequência é maior em cada dia.

---

<sup>1</sup> Cada vez que um utilizador entra na Biblioteca é considerada uma nova entrada.

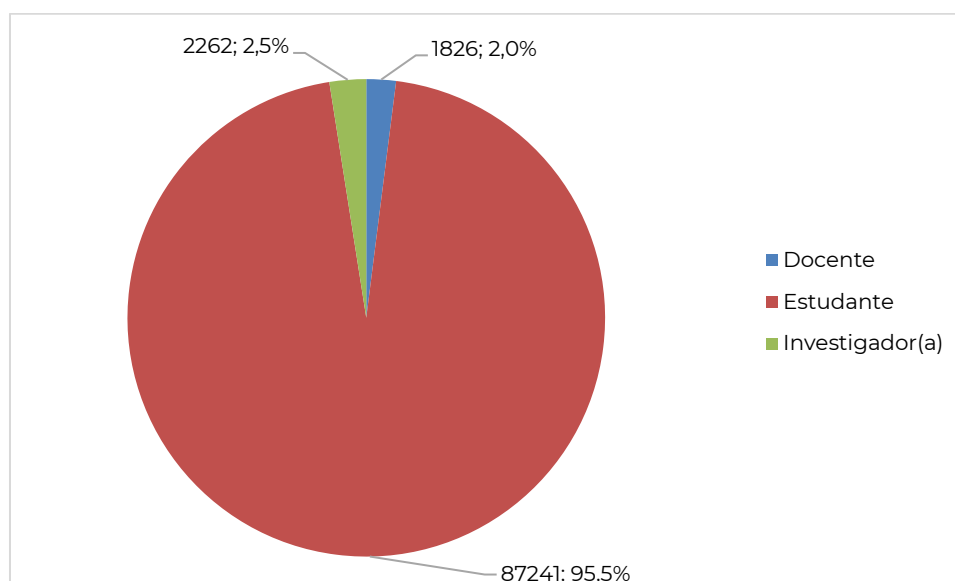
Gráfico 3 – Entradas e saídas por intervalo de horário (n)



### 5.1.1. Utilizadores internos

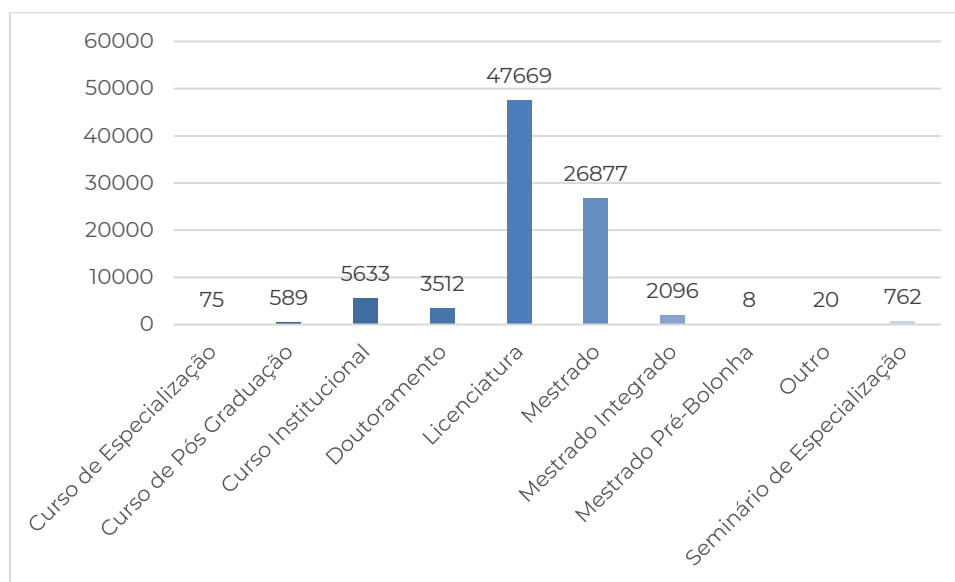
No decurso do ano de 2019 frequentaram a Biblioteca **91329** *Utilizadores internos* na sua maioria *Estudantes (95,5%)*.

Gráfico 4 – Utilizadores internos por Categoria de utilizador (%)



No que ao grupo dos *Estudantes* diz respeito, verifica-se que **47669** são de *Licenciatura* e **26877** de *Mestrado* o que em termos percentuais representa **54,6%** e **30,8%**, respetivamente.

Gráfico 5 – Utilizadores internos por Grau Académico (n)



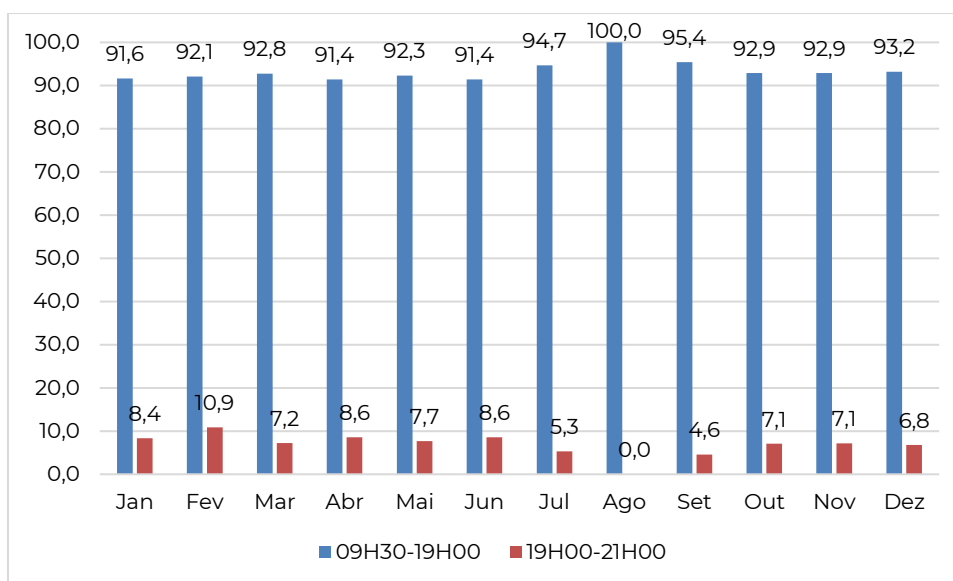
### 5.1.2. Utilizadores externos

Ao longo do ano 2019, frequentou a Biblioteca um total de **11288** Utilizadores Externos. Contrariamente a anos anteriores não é realizada a caracterização destes utilizadores devido ao facto de cerca de metade (**54,3%**) estarem já registados no Sistema Fénix e no Koha não permitindo a realização de qualquer tipo de tipificação dos mesmos.

## 5.2. Período pós-laboral

Relativamente ao período pós-laboral, compreendido entre as **19H00** e as **21H00**, a utilização/passagem de utilizadores varia entre os **10,9%** no mês de fevereiro e **4,6%** no mês de setembro.

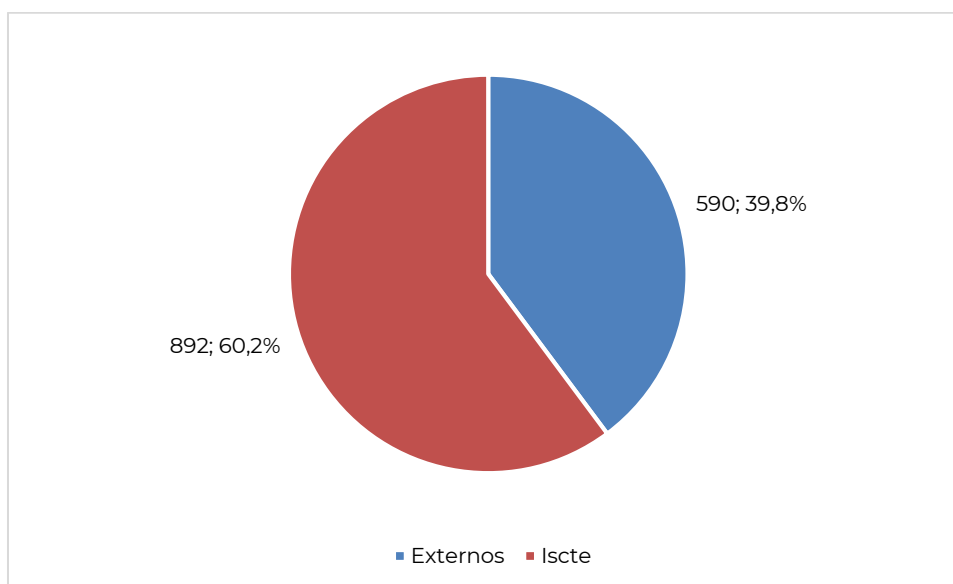
Gráfico 6 – Utilização em período pós-laboral face ao restante horário de funcionamento (%)



### 5.3. Sábados

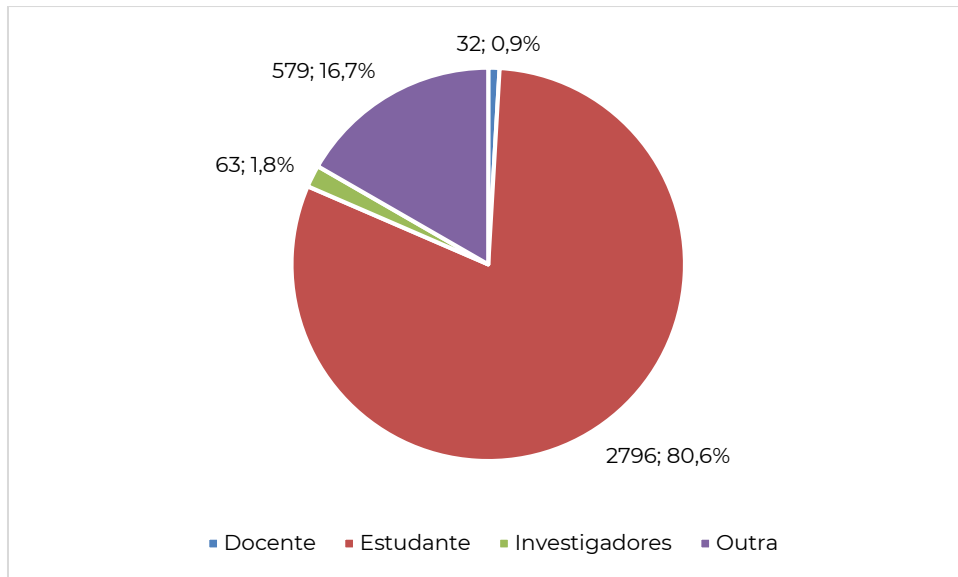
Ao sábado, a Biblioteca do Iscte está aberta das 10H00 às 18H00 e durante esse período, no decurso do ano de 2019, procuraram a Biblioteca **2796** utilizadores, sendo que apenas pouco mais de metade são Utilizadores *Internos* (**60,2%**).

Gráfico 7 – Utilizadores ao sábado por pertença institucional (%)



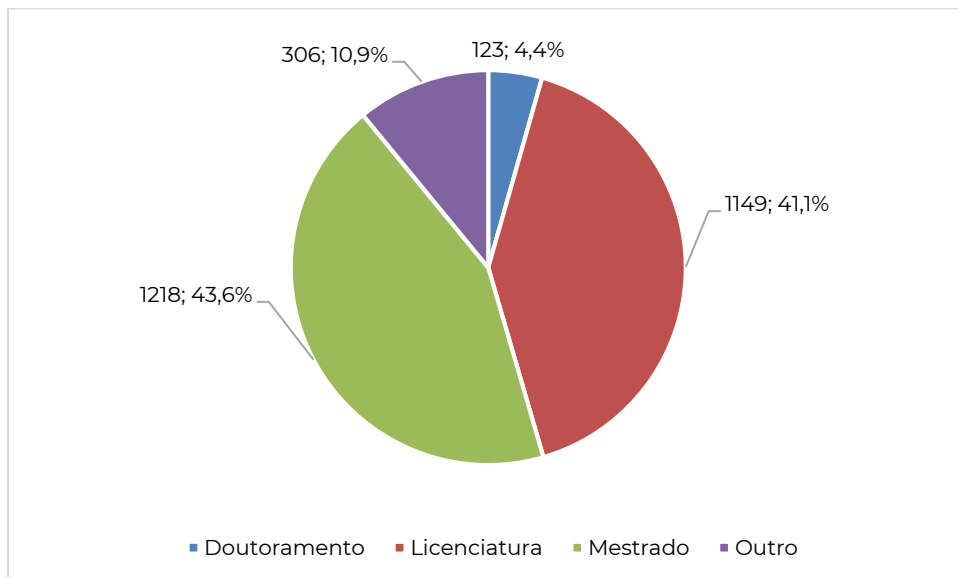
No que respeita à *Categoria* dos utilizadores, a Biblioteca do Iscte é, à semelhança do que acontece durante os dias de semana, mais procurada por *Estudantes* (**80,6%**).

Gráfico 8 – Utilizadores ao sábado por Categoria (%)



É igualmente possível verificar que, tratando-se de *Estudantes*, são os de *Mestrado* e os de *Licenciatura* quem mais frequenta a Biblioteca apresentando percentagens de **43,6%** e **41,1%**, respetivamente.

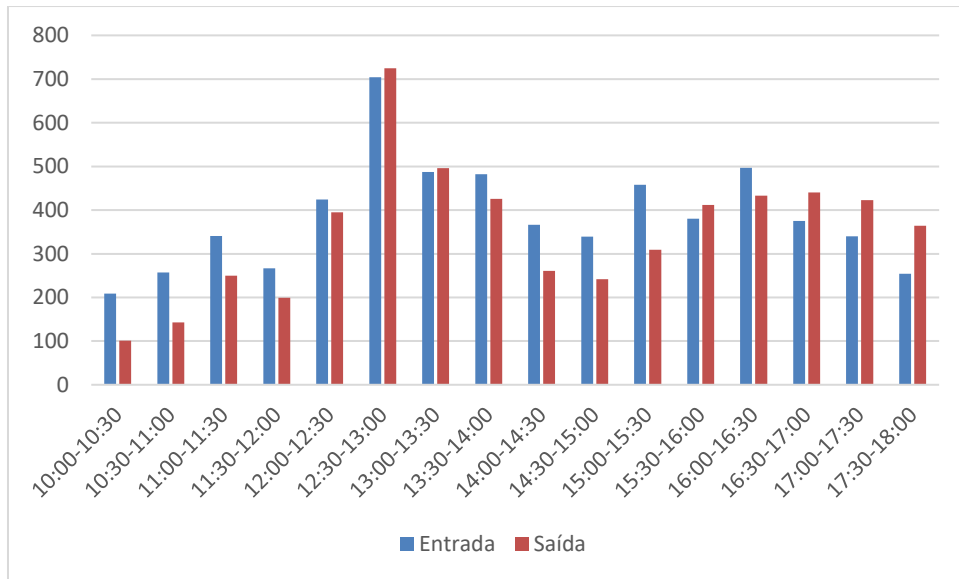
Gráfico 9 – Utilizadores ao sábado por Grau Académico (%)



De forma a compreender o fluxo de utilização da Biblioteca durante o sábado, fez-se uma análise das entradas e saídas da Biblioteca a cada 30 minutos, independentemente do utilizador, o que permite saber qual o período em que esta frequência é maior em cada dia, sendo possível perceber que o período de maior afluência à Biblioteca acontece a meio do dia (13:30-13:30) e igualmente, é no período da tarde que se concentra o maior número de pessoas na Biblioteca.



Gráfico 10 – Total de entrada e saídas por intervalo de horário ao sábado (n)



## 6. Utilização dos Espaços da Biblioteca

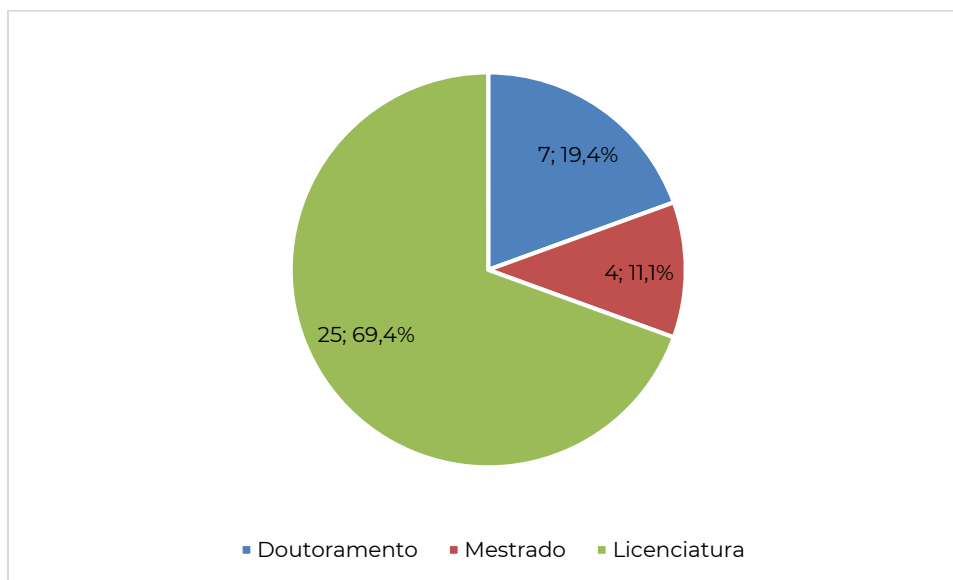
### 6.1. Sala Audiovisual e Multimédia

A Biblioteca do Iscte 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. Nesse sentido, e tratando-se de utilizadores internos ou externos registados no Koha, a requisição desta Sala é feita através desse mesmo sistema. Caso se trate de utilizadores externos, e não registados no Sistema de Gestão Integrada da Biblioteca (Koha), solicita-se o preenchimento do formulário (MOD.SID.AT.031) cujos dados são posteriormente inseridos num ficheiro Excel e tratados em conjunto com os que são extraídos do Koha.

No tratamento dos dados observa-se a *Proveniência (interna e externa)*, a *Categoria* do utilizador (*Docente, Investigador ou Estudante*) e o *Grau Académico* frequentado quando se trata dos *Estudantes*.

No período em análise, a sala foi requisitada **41** vezes, sendo que dessas **87,8%** correspondem a *Utilizadores internos*. Em termos de *Categoria*, a sala é maioritariamente requisitada por *Estudantes (87,8%)*. Nesta *Categoria* foi possível apurar que são os Estudantes de *Licenciatura* que mais usufruto fazem desse serviço (69,4%)

Gráfico 11 – Utilizadores da Sala Audiovisual e Multimédia por Grau Académico (%)



## 6.2. Sala de apoio a Estudantes com Necessidades Educativas Especiais

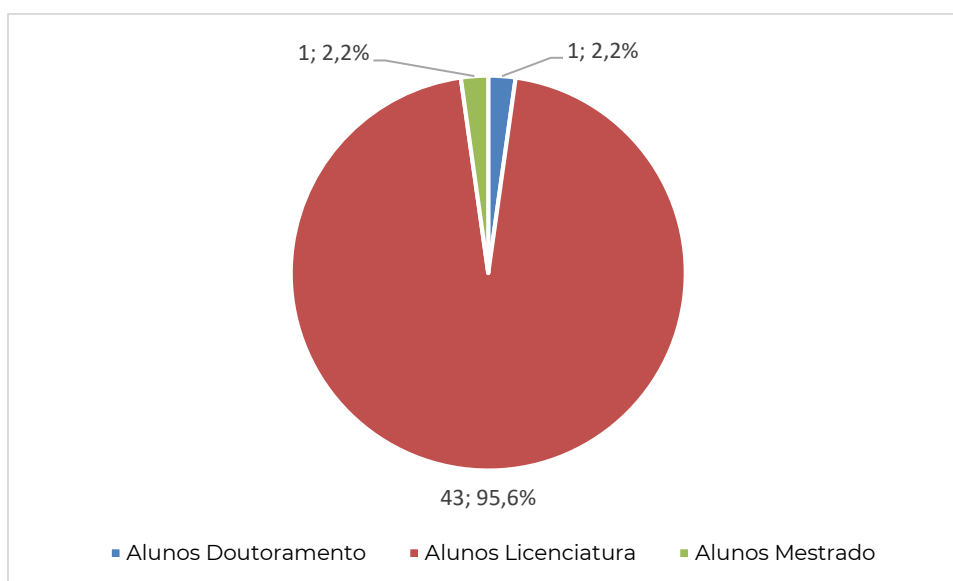
A Biblioteca do Iscte disponibiliza um apoio diferenciado aos utilizadores portadores de Necessidades Educativas Especiais através do acesso a conteúdos informativos e da utilização de equipamentos específicos que facilitam esse mesmo acesso.

Este é um Serviço aberto a todos os utilizadores e, à semelhança do que se verifica no funcionamento da Sala Audiovisual e Multimédia, quer se trate de utilizadores internos ou externos registados no Koha, a requisição é feita através desse mesmo sistema. Caso se trate de utilizadores externos e não registados no Sistema de Gestão Integrada da Biblioteca (Koha) solicita-se o preenchimento do formulário (MOD.SID.AT.032).

Para a análise da utilização da Sala é considerada a *Categoria* e o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*).

Ao longo do ano 2019 o acesso a esta Sala e aos serviços a ela associados é solicitado **45** vezes, na sua totalidade *Estudantes*. Em termos de *Grau académico*, são os estudantes de *Licenciatura* que uma maior utilização fazem desta sala e dos seus recursos e equipamentos observando-se **95,6%** da sua ocupação ao longo do período em análise.

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



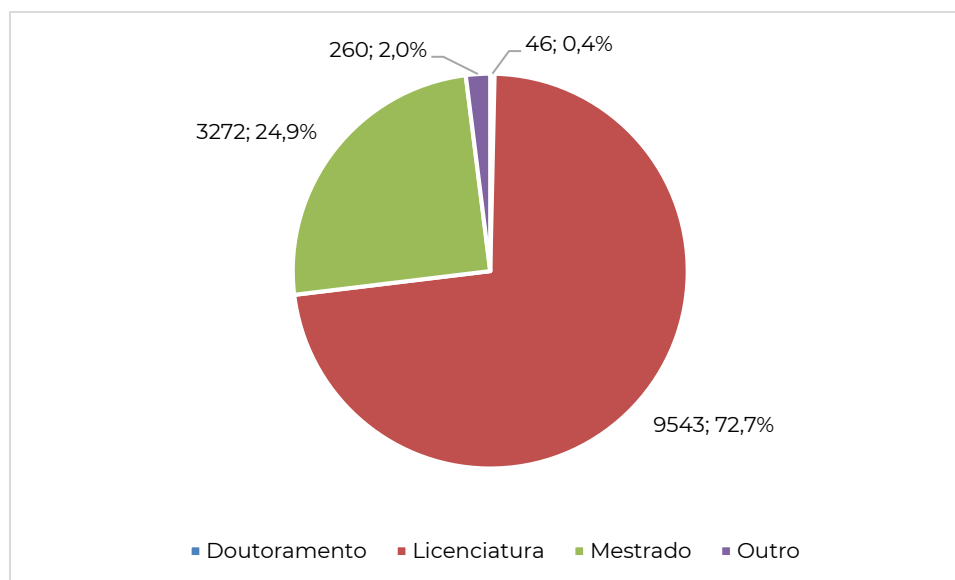
## 6.3. Salas de estudo em grupo

A Biblioteca do Iscte 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 mesa por um período máximo de 3 horas, renovável por igual período no caso de não existirem outros grupos em lista de espera.

As *Salas de estudo em grupo* registam, durante o ano de 2019, um total de **13.149** utilizadores. São requeridas, na maioria, por *Estudantes* (**99,8%**). Nesta categoria, são os estudantes de *Licenciatura* (**72,7%**) os que mais utilizam as Salas de estudo.

Gráfico 13 – Utilizadores das Salas de estudo em grupo por Grau Académico (%)



A utilização destas salas é de tal forma intensa que a renovação das requisições é ainda efetuada **2.260** vezes.

#### 6.4. Gabinetes de investigação

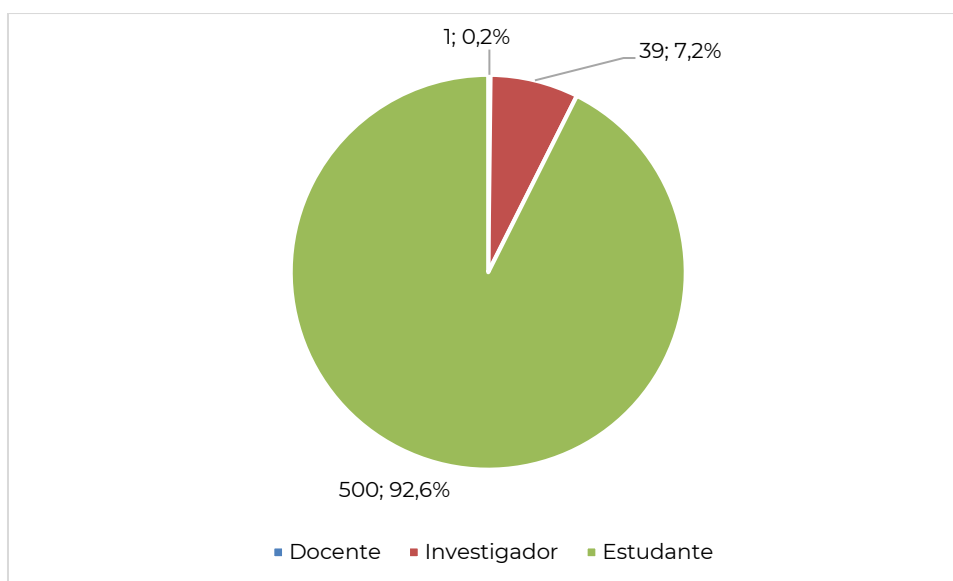
A Biblioteca do Iscte possui nove Gabinetes destinados a trabalho de investigação. Podem utilizar estes Gabinetes os *Docentes* e os *Investigadores externos* (com vínculo de docência a instituições de Ensino Superior ou membros de Unidades de Investigação) bem como os estudantes de *Doutoramento* do Iscte e, desde outubro de 2019, a utilização destes gabinetes também é aberta de estudantes de *Mestrado*.

A requisição dos Gabinetes de investigação pode ser feita presencialmente (MOD.SID.AT.039) ou a distância, através do preenchimento de um formulário online (MOD.SID.AT.039 on).

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

Assim, durante o período em observação, a requisição destes gabinetes foi solicitada **530** vezes. A requisições realizadas encontram-se distribuídas pelos *Estudantes* (*Doutoramento* e *Mestrado* a partir de outubro) pertencentes ao *Iscte* (**92,6%**), *Investigadores* (**7,2%**) e *Docentes* (**0,2%**).

Gráfico 14 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%)



A Área Científica a que pertence a maior percentagem de utilizadores é a área de Ciência Política (**37,2%**), seguida da área de História (**12,3%**). **20,9%** dos utilizadores não refere a Área Científica.

Tabela 1 - Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Área científica de utilizador (n e %)

Área Científica	n	%
Antropologia	4	0,7
Arquitetura	13	2,4
Ciência Política	50	9,3
Ciências da Comunicação	24	4,4
Economia Política	7	1,3
Estudos Africanos	68	12,6
Estudos de Desenvolvimento	2	0,4
Estudos Urbanos	1	0,2
Gestão	13	2,4
Gestão Sistemas de Informação	1	0,2
História	56	10,4
Marketing	1	0,2
Políticas Públicas	24	4,4
Serviço Social	135	25,0
Sociologia	76	14,1
n.r. / n.a.	65	12,0
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>100</b>

O tempo total de utilização é **4.364:02**.

## 7. Leitura presencial

### 7.1. Consulta de obras

Ao longo no ano foram consultados presencialmente **32.432** documentos.

As áreas mais solicitadas são as áreas de *Sociologia* (**30,8%**), de *Gestão* (**15,5%**) e *Arquitetura e Urbanismo* (**11,2%**). Ao invés, as áreas menos movimentadas correspondem a *Ciências e Tecnologias da Informação* (**3,1%**), a *Ciências Naturais* e a *Ciência da Informação*, ambas com **0,1%**.

Tabela 2 - Consulta de obras por Área Científica (n e %)

Área Científica	n	%
Antropologia	1951	6,0
Arquitetura	3647	11,2
Ciências da Informação	44	0,1
Ciências e Tecnologias da Informação	1019	3,1
Ciências Naturais	46	0,1
Direito	1390	4,3
Economia	1939	6,0
Estudos Africanos	1556	4,8
Gestão	5037	15,5
História	2059	6,3
MQ	1143	3,5
Psicologia	2613	8,1
Sociologia	9988	30,8
<b>Total</b>	<b>32432</b>	<b>100</b>

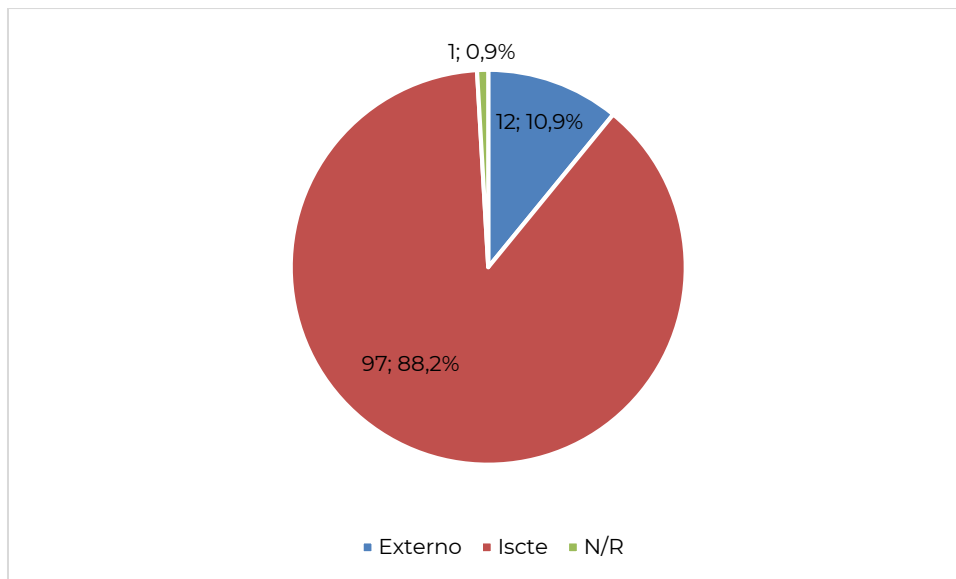
### 7.2. Consulta de obras que estão no Depósito

A requisição de obras que estão no *Depósito* é possível após o utilizador preencher o formulário criado para esse efeito (MOD.SID.AT.029).

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 2019, **110** utilizadores solicitam **125** obras que estão no *Depósito*. Este serviço é na maioria das vezes solicitado por utilizadores *internos* (**88,2%**).

Gráfico 15 – Utilizadores dos Gabinetes de investigação por Categoria de utilizador (%)



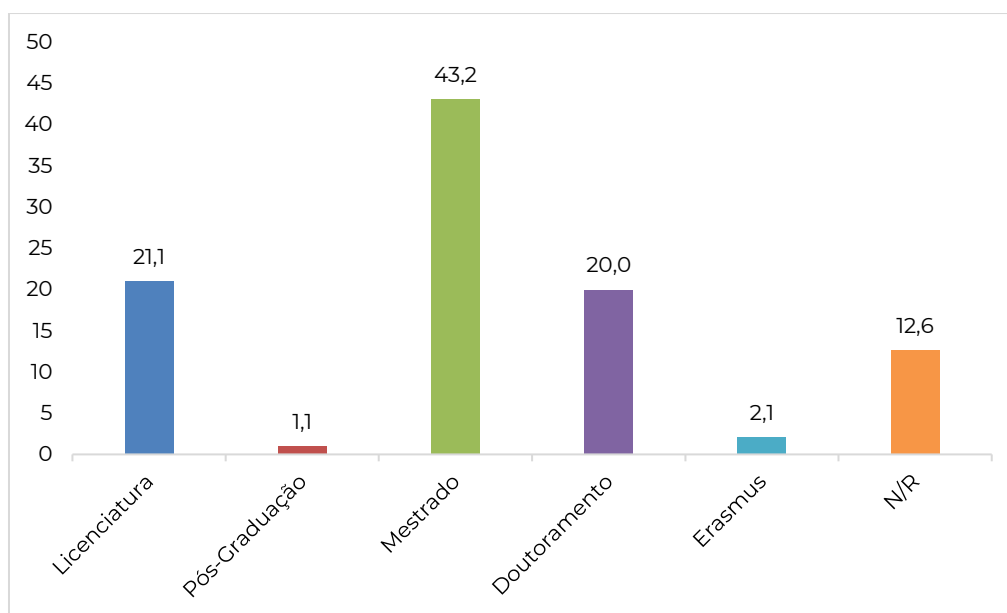
Em termos da distribuição das consultas realizadas por *Categoria*, são os *Estudantes* (**83,6%**) que mais pedidos realizam seguidos dos *Docentes* (**8,2%**) e com menos solicitações de obras em depósito surgem os *Investigadores* (**6,4%**).

Gráfico 16 – Consulta de obras que estão no Depósito por Categoria de utilizador (%)



Desdobrando os valores apurados pelo Grau frequentado dos Estudantes é possível apurar que são os estudantes de *Mestrado* quem mais solicita *obras do Depósito* (**43,2%**).

Gráfico 17 – Consulta de obras que estão no Depósito por Grau Acadêmico de utilizador (%)



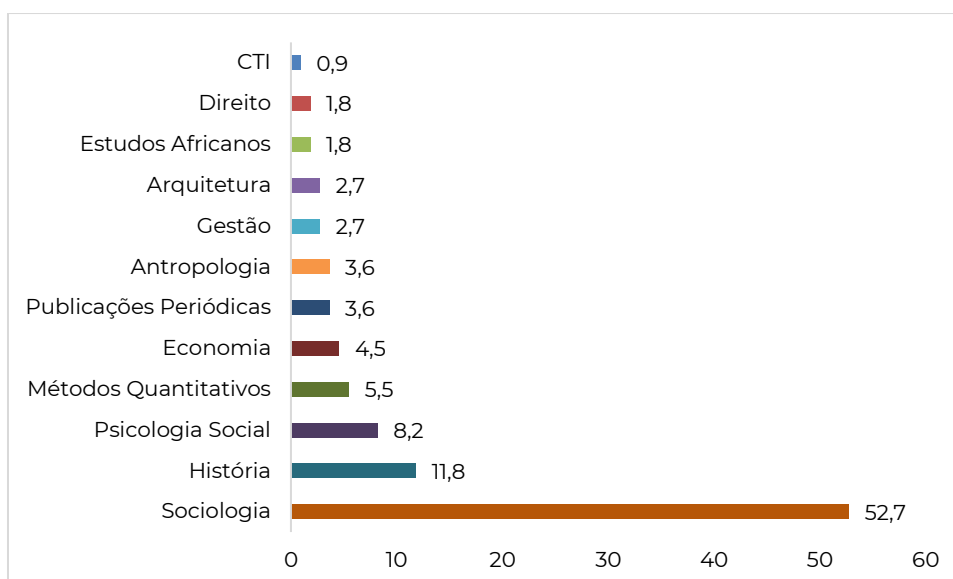
No que toca a distribuição destes valores por área temática, é a área de *Sociologia* (**53,3%**) é a mais requisitada.

Tabela 3 - Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (n e %)

Área Científica	n	%
Antropologia	4	3,6
Arquitetura	3	2,7
Ciências e Tecnologias da Informação	1	0,9
Direito	2	1,8
Economia	5	4,5
Estudos Africanos	2	1,8
Gestão	3	2,7
História	13	11,8
Métodos Quantitativos	6	5,5
Psicologia Social	9	8,2
Publicações Periódicas	4	3,6
Sociologia	58	52,7
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

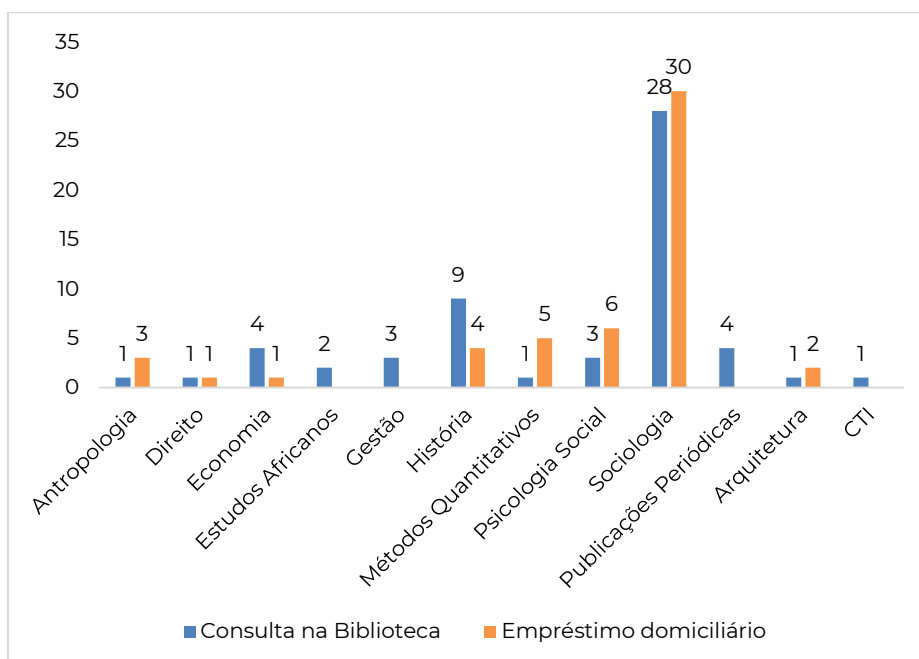


Gráfico 18 – Consulta de obras que estão no Depósito por Área Científica (%)



Das Obras em Depósito, **47,3%** são requisitadas para Empréstimo domiciliário. De referir que algumas das Obras em Depósito são de Consulta presencial, não sendo permitido o Empréstimo domiciliário.

Gráfico 19 – Empréstimo domiciliário e Consulta presencial de Obras em Depósito (n)

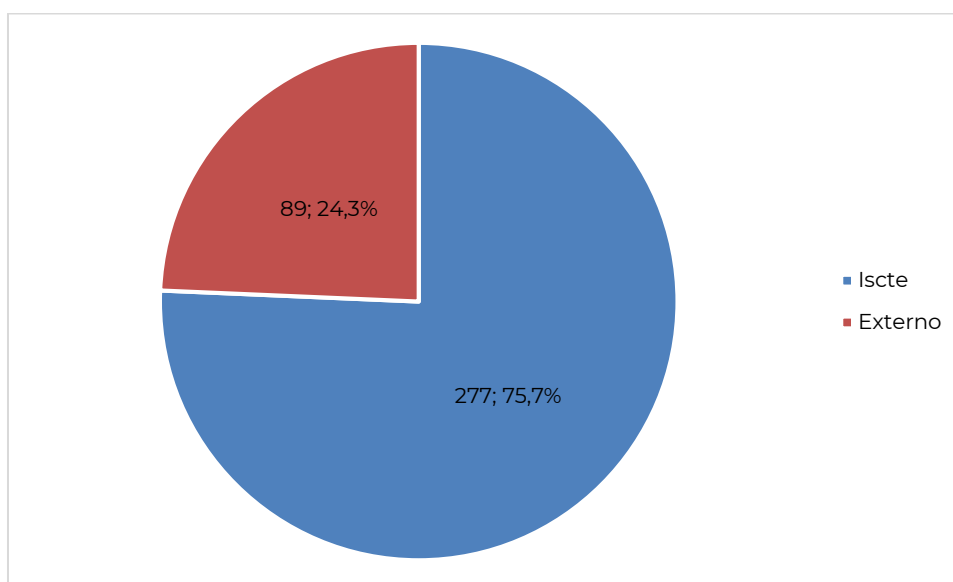


### 7.3. Consulta de Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento

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). 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* das mesmas.

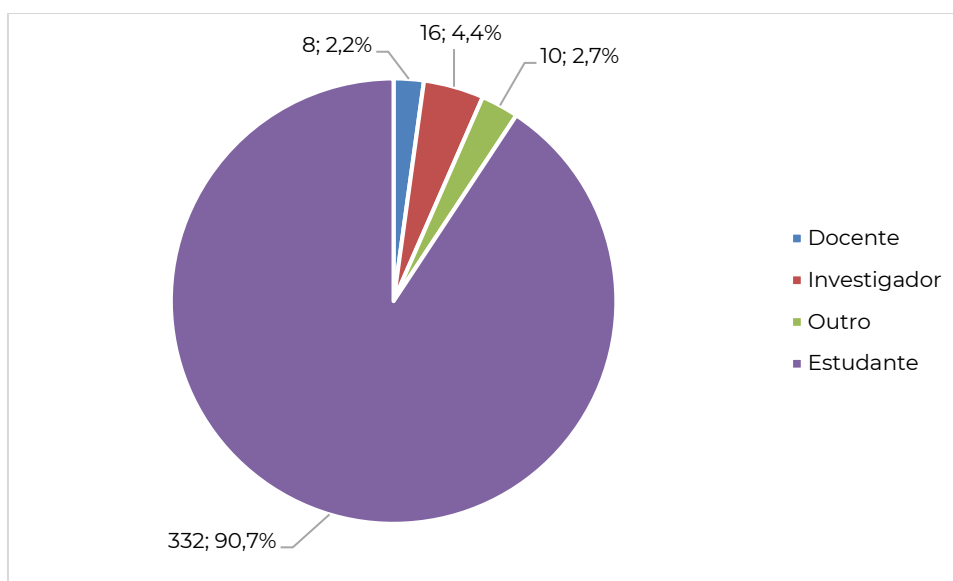
Ao longo de 2019 registam-se **286** pedidos de consulta de *Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento* em formato de papel representando um total de **366** documentos. Estes pedidos são na sua maioria realizados por utilizadores *internos* (**75,7%**).

Gráfico 20 – Consulta de Dissertações e Teses por Pertença Institucional (%)



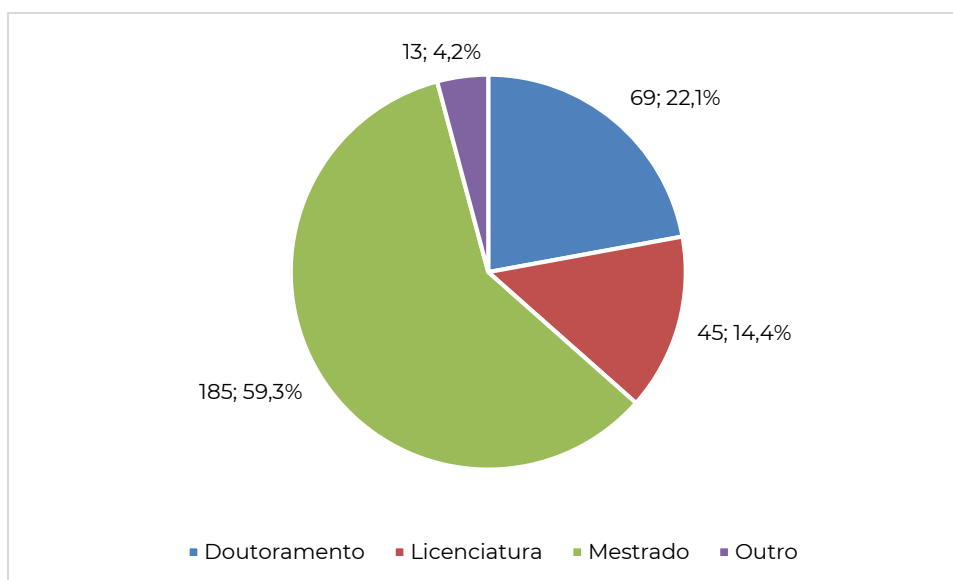
Em termos de distribuição destes valores pelas diferentes *Categorias de utilizador*, foi possível apurar que são os *Estudantes* quem recorre mais a este serviço (**90,7%**).

Gráfico 21 – Consulta de Dissertações e Teses por Categoria de utilizador (%)



No âmbito da *Categoria de Estudantes*, e tal como expectável, são aqueles que frequentam cursos de *Mestrado* que mais uso fazem deste serviço (**59,3%**).

Gráfico 22 – Consulta de Dissertações e Teses por Grau Académico de utilizador (%)

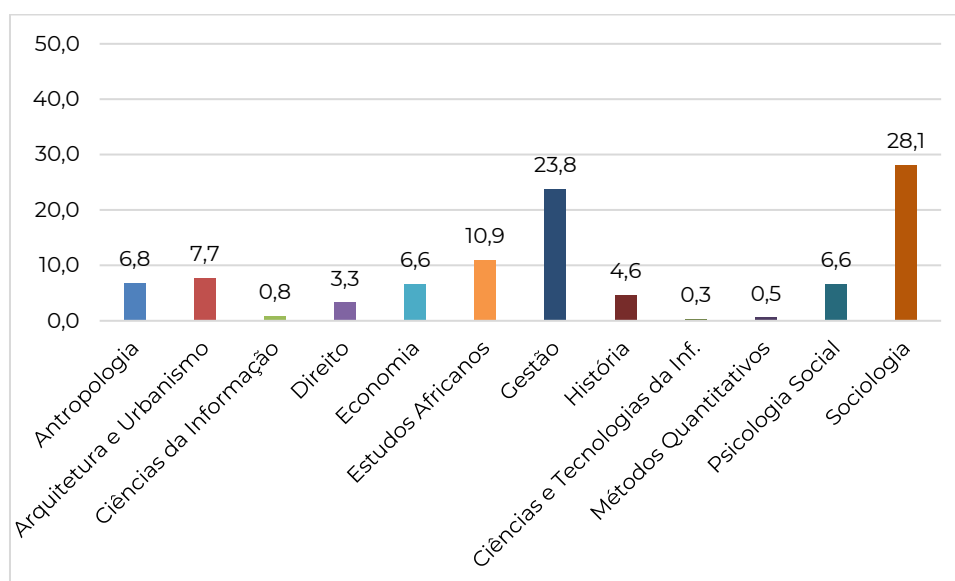


Em termos de *Área Científica* que regista valores mais altos de procura é a área *Sociologia* (**28,1%**), seguida de *Gestão* (**23,8%**).

Tabela 4 - Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (n e %)

Área Científica	n	%
Antropologia	25	6,8
Arquitetura e Urbanismo	28	7,7
Ciências da Informação	3	0,8
Direito	12	3,3
Economia	24	6,6
Estudos Africanos	40	10,9
Gestão	87	23,8
História	17	4,6
Ciências e Tecnologias da Informação	1	0,3
Métodos Quantitativos	2	0,5
Psicologia Social	24	6,6
Sociologia	103	28,1
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Gráfico 23 – Consulta de Dissertações e Teses por Área Científica (%)

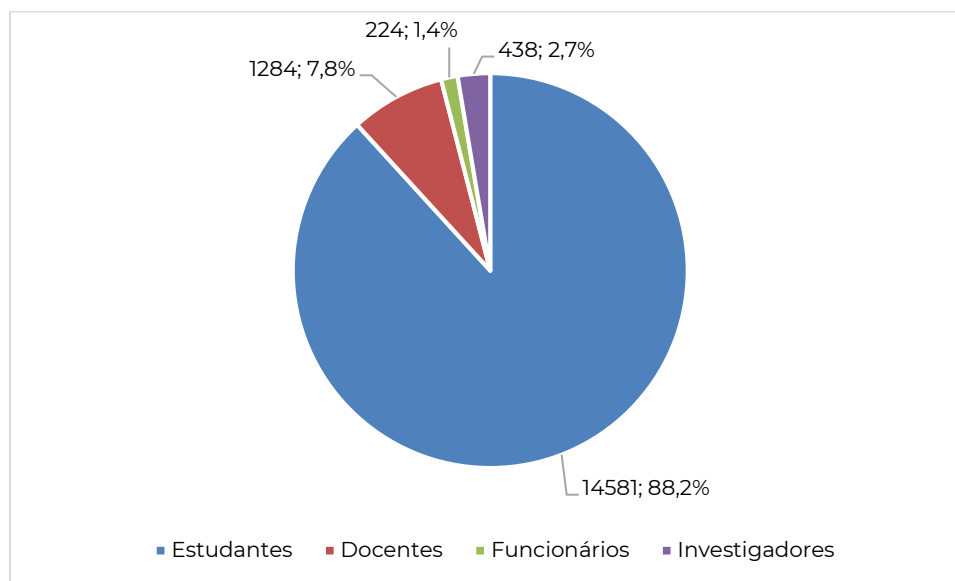


## 8. Empréstimo de documentos

### 8.1. Empréstimo domiciliário

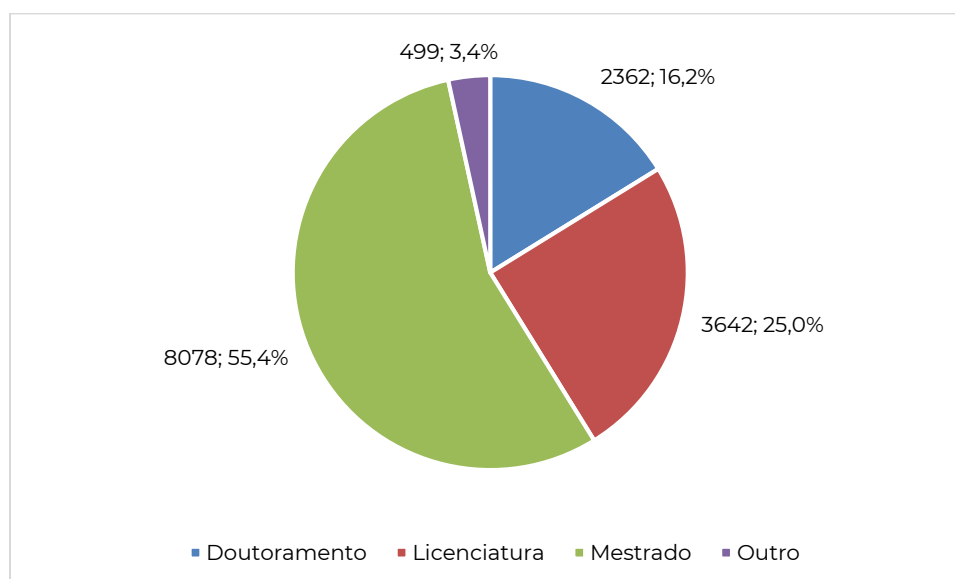
Durante o ano em análise são efetuados **16.624** empréstimos de documentos através do serviço de *Empréstimo domiciliário*. A sua maioria é feito por *Estudantes* (**88,2%**).

Gráfico 24 – Empréstimo domiciliário de obras por Categoria de utilizador (%)



Do grupo dos *Estudantes* e relativamente à sua distribuição por *Grau Académico*, facilmente se verifica que os que mais requisitam são estudantes de *Mestrado* com uma percentagem acima dos 50% (**55,4%**).

Gráfico 25 – Empréstimo domiciliário de obras por Grau Académico (%)

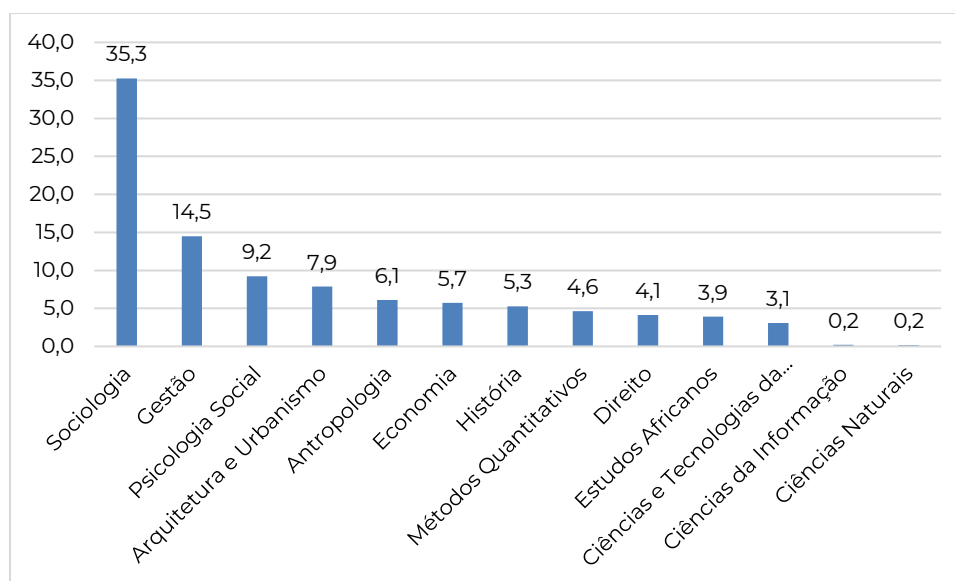


As áreas mais requeridas são *Sociologia* (**35,3%**), *Gestão* (**14,5%**) e *Psicologia Social* (**9,2%**). Pelo contrário, as áreas menos requisitadas correspondem às *Ciências e Tecnologias da Informação* (**3,1%**), *Ciências da Informação* e *Ciências Naturais*, ambas com uma percentagem de utilização de apenas **0,2%**.

*Tabela 5 - Empréstimo de obras por Área Científica (n) (%)*

Área Científica	n	%
Antropologia	1012	6,1
Arquitetura e Urbanismo	1300	7,9
Ciências da Informação	33	0,2
Ciências e Tecnologias da Informação	507	3,1
Ciências Naturais	25	0,2
Direito	686	4,1
Economia	944	5,7
Estudos Africanos	646	3,9
Gestão	2394	14,5
História	872	5,3
Métodos Quantitativos	763	4,6
Psicologia Social	1524	9,2
Sociologia	5830	35,3
<b>Total</b>	<b>16536</b>	<b>100</b>

Gráfico 26 – Empréstimo domiciliário de obras por Área Científica (%)

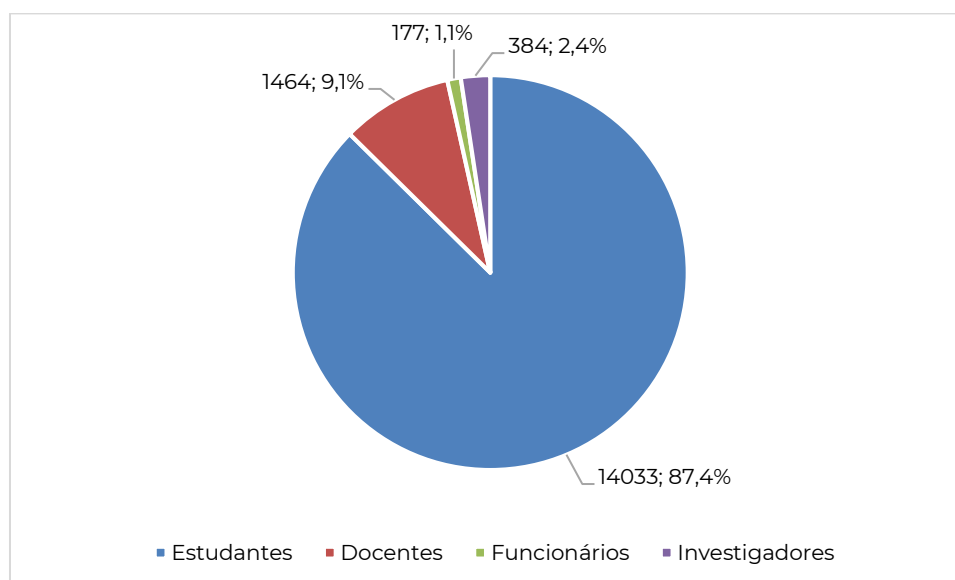


## 8.2. Renovação de documentos

Em média, praticamente todos os documentos emprestados foram alvo de renovação, pois no decurso do ano de 2019 foi realizada a renovação do empréstimo de **16.058** documentos.

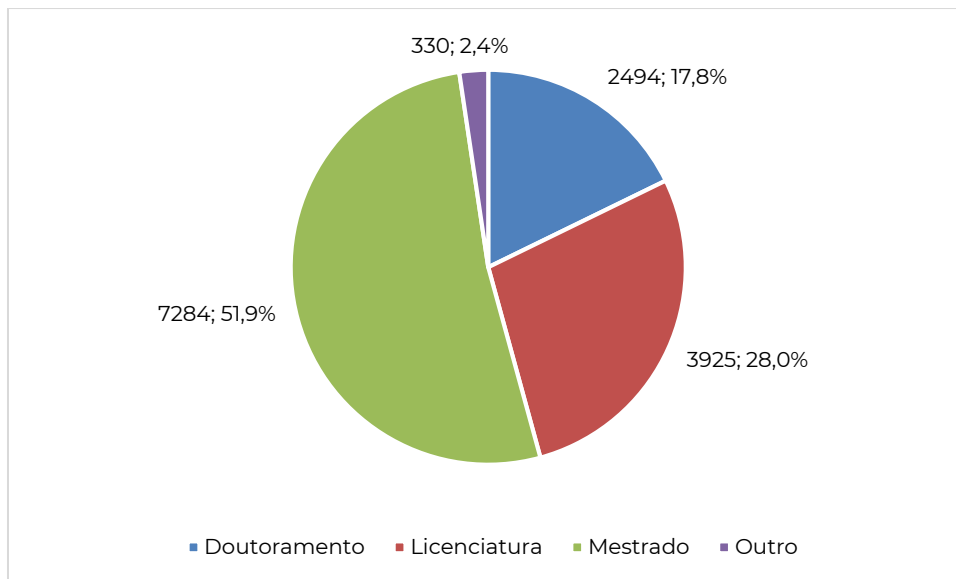
Os movimentos de renovação seguem a mesma tendência daqueles registados no empréstimo de documentos, ou seja, são os *Estudantes* que mais renovações realizam (**87,4%**).

Gráfico 27 – Renovação de empréstimo de documentos por Categoria de utilizador (%)



Na categoria de *Estudantes* e em termos da sua distribuição por *Grau Académico*, são estudantes de *Mestrado* que apresentam a percentagem mais elevada (**51,9%**).

Gráfico 28 – Renovação de empréstimo de documentos por Grau Académico (%)

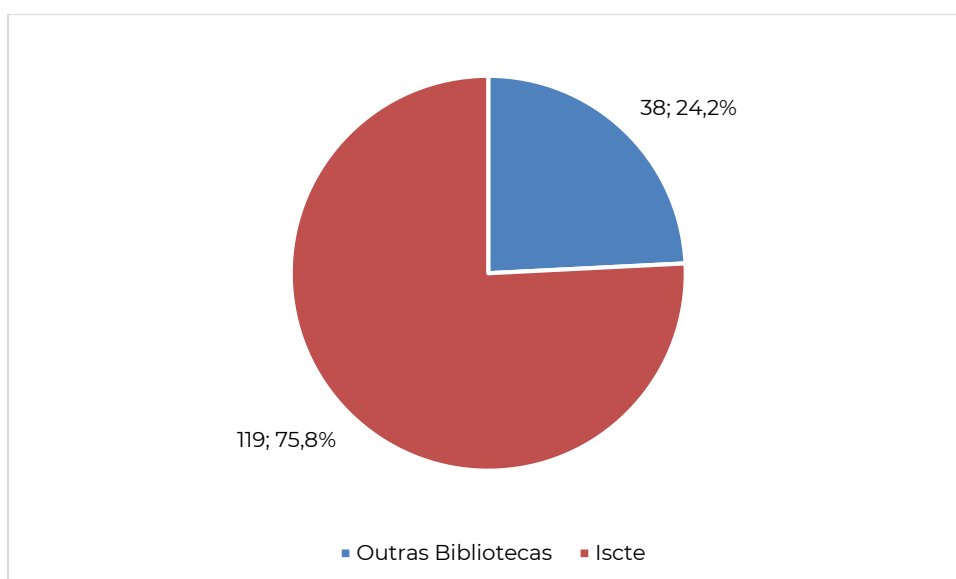


### 8.3. Empréstimo interbibliotecas

O serviço de Empréstimo interbibliotecas 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.

No decurso do ano de 2019, este serviço regista um total de **158** pedidos, sendo a grande maioria de utilizadores do Iscte com uma percentagem de **75,8%**.

Gráfico 29 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas por proveniência (%)

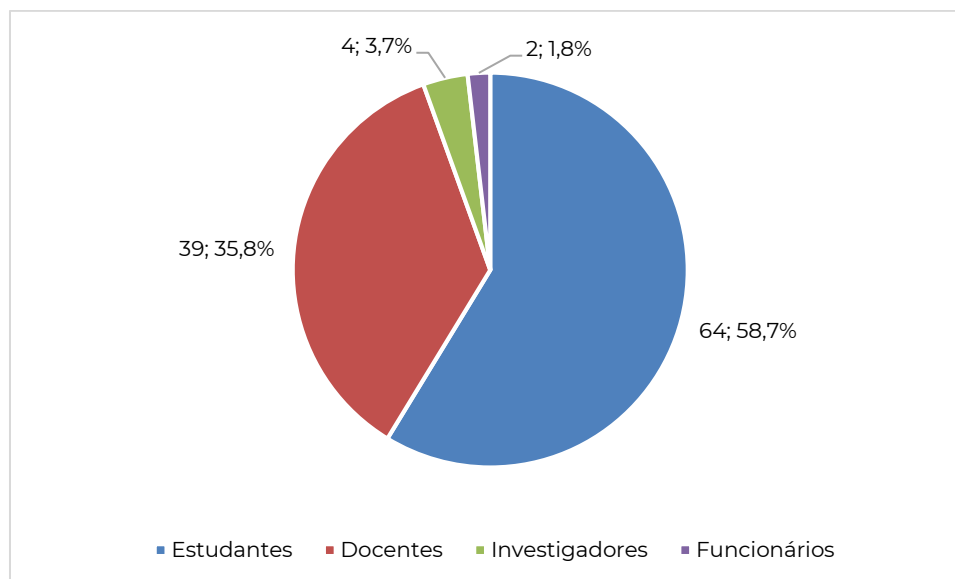


No que se refere aos utilizadores *Internos*, são na sua maioria os *Estudantes* (**58,7%**) que mais



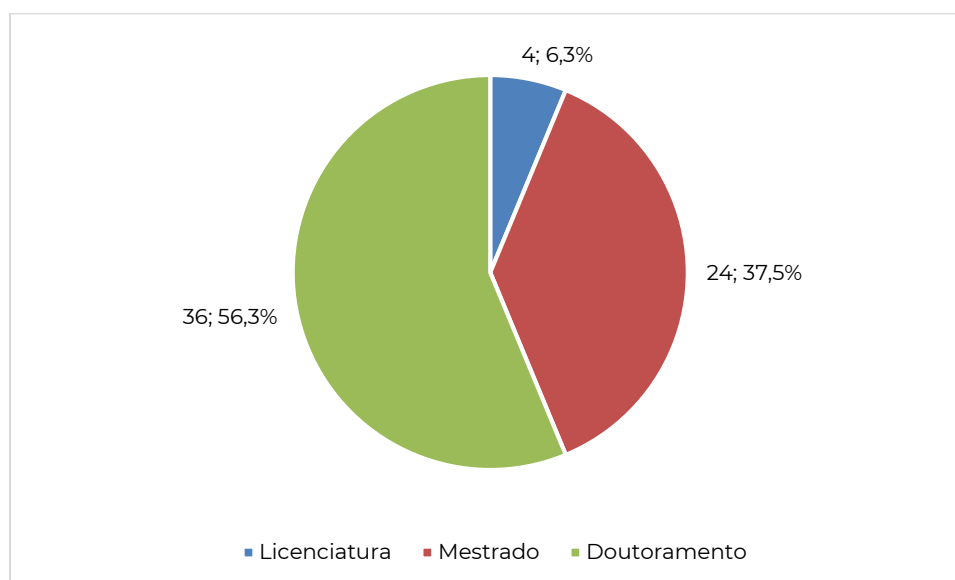
recorrem ao Empréstimo Interbibliotecas. De salientar que também os *Docentes* apresentam uma quota considerável na utilização deste Serviço com **35,8%**.

Gráfico 30 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%)



Desagregando a Categoria *Estudantes* por *Grau académico* facilmente se percebe que são os de *Doutoramento* (**56,3%**) que maior usufruto fazem deste Serviço que se trata de uma mais-valia no acesso a informação que não se encontra disponível na Instituição.

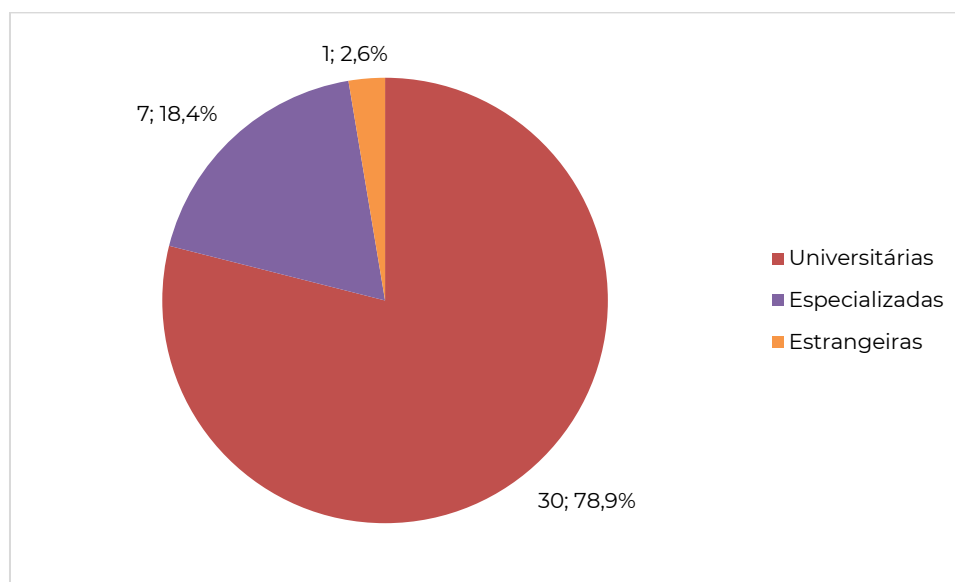
Gráfico 31 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Grau académico (%)



O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas permite não só os nossos utilizadores acederem a outros fundos documentais, como também o inverso se verifica, isto é, utilizadores de outras instituições também nos fazem chegar pedidos de acesso a publicações existentes no nosso fundo

documental através das suas Bibliotecas ou Centros de Documentação. Assim, no decurso de 2019 a Biblioteca do Iscte recebeu **38** pedidos que se enquadram neste âmbito, sendo as que mais nos contactam com pedidos são as *Bibliotecas Universitárias* que apresentam uma percentagem de **78,9%** face a **18,4%** das *Especializadas*.

Gráfico 32 – Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas de utilizadores internos por Categoria de utilizador (%)



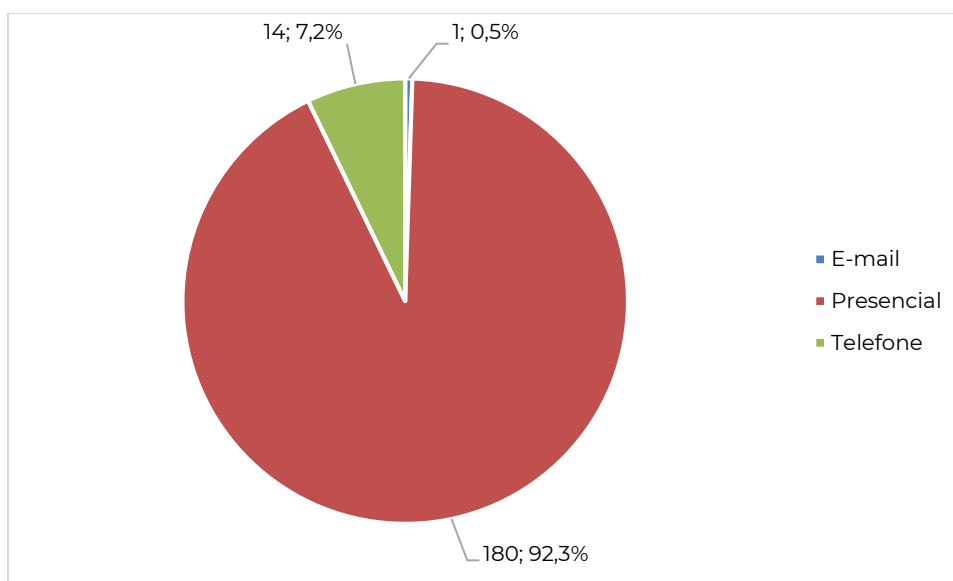
## 9. Serviço de Referência

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*.

Quando o utilizador recorre a este serviço na sala de *Referência*, o *técnico* preenche os dados relativos ao serviço prestado num formulário Google, permitindo assim especificar a utilização por *Proveniência de utilizador*, por *Categoria de utilizador*, por *Grau Académico* e ainda por *Necessidade*.

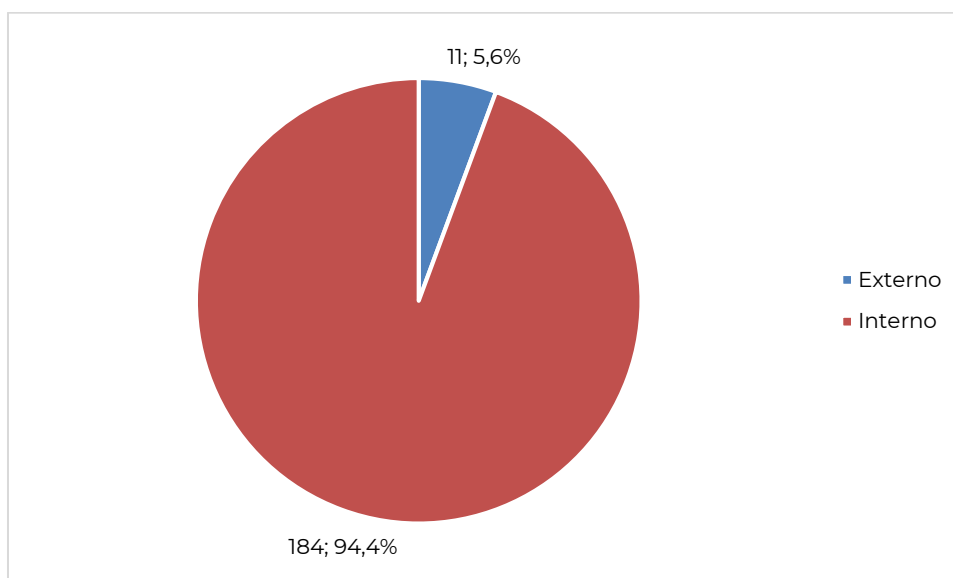
No total do ano de 2019, este serviço foi solicitado **195** vezes, tratando-se maioritariamente de pedidos presenciais (**180**) tendo os restantes **15** sido solicitados via e-mail ou telefone.

Gráfico 33 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%)



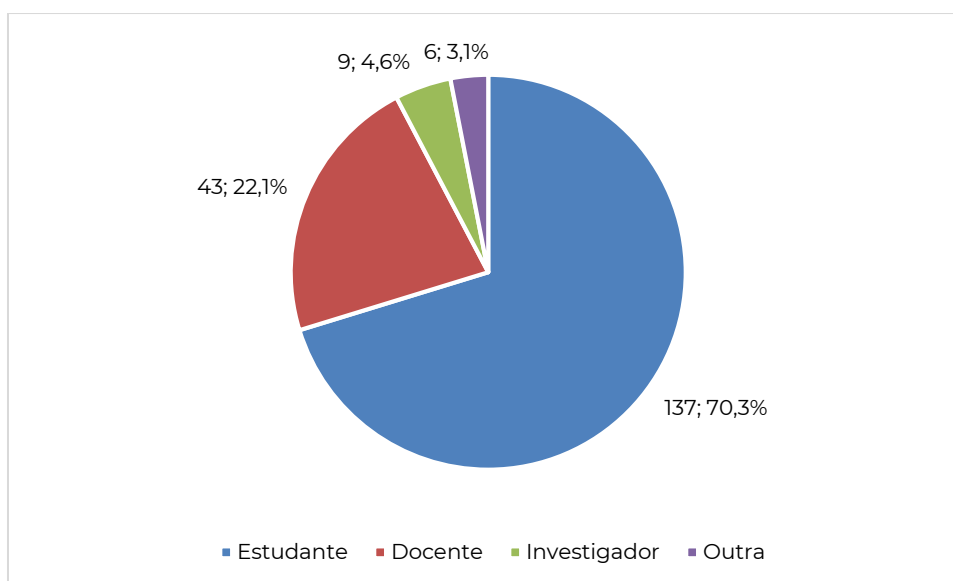
Quase na sua totalidade os pedidos recebidos têm a sua proveniência em utilizadores pertencentes ao Iscte (**94,4%**).

Gráfico 34 – Serviço de Referência por Pertença Institucional de utilizador (%)



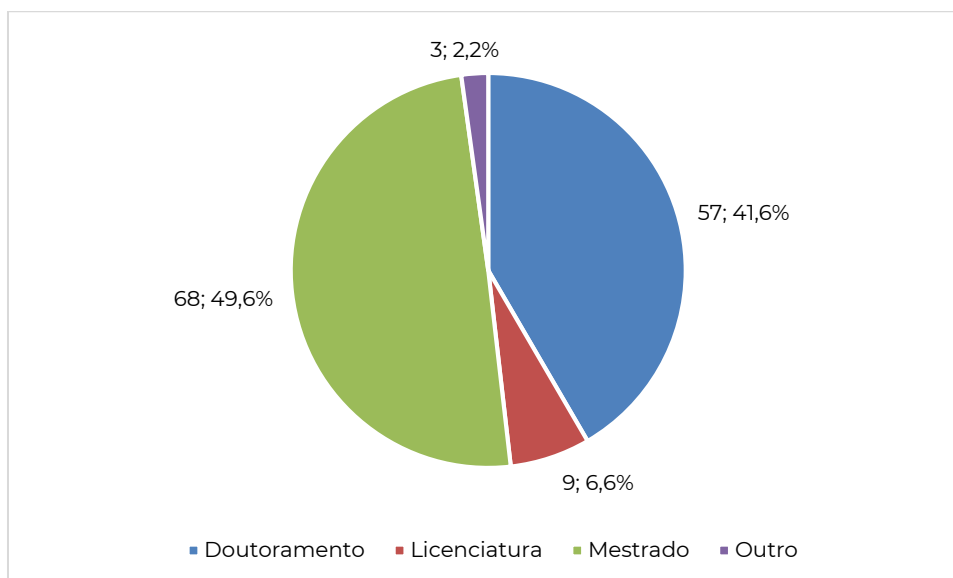
Em termos da sua distribuição por *Categoria*, foi possível apurar que são sobretudo os *Estudantes*, à semelhança do que acontece relativamente aos outros serviços, (**70,3%**) quem mais recorre a este serviço.

Gráfico 35 – Serviço de Referência por Categoria de utilizador (%)



Em termos de ciclo de estudos, destacam-se os estudantes de *Mestrado* responsáveis por **41,6%** da totalidade de pedidos realizados por *Estudantes*. Importante, destacar que também os *Estudantes de Doutoramento* recorrem a este serviço de forma ativa.

Gráfico 36 – Serviço de Referência por Grau Académico de utilizador (%)



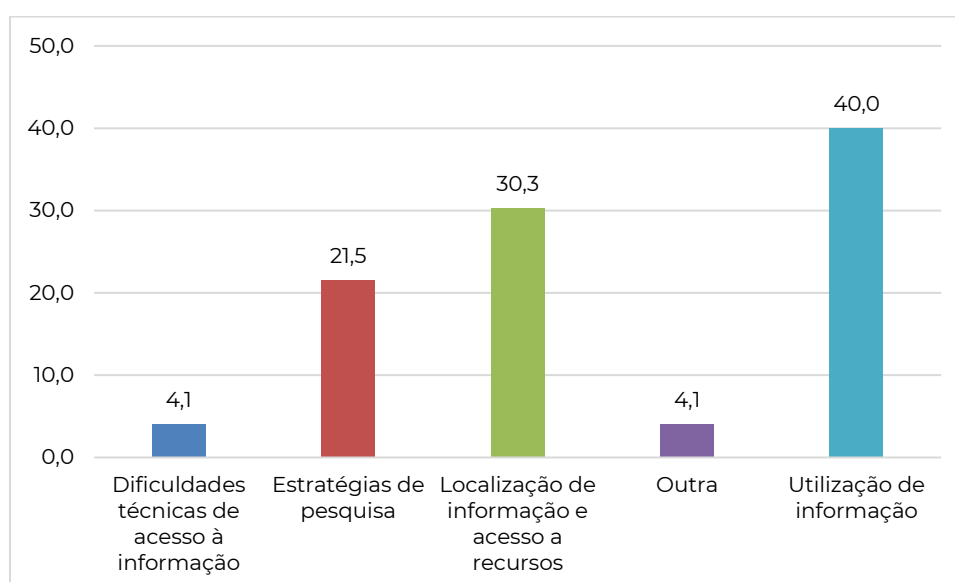
As solicitações e pedidos de ajuda/esclarecimento são de vária ordem. Assim, para efeitos de tratamento da informação recolhida após cada serviço foram definidas três áreas comuns a grande parte dos modelos teóricos de literacia de informação: a) Estratégias de pesquisa; b) Localização de informação e acesso a recursos; c) Utilização de informação. Foram também consideradas mais duas áreas necessárias devido à diversidade de pedidos recebidos: d) Dificuldades técnicas de acesso à

informação; e) Outra.

A maior percentagem está alocada à *Utilização de informação* (40,0%). Esta é uma área que agrega as competências relacionadas com o uso da informação, nomeadamente *Softwares de referências bibliográficas*, *Gestão de perfis de investigação* e *Avaliação da produção científica*, sendo os seus maiores utilizadores os *Estudantes de Doutoramento*, os *Estudantes de Mestrado* e os *Docentes*.

Outra área onde se verifica um volume razoável de pedidos é a *Localização de informação e acesso a recursos* (30,3) mais direcionada para o manuseamento de ferramentas de pesquisa específicas como sejam as bases de dados eletrónicas; nestes casos, o utilizador pretende saber onde pode encontrar a informação de que necessita num determinado recurso. Também nesta área a maior percentagem de utilizadores são os *Estudantes de Doutoramento* e de *Mestrado*.

Gráfico 37 – Serviço de Referência por área de solicitação (%)



## 10. Requisição de Portáteis

Os Serviços de Informação e Documentação possuem três computadores portáteis, um pertencente aos SID e dois cedidos através do *Projecto Netversia*, que podem ser emprestados aos utilizadores para utilização exclusiva no espaço da Biblioteca e, à semelhança do que se verifica no funcionamento de outros serviços a requisição é feita através do Sistema de Gestão Integrada da Biblioteca (Koha).

Na análise dos dados é considerada a *Categoria de Utilizador* e o *Grau Académico* frequentado (se *Estudante*).

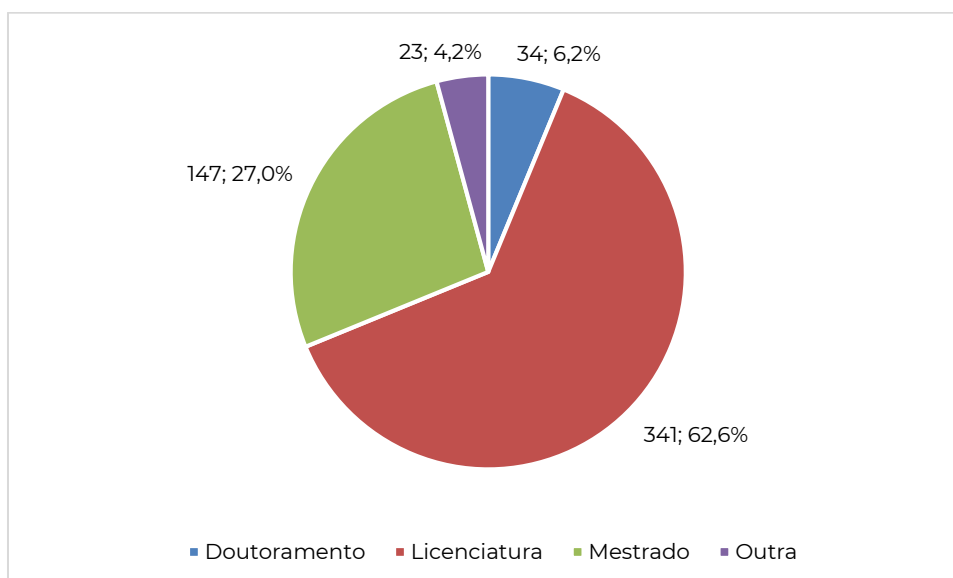
Os três computadores portáteis são, no decurso do ano de 2019 utilizados **556** vezes. São os *Estudantes* que requisitam os portáteis a maioria das vezes (**98,0%**).

Gráfico 38 – Requisição de Portáteis por Categoria de utilizador (%)



A percentagem mais elevada corresponde aos estudantes de *Licenciatura* (**62,6%**), seguidos dos de *Mestrado* (**27,0%**).

Gráfico 39 – Requisição de Portáteis por Grau Académico de utilizador (%)



## 11. Utilização de bases de dados

### 11.1. 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 *Downloads*, num total de 299432 entre todas as bases de dados/editores.

Tabela 6 - Utilização das Bases de Dados integradas na B-On (n)

Base de Dados	Downloads
ACM Digital Lib	2549
American Institute of Physics	180
Annual Reviews	2244
EbscoHost	15304
Emerald	7447
IEEE Xplore	8987
IOP Science	390
Nature.com	0
RSC.Org	27
Sage	37838
Science Direct	126103
Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM)	11
Springer	31640
Taylor & Francis	58062
Wiley Online Library	8650

## 11.2. Utilização de bases de dados de assinatura individual

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*. A ABI/INFORM Complete e a PsycArticles a verificarem maior número de downloads; já nas pesquisas destacam-me, também a PsycArticles, e a JSTOR Arts & Sciences II.

Tabela 7 - Utilização das Bases de Dados de assinatura individual (n)

Base de Dados	Pesquisas	Downloads
PsycARTICLES	25928	4090
PsycINFO	23414	6
Psychology and Behavioral Sciences Collection	14454	864
ABI/INFORM Collection	13400	18755
Econlit	7982	20
IFRS (International Financial Reporting Standards)	120	872
JSTOR Arts & Sciences II	32831	6896
Hospitality & Tourism Complete	18602	311

### 11.3. Utilização de bases de dados financeiros

A Biblioteca do Iscte tem à disposição dos seus utilizadores *bases de dados financeiros*. Para a sua utilização é necessário fazer uma requisição, que pode ser presencial (MOD.SID.AT.034) ou a distância através do preenchimento de um formulário online (MOD.SID.AT.034on). Os formulários permitem especificar a utilização por *Proveniência* de utilizador, por *Categoria* de utilizador e, ainda, por *Grau Académico*.

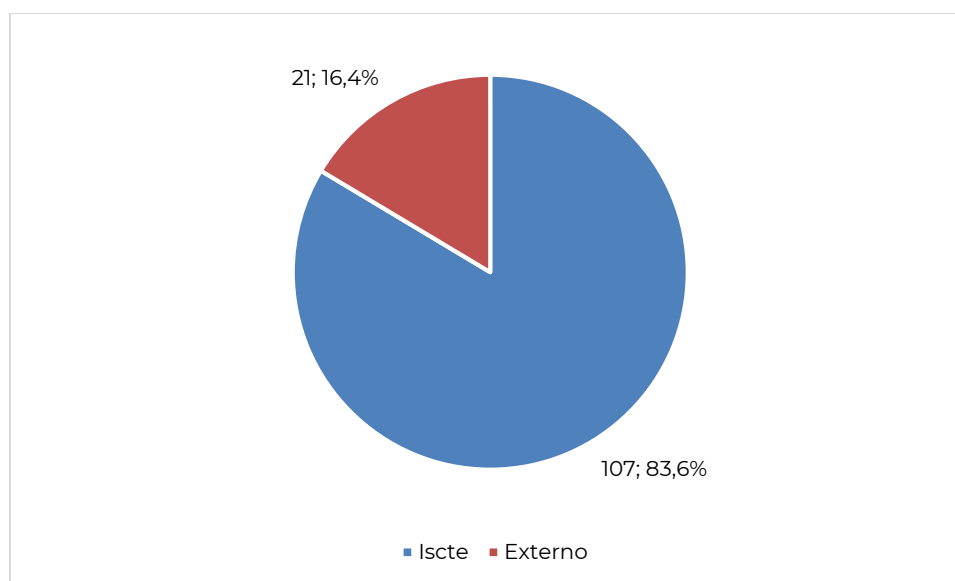
Cada utilização permite mais que um utilizador, sendo dessa forma a sua utilização quantificada através do número de *Utilizações* e de *Utilizadores*.

Tabela 8 - Utilização das Bases de Dados financeiros (n)

Base de Dados	Número de Utilizações	Número de Utilizadores
EIKON (Datastream)	197	243
Bloomberg	199	246
Sales Index / Marktest	21	31

Em termos utilização destas bases em concreto, é possível verificar que temos alguma procura por parte de *Utilizadores externos* (**16,4%**), contudo a grande maioria é da responsabilidade dos nossos utilizadores com uma percentagem **83,6%**.

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





De referir que, por motivo de manutenção que decorreu por um período alargado, do computador onde se encontrava o acesso aos estudos da *Marktest* e da *Sales Index* as estatísticas relativas à caracterização dos utilizadores que a estes recursos acederam é inexistente.

No que refere a utilização das bases Bloomberg e EIKON (Datastream + Lipper) é possível apurar que, embora com apenas uma pequena diferença, é a EIKON que tem uma maior procura junto do nosso público. Em termos de distribuição percentual da sua utilização por categoria de utilizador são os *Estudantes* que maior utilização fazem destes recursos.

Gráfico 41 – Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (n)

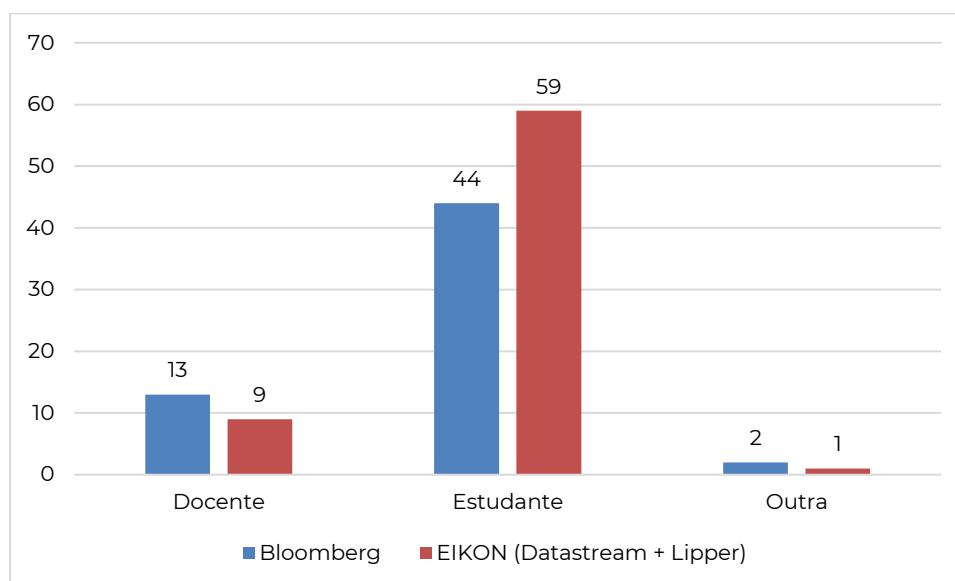


Tabela 9 - Utilização das Bases de dados financeiros por Categoria de utilizador (%)

Categoria utilizador	Bloomberg	EIKON (Datastream + Lipper)
Docente	22,0	13,0
Estudante	74,6	85,5
Outra	3,4	1,4

Sem surpresa, são os estudantes de *Mestrado* os que mais utilizam cada uma das bases, apresentando em ambas a percentagem de **86,4%**.

Gráfico 42 – Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Acadêmico (n)

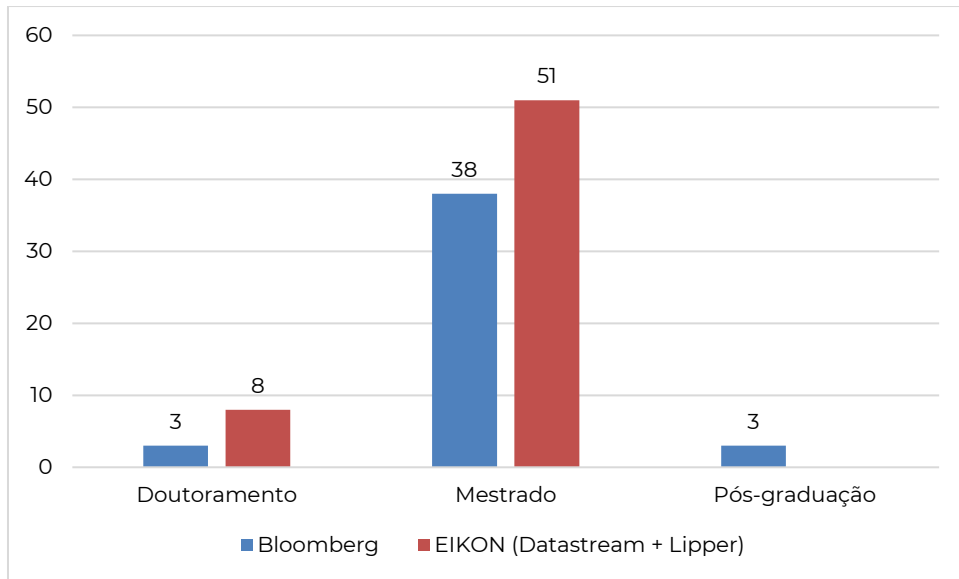


Tabela 10 - Utilização das Bases de dados financeiros por Grau Acadêmico (%)

Grau acadêmico	Bloomberg	EIKON (Datastream)
Doutorado	6,8	13,6
Mestrado	86,4	86,4
Pós-graduação	6,8	0,0