

# SID

Análise do mapa  
estatístico anual

2016

## Índice

I – Introdução.....	3
II – Análise da evolução (mensal & anual) .....	4
2.1. Documentos emprestados – 2012 a 2016.....	4
2.1.1. Evolução anual - Número de documentos emprestados (2012-2016)	5
2.2. Leitura presencial de monografias – 2012 a 2016.....	6
2.2.1. Evolução anual – Número de monografias consultadas em leitura presencial (2012-2016) .....	8
2.3. Número de clientes externos – 2012 a 2016 .....	8
2.3.1. Evolução anual - Número de clientes externos (2012-2016) .....	9
2.4. Número de teses e dissertações consultadas – 2012 a 2016 .....	10
2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2012-2016)	11
2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2012 a 2016.....	12
2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2012-2016) .....	13
2.6. Número de renovações de livros – 2012 a 2016 .....	14
2.6.1. Evolução anual - Número de renovações de livros (2012-2016) ....	15
2.7. Número de entradas na Biblioteca – 2012 a 2016.....	16
2.7.1. Evolução anual - Número de entradas na Biblioteca (2012-2016) ..	17
2.8. Número de pedidos do serviço de referência – 2012 a 2016 .....	18
2.8.1. Evolução anual - Número de pedidos do serviço de referência 2012- 2016	19
2.9. Número de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2012 a 2016 ....	20
2.9.1. Número de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016) .....	20
2.9.2. Número de EIB pedidos ao exterior (2012-2016) .....	22
III – Conclusão.....	24

*"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 reunida 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 dados utilizado para caracterizar o desempenho da biblioteca", que permitem uma avaliação sistemática e comparativa, que até então não era executada".

Assim, e apesar do 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 fornece, permite 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 Serviços de Informação e Documentação.

### **2.1. Documentos emprestados – 2012 a 2016**

Ao longo dos cinco anos analisados verificou-se que a quantidade de livros emprestados segue um padrão regular registando-se cinco picos distintos: janeiro, , março e maio e outubro e novembro (este último de forma menos acentuada), acompanhando de certa forma o calendário escolar e os períodos de avaliação.

O ano de 2016 representou um decréscimo dos livros emprestados com particular evidência no 2º semestre, acompanhando a tendência já verificada nos últimos dois anos e por oposição à evolução assinalada em 2012.

Durante o mês de agosto verificou-se, à semelhança, dos anos anteriores uma redução no empréstimo de documentos, menos acentuada, no entanto, que em 2015.

Gráfico 1 Documentos emprestados - 2012 a 2016

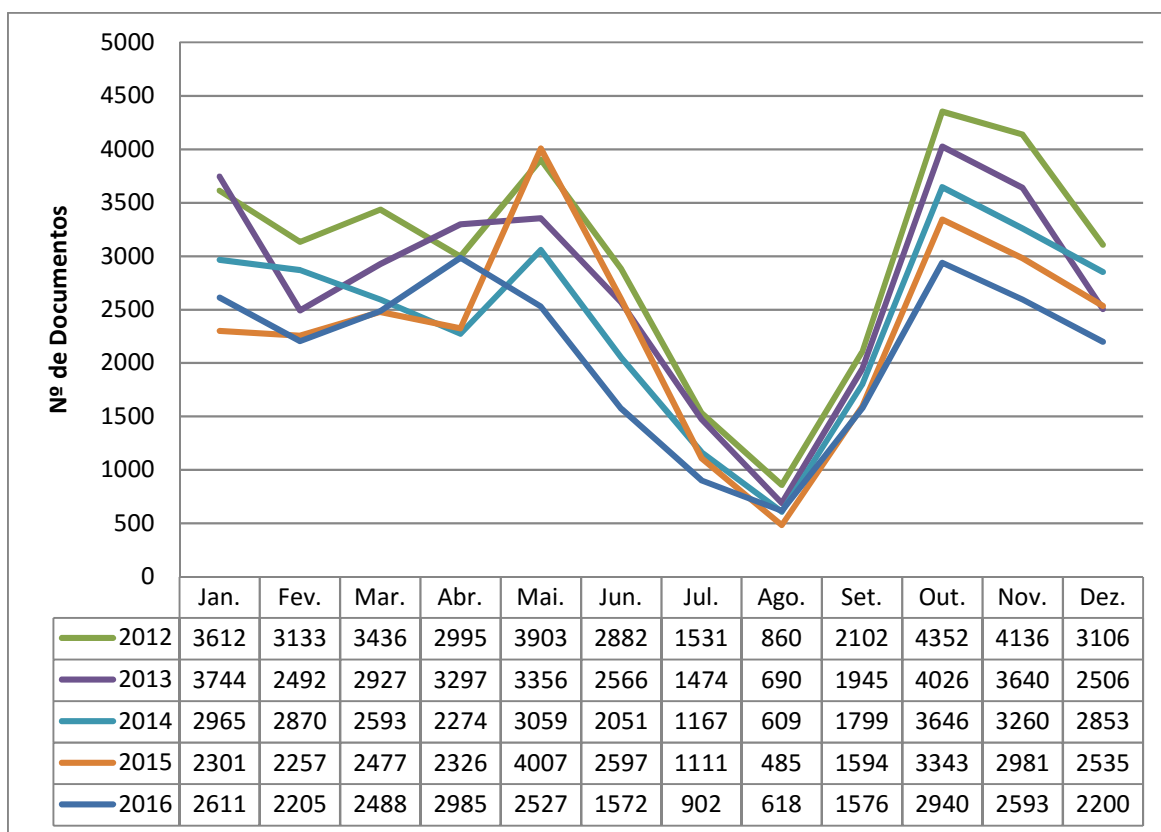


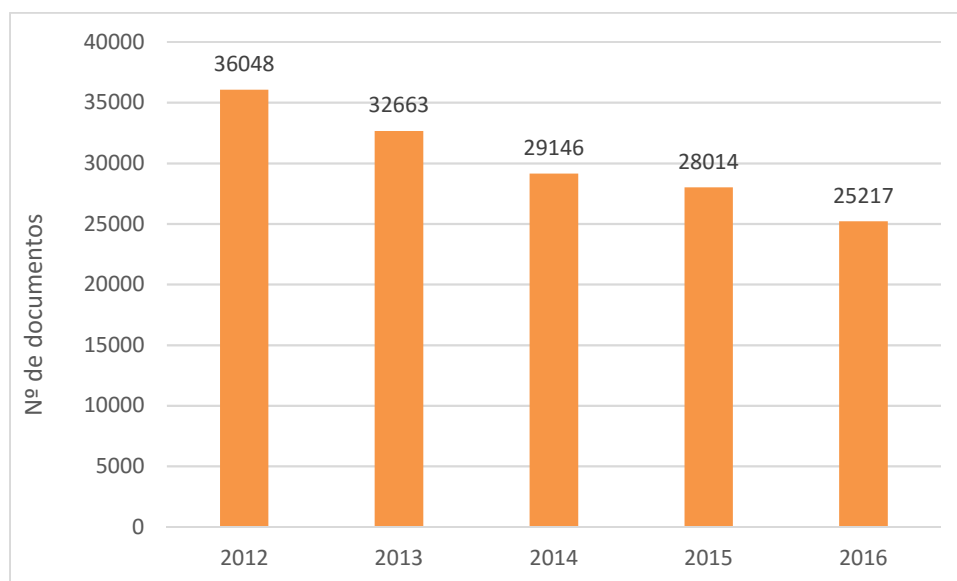
Tabela 1 Média mensal e diária - Número de documentos emprestados  
(2012-2016)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	36048	32663	29146	28014	25217
Média Mensal	3004	2722	2428	2345	2101
Média diária	127	115	103	100	89

### 2.1.1. Evolução anual - Número de documentos emprestados (2012-2016)

Em termos anuais, acentuou-se em 2016, a tendência de descida já iniciada anteriormente relativamente ao empréstimo de documentos. A situação representada pode ter surgido como consequência do facto de cada vez mais estarem disponíveis *online*, de forma gratuita, publicações de carácter científico de interesse para as várias áreas científicas de investigação e ensino do ISCTE-IUL.

Gráfico 2 Evolução anual - Número de documentos emprestados (2012-2016)



## 2.2. Leitura presencial de monografias – 2012 a 2016

No ano de 2016 verificou-se uma redução neste serviço em relação a 2015 (23567 e 25817, respetivamente).

Em 2016 é o período de outubro-novembro que se destaca com o maior número de documentos consultados.

Agosto é, sem dúvida, o mês em que menos livros são consultados presencialmente. O ano de 2013 foi aquele em que se registou o valor mais elevado no referido mês no conjunto dos cinco anos analisados.

Gráfico 3 Leitura presencial de monografias (2012-2016)

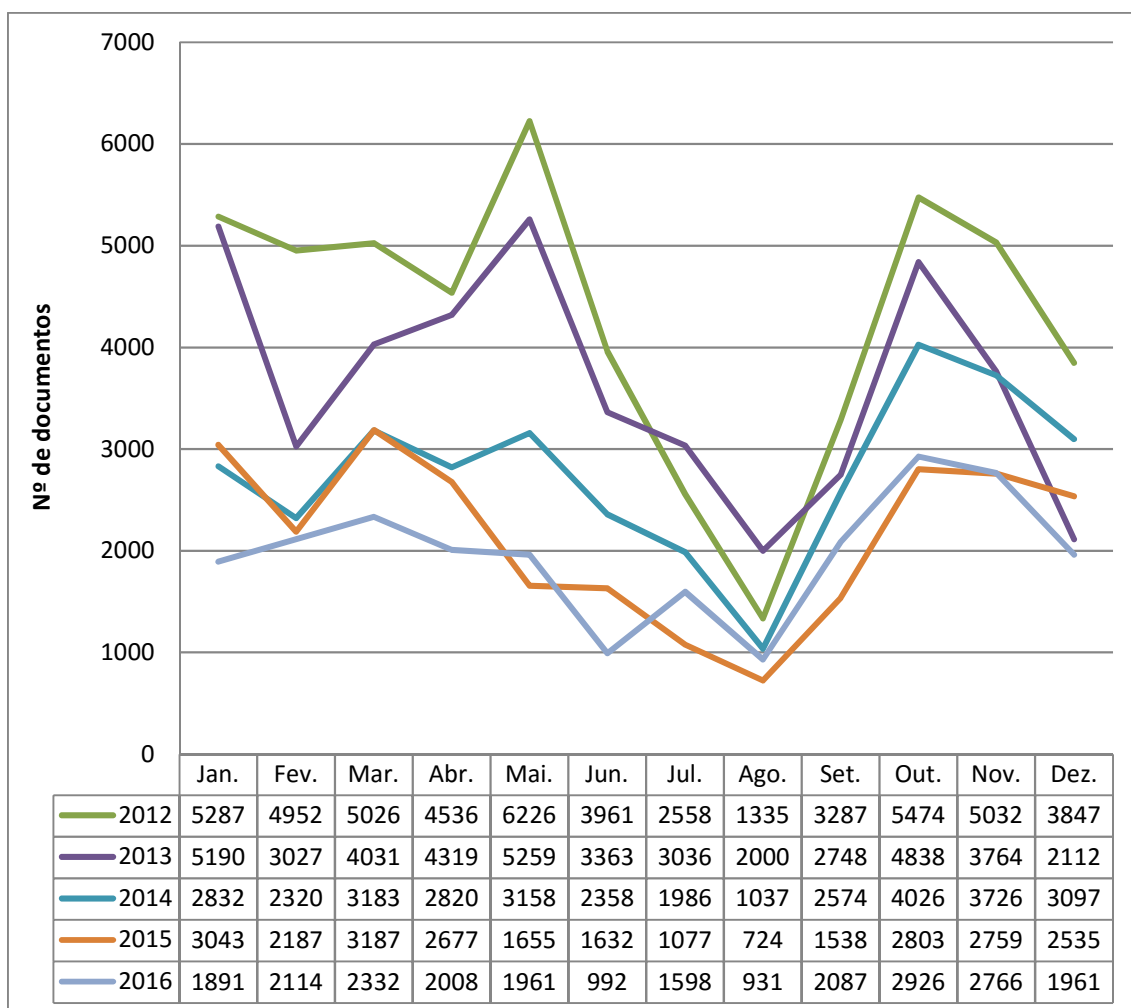


Tabela 2 Média mensal e diária - Leitura presencial de monografias (2012-2016)

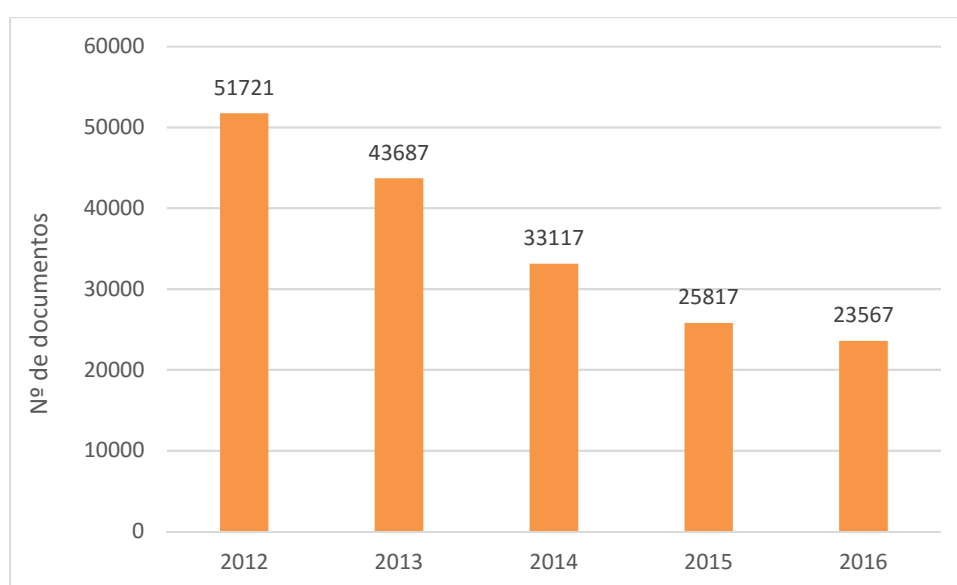
Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	51521	43687	33117	25817	23567
Média Mensal	4293	3641	2760	2151	1964
Média diária	181	154	117	92	84

### 2.2.1. Evolução anual – Número de monografias consultadas em leitura presencial (2012-2016)

O ano de 2016, à semelhança de 2015, contrariou a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012. Em 2016, em relação ao ano anterior, registou-se uma diminuição de 2250 documentos consultados.

O valor anual de 2016 situou-se nos 23567 livros o que representa uma média mensal de 1964 livros consultados presencialmente.

Gráfico 4 Evolução anual – Número de monografias consultadas em leitura presencial (2012-2016)



### 2.3. Número de clientes externos – 2012 a 2016

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.

Em 2016, contudo, registou-se uma descida nos números apurados, sendo que os meses com maior afluência de utilizadores externos são os de fevereiro e outubro.



Gráfico 5 Número de clientes externos (2012-2016)

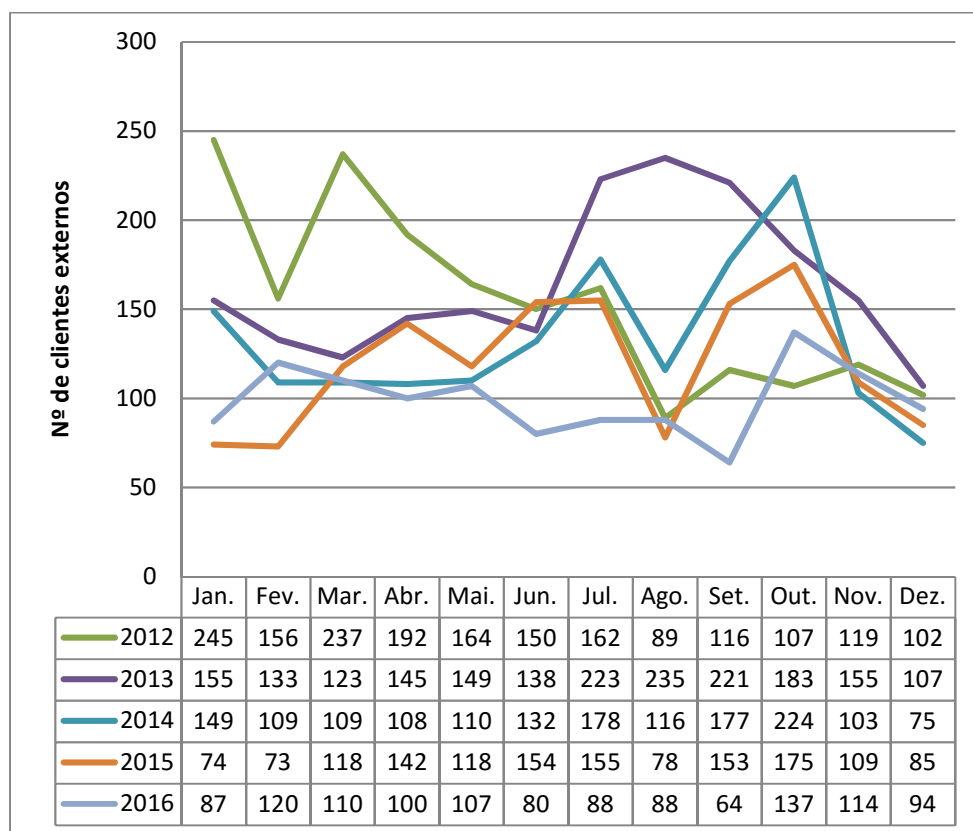


Tabela 3 Média mensal e diária - Número de clientes externos (2012-2016)

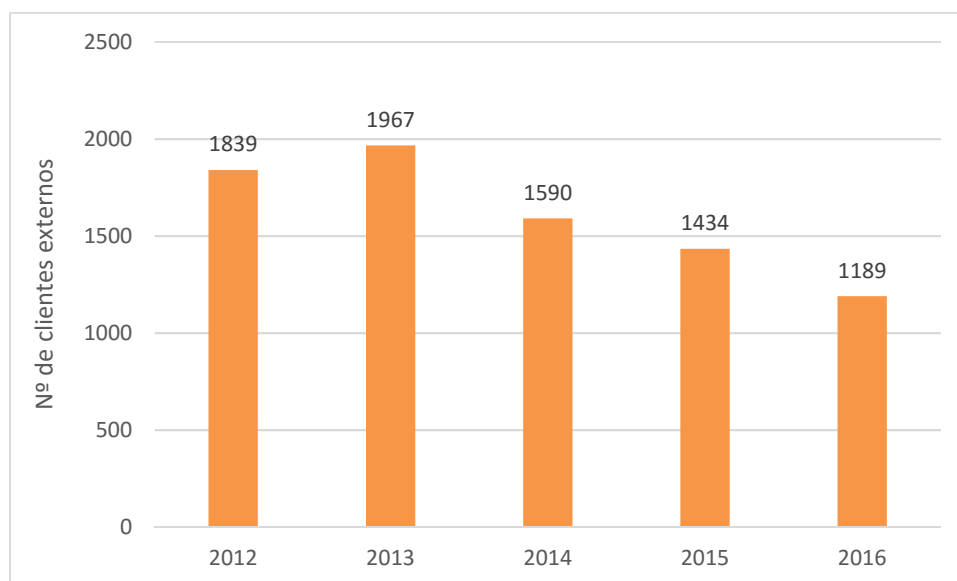
Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	1839	1967	1590	1434	1189
Média Mensal	153	164	164	120	99
Média diária	6	7	6	5	4

### 2.3.1. Evolução anual - Número de clientes externos (2012-2016)

Em 2016, a tendência foi de uma ligeira descida. 2013 registou o valor mais alto dos 5 anos aqui analisados.

Assim, verifica-se a tendência geral, ou seja, a Biblioteca do ISCTE-IUL tem tido sempre muita procura por parte de utilizadores de outras instituições quer pelo seu fundo documental quer pelo espaço e pelas condições consideradas adequadas ao estudo.

Gráfico 6 Evolução anual - Número de clientes externos (2012-2016)



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

#### **2.4. Número de teses e dissertações consultadas – 2012 a 2016**

O valor de consulta de teses e dissertações manteve-se exatamente igual nos anos de 2016 e 2015.

Ao longo do ano de 2011 já se tinha verificado uma redução do número 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.

Em 2016, os valores mais elevados registaram-se nos períodos de setembro a novembro e março a abril.

Este tipo de consulta decresce para o seu nível mínimo em agosto, não deixando, contudo, de ser significativo o número de teses solicitadas (45, em 2016), correspondendo talvez à maior disponibilidade (férias profissionais) dos alunos do 2º e 3º ciclo.

Gráfico 7 Número de teses e dissertações consultadas (2012-2016)

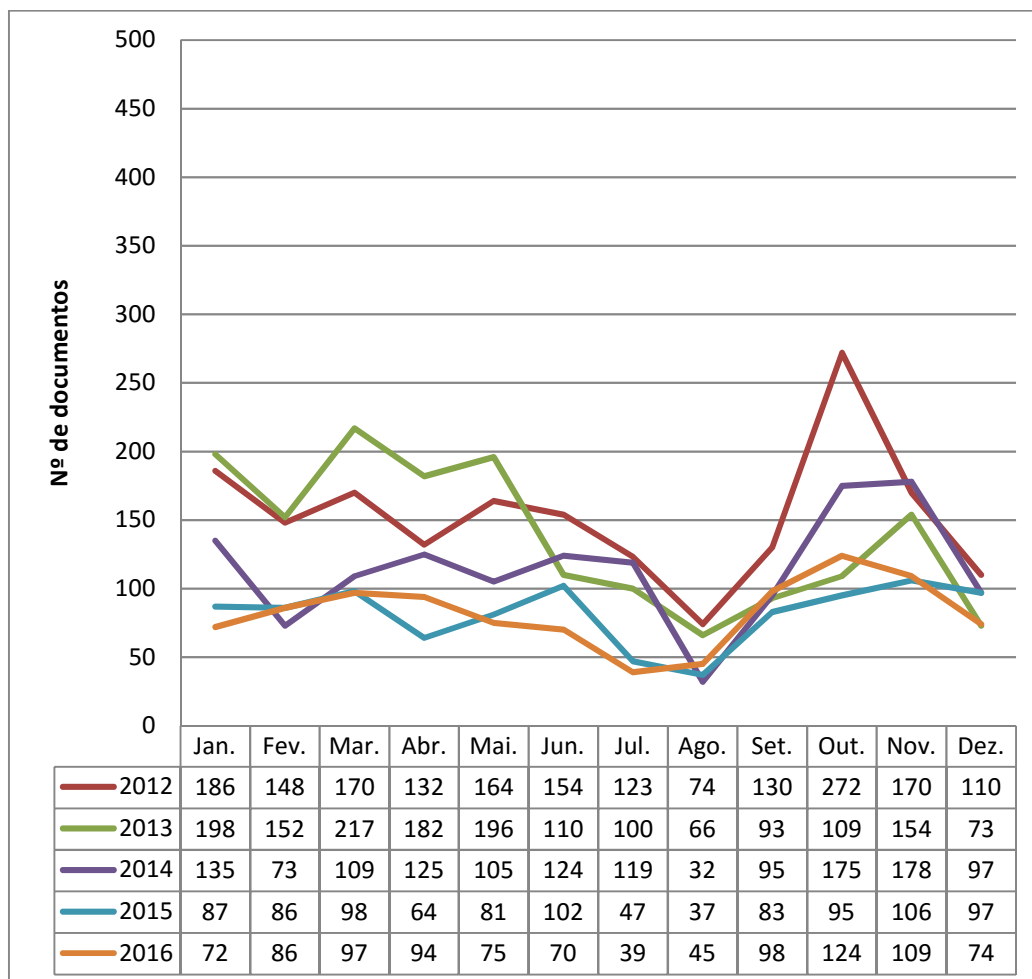


Tabela 4 Média mensal e diária – Número de teses e dissertações consultadas (2012-2016)

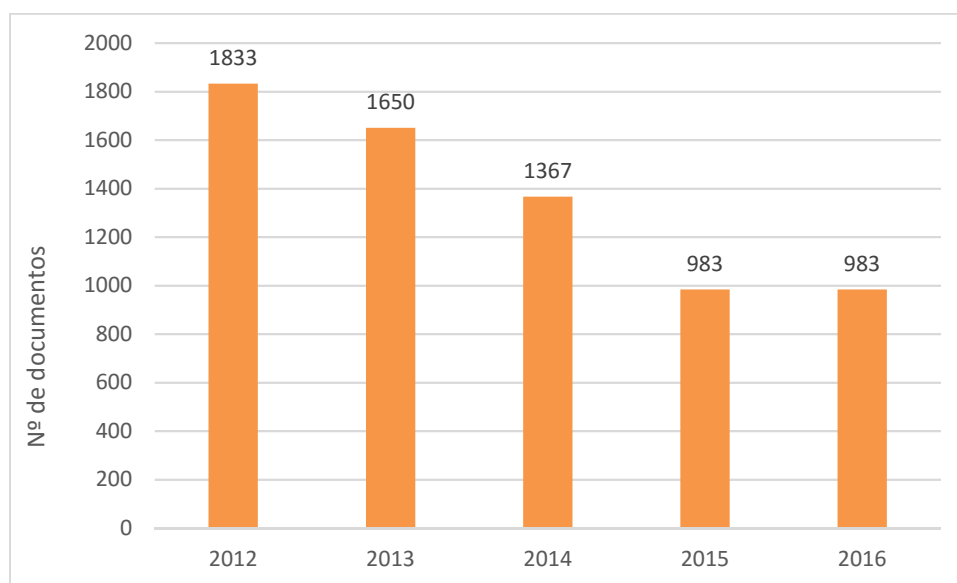
Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	1833	1650	1367	983	983
Média Mensal	153	138	114	82	82
Média diária	6	6	5	3	3

#### 2.4.1. Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2012-2016)

O ano de 2015 apresenta em relação ao ano anterior um decréscimo de cerca de 384 obras consultadas, o que poderá ser explicado pelo facto das teses e

dissertações defendidas no ISCTE-IUL, se encontrarem disponíveis *online* cada vez em maior número, acompanhando a tendência já verificada em 2013 (menos 400 obras), não obstante o ano de 2012 ter revelado um acréscimo de cerca de 200 obras consultadas. O facto da produção no ISCTE-IUL ser muito extensa e o número 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.

Gráfico 8 Evolução anual - n.º de teses e dissertações consultadas (2012-2016)



## 2.5. Ocupação das salas de estudo em grupo – 2012 a 2016

No decorrer do ano de 2016 houve um ligeiro aumento da utilização das salas de estudo em grupo. Os meses de maio, outubro e novembro, atingem valores mais elevados.

Globalmente, a utilização das salas de estudo em grupo regista três picos de utilização no período analisado: maio, outubro e novembro.

Em agosto a sua ocupação é praticamente nula. Sendo estas salas maioritariamente solicitadas pelos alunos do 1º ciclo, a sua ocupação acompanha completamente as suas necessidades de elaboração de trabalhos de grupo e as suas férias letivas.

Gráfico 9 Ocupação das salas de estudo em grupo – 2012 a 2016

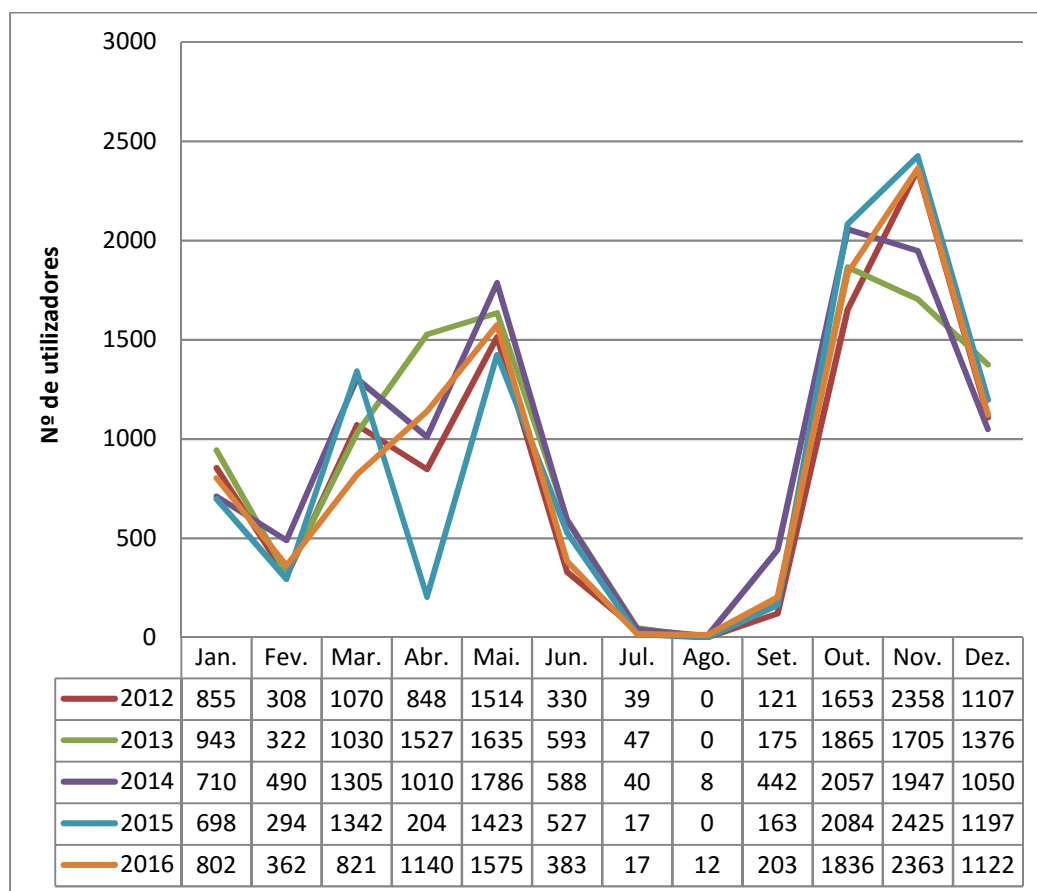


Tabela 5 Média mensal e diária – Ocupação das salas de estudo em grupo (2012-2016)

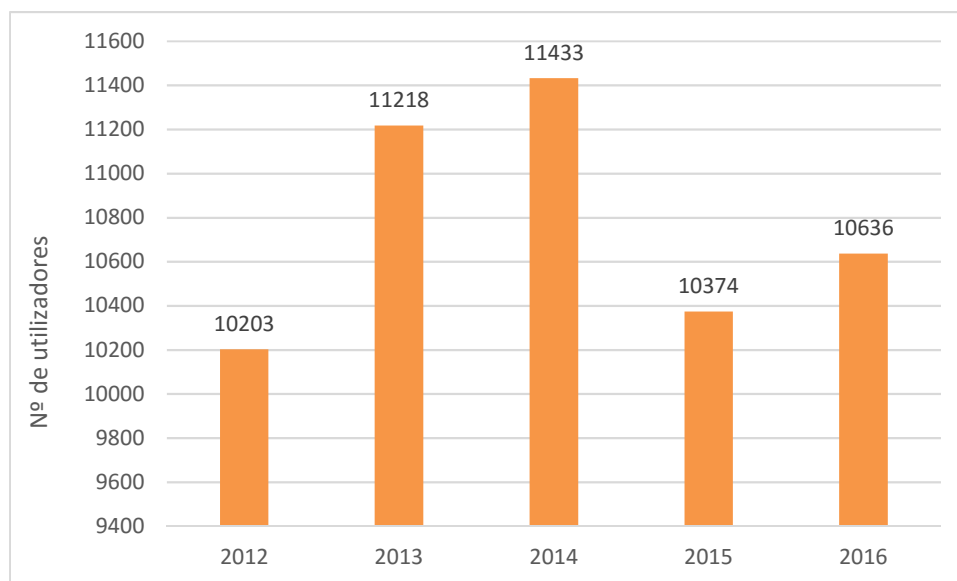
Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	10203	11218	11433	10374	10636
Média Mensal	850	935	953	865	886
Média diária	36	40	40	37	38

### 2.5.1. Evolução anual - ocupação das salas de estudo (2012-2016)

A utilização destes espaços superou, em 2016, os valores dos anos de 2012, apesar de representar um decréscimo relativamente aos anos de 2014 e de 2013, em que se haviam verificado os valores mais altos de utilização. A nível anual, o ano de 2016 regista a manutenção na procura destes espaços, na ordem de um milhar.

Mais estudantes de mestrados de continuidade podem estar na origem desta tendência.

Gráfico 10 Evolução anual - Ocupação das salas de estudo (2012-2016)



## 2.6. Número de renovações de livros – 2012 a 2016

O ano de 2016 registou o valor mais próximo de 2014, mas ainda assim, inferior a 2015.

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 número 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.

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 Número de renovações de livros - 2012 a 2016

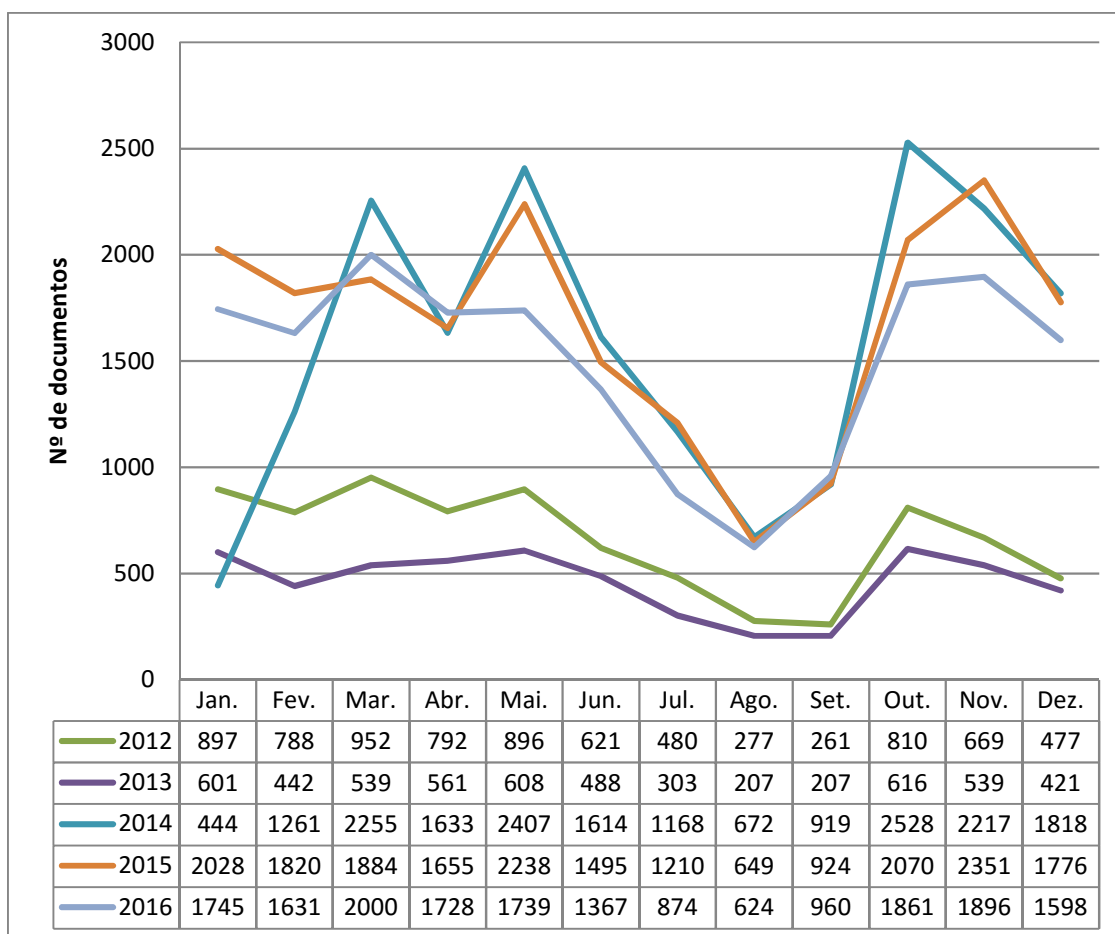


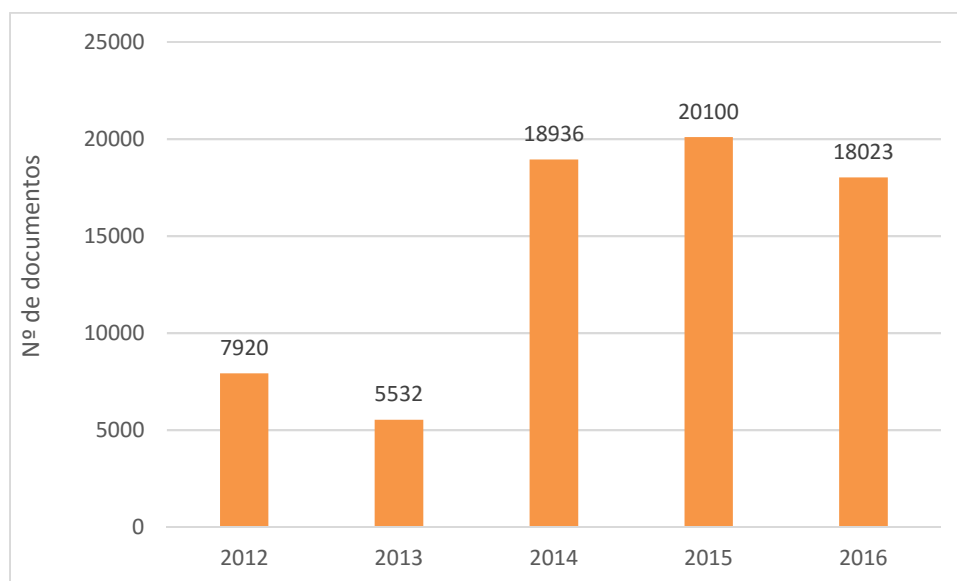
Tabela 6 Média mensal e diária - Número de renovações de livros (2012-2016)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	7920	5532	18936	20100	18023
Média Mensal	660	461	1578	1675	1502
Média diária	28	20	67	72	64

### 2.6.1. Evolução anual - Número de renovações de livros (2012-2016)

Em valores globais houve, em 2016, uma diminuição de renovações, contrariando a tendência verificada no ano anterior.

Gráfico 12 Evolução anual - Número de renovações de livros (2012-2016)



## 2.7. Número de entradas na Biblioteca – 2012 a 2016

Em 2016, os meses de maior afluência à Biblioteca foram, por ordem decrescente, os meses de novembro, outubro, maio e abril.

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

O valor mínimo é atingido em agosto, por ser mês de férias, em que importa salientar que o número substancial de entradas se reporta à devolução/empréstimo de obras e não à permanência nas instalações. Ainda assim, o ano de 2016 apresenta o valor mais alto do período analisado para este mês



Gráfico 13 Número de entradas na Biblioteca - 2012 a 2016

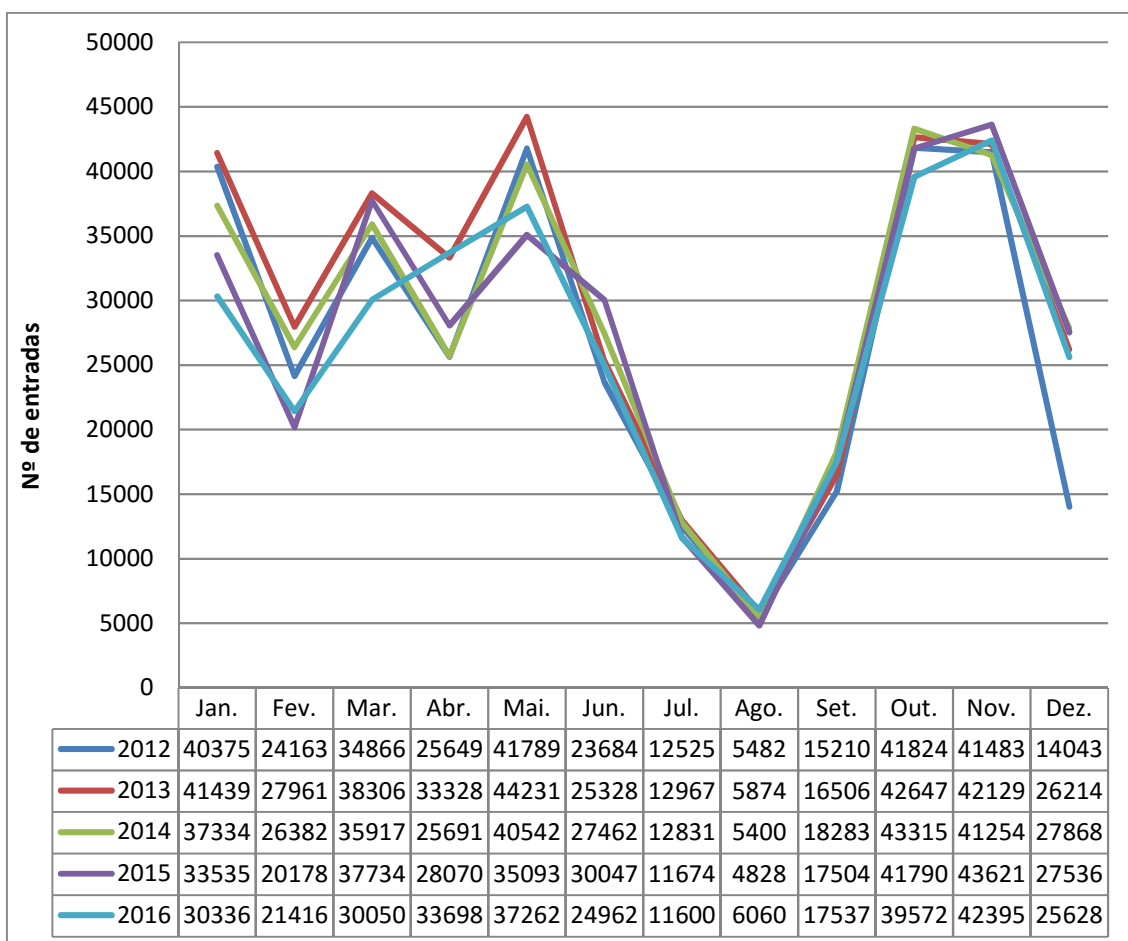


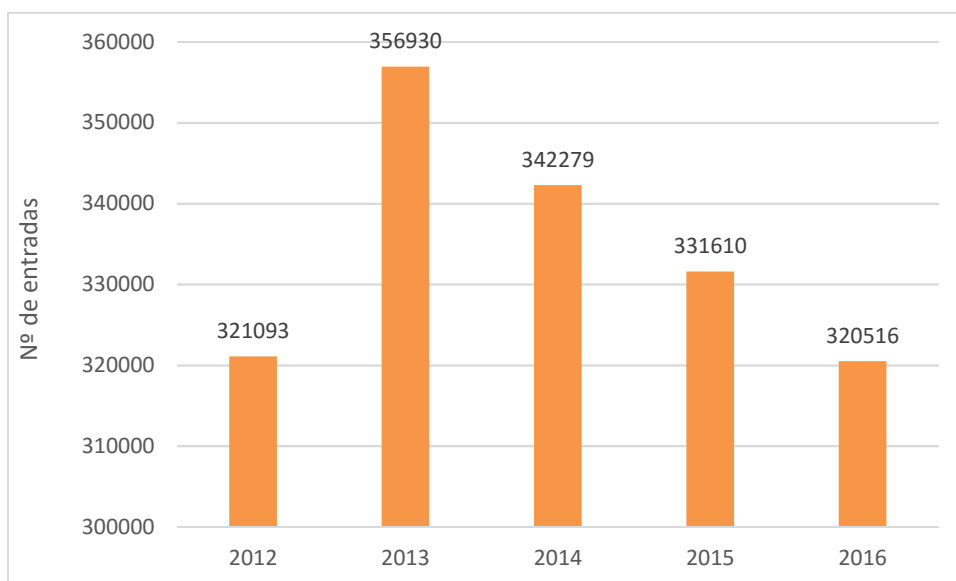
Tabela 7 Média mensal e diária - Número de entradas na Biblioteca (2012-2016)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	321093	356930	342279	331610	320516
Média Mensal	26758	29744	28523	27634	26710
Média diária	1131	1261	1209	1180	1137

### 2.7.1. Evolução anual - Número de entradas na Biblioteca (2012-2016)

No ano de 2016, o número de utilizadores que visitou Biblioteca decresceu. Este decréscimo de entradas na Biblioteca pode estar relacionado com o aumento da disponibilização de conteúdos informativos *online*, nomeadamente das teses de doutoramento e dissertações de mestrado.

Gráfico 14 Evolução anual - Número de entradas na Biblioteca (2012-2016)



## 2.8. Número de pedidos do serviço de referência – 2012 a 2016

Os dados apurados permitem evidenciar um maior pico de procura deste serviço em fevereiro e outubro no que respeita aos anos em análise, o que é coerente com as necessidades experimentadas no início do ano letivo em termos de pesquisa e acesso à informação, bem como em fevereiro que correspondem a final de semestre e a início de novo semestre. Nos restantes meses do ano, à semelhança dos anos anteriores, há um comportamento oscilante, dependendo talvez das necessidades específicas dos clientes.

O ano de 2016 foi o ano com menos pedidos, a par de ano de 2015, acompanhando a tendência já verificada desde 2012. O aumento crescente de recursos de informação de qualidade e disponíveis gratuitamente *online* e também o aumento da procura das nossas ações de formação podem de alguma forma justificar o decréscimo na procura deste serviço.

Gráfico 15 Número de pedidos do serviço de referência - 2012 a 2016

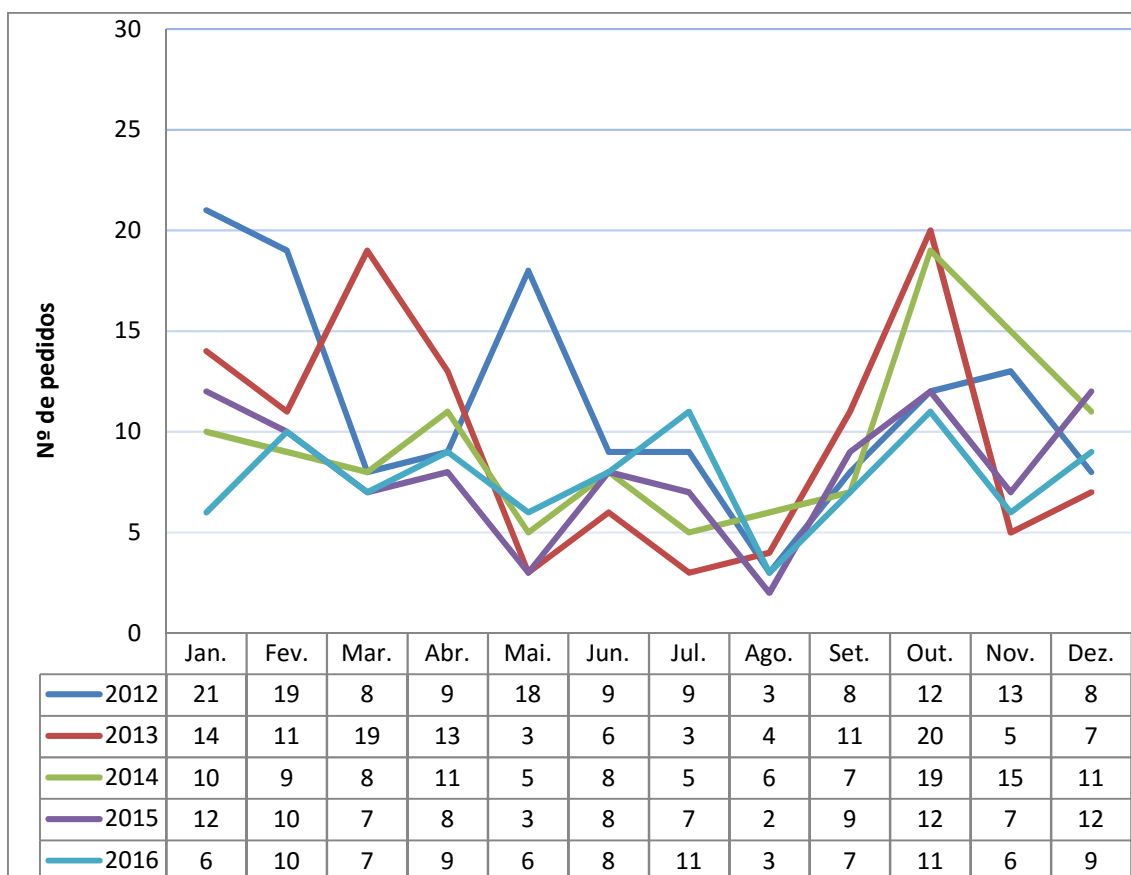


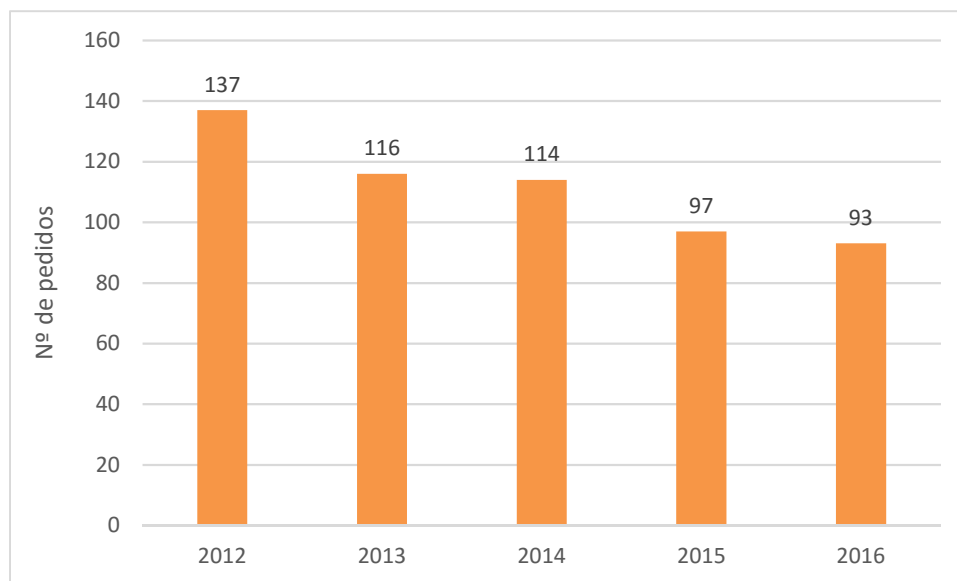
Tabela 8 Média mensal e diária – Número de pedidos do serviço de referência (2012-2016)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	137	116	114	97	93
Média Mensal	11	10	10	8	8
Média diária	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3

### 2.8.1 Evolução anual - Número de pedidos do serviço de referência 2012-2016

Tal como referido no ponto anterior os pedidos de referência feitos a estes Serviços não seguem um padrão, estando dependentes das necessidades de cada utilizador. É de salientar que este serviço regista pouca ou nenhuma utilização no seu formato *Chat* (3 pedidos em 2012 e 0 pedidos em 2013, 2014 e 2015), sendo os formatos de eleição dos utilizadores o *e-mail* ou presencial.

Gráfico 16 Evolução anual - Número de pedidos do serviço de referência (2012-2016)



## 2.9. Número de movimentos do Empréstimo Interbibliotecas – 2012 a 2016

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. Número de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016)

Este é um serviço para o qual não se consegue verificar a existência de qualquer tendência ou padrão em termos mensais, contudo em termos genéricos conseguimos perceber que os meses de maior procura se concentram em janeiro, fevereiro, maio e julho.

Gráfico 17 Número de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016)

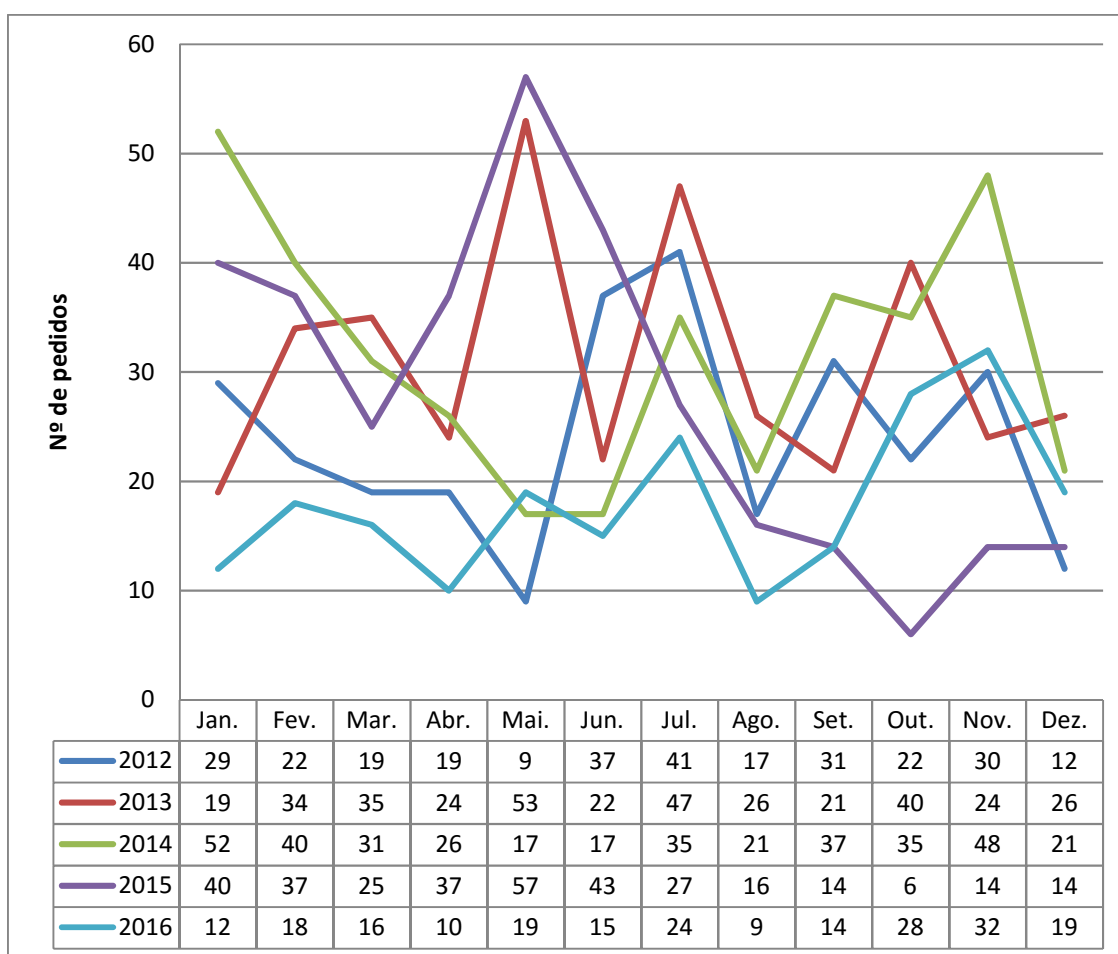


Tabela 9 Média mensal e diária – Número de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016)

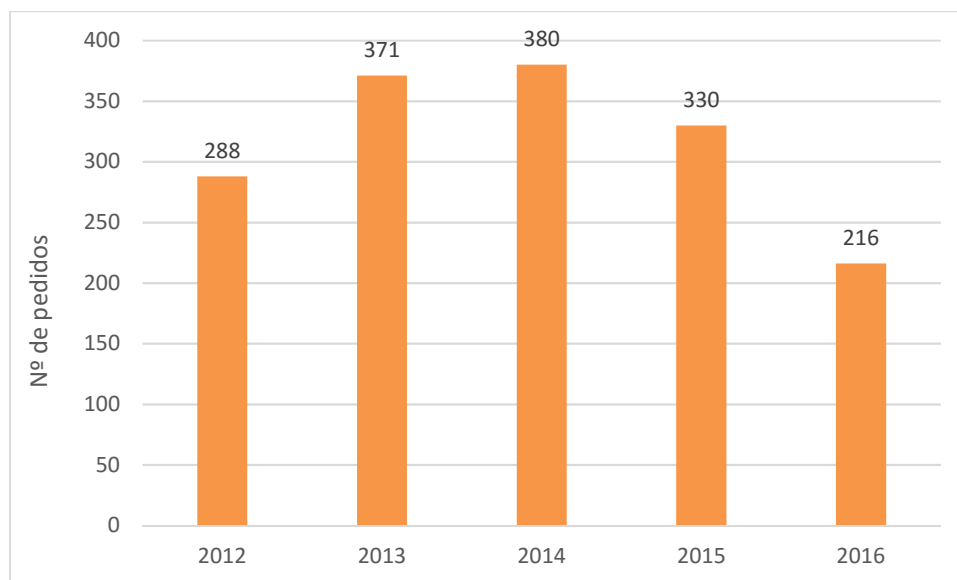
Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	288	371	380	330	216
Média Mensal	24	31	30	28	18
Média diária	1	1	1	1	0,8

### 2.9.1.1 Evolução anual - Número de movimentos de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016)

Os movimentos relativos ao empréstimo interbibliotecas referentes a pedidos feitos ao ISCTE-IUL não registam nenhum padrão regular, distribuindo-se de forma aleatória ao longo do ano, obedecendo sobretudo às necessidades de investigação dos docentes e dos alunos do 2º e 3º ciclo. Contudo, como se pode verificar no

gráfico seguinte, os movimentos de livros solicitados por este tipo de empréstimo à Biblioteca do ISCTE-IUL teve, em 2014, um acréscimo de 25% relativamente a 2012, confirmando a tendência já verificada em 2013 relativamente a 2012 e por oposição ao pequeno decréscimo assinalado em 2015 e no ano presente.

Gráfico 18 Evolução anual - Número de EIB pedidos ao ISCTE-IUL (2012-2016)



### 2.9.2. Número de EIB pedidos ao exterior (2012-2016)

À semelhança dos pedidos que são feitos à Biblioteca do ISCTE-IUL, também naqueles que 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 Número de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2012-2016)

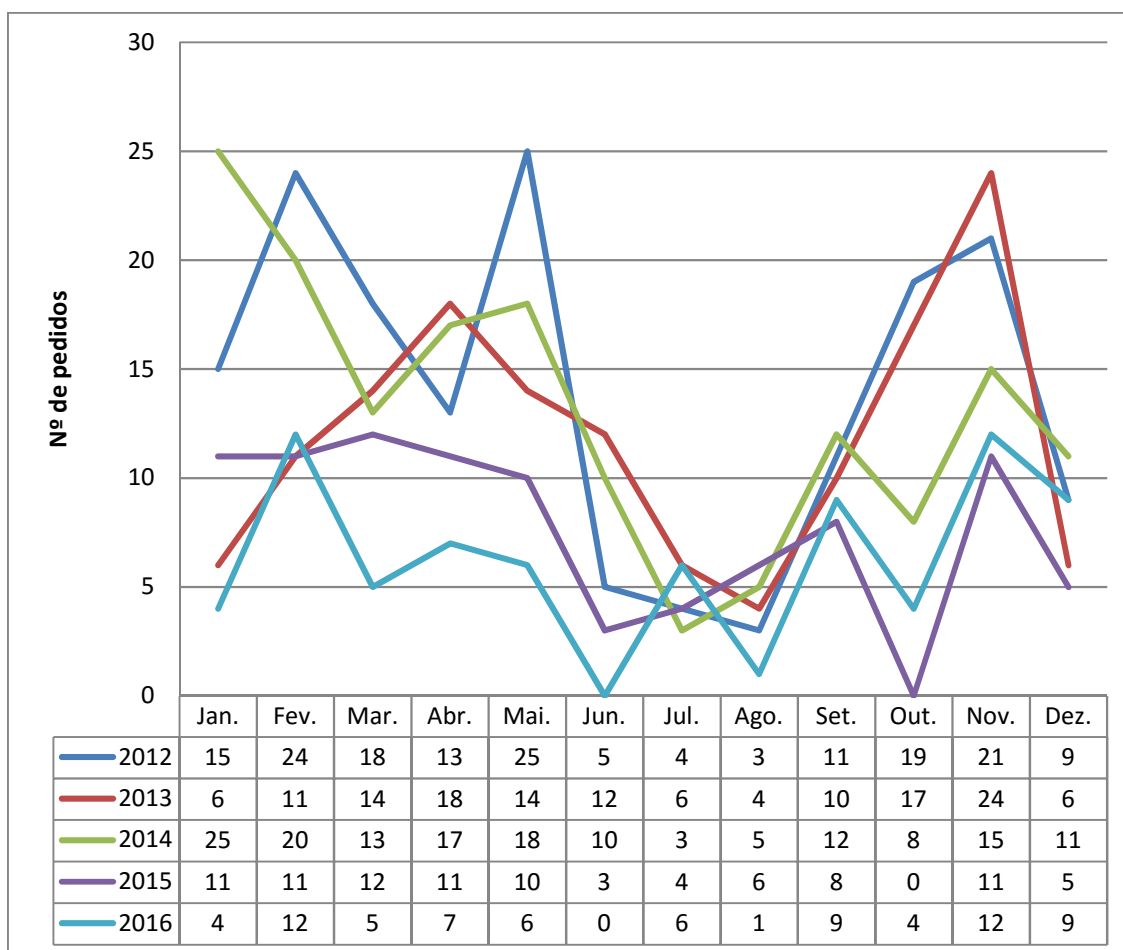


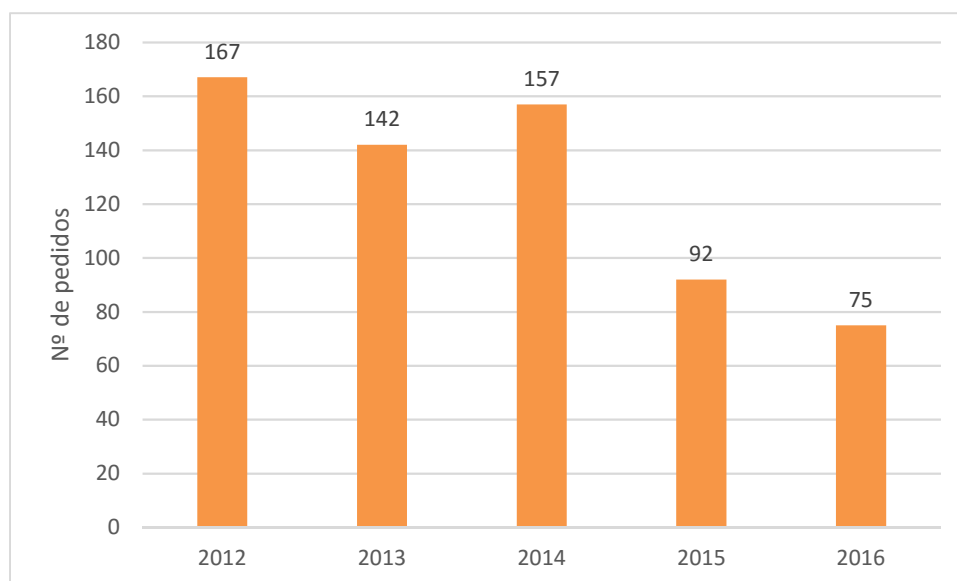
Tabela 10 Média mensal e diária – Número de EIB pedidos ao exterior (2012-2016)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016
Total	167	142	157	92	75
Média Mensal	14	12	13	8	6
Média diária	0,6	0,5	0,6	0,3	0,3

### 2.9.2.1. Evolução anual - Número de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2012-2016)

O ano de 2016 representou uma diminuição relativamente ao ano anterior. Com efeito, o pedido de empréstimo de obras ao exterior tem vindo a decrescer embora em 2014 tenhamos verificado um número aumentado de pedidos.

Gráfico 20 Evolução anual - Número de movimentos de EIB pedidos ao exterior (2012-2016)



### 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 *Número de documentos emprestados*, o ano de 2016 confirmou a tendência de diminuição no número de livros emprestados.

De forma semelhante, também, os valores apurados no *Número de documentos (monografias) consultados em regime de leitura presencial*, o ano de 2016 acentuou a tendência de redução já verificada em 2014 e em 2013, contrariando a tendência de subida do número de documentos consultados verificada em 2012.

Contrariamente ao ano de 2013, a procura da Biblioteca do ISCTE-IUL por parte de *Utilizadores externos* no ano de 2014 desceu, retomando os valores registados em 2012, mas tendo descido ainda mais significativamente em 2016.

Já no que respeita ao *Número de teses e dissertações consultadas*, verificou-se em 2016 a manutenção do número de obras consultadas em 2015. A descida era, contudo, anterior e poderá ser explicada pelo facto das teses e dissertações



defendidas no ISCTE-IUL se encontrarem disponíveis *online* cada vez em maior número.

A taxa de *ocupação das Salas de Estudo em Grupo* apesar de apresentar valores elevados tinha decrescido e voltou a aumentar em 2016, 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 *Número de renovações*, este valor diminuiu ligeiramente em 2016.

Em 2016, o *Número de entradas na biblioteca* diminuiu o valor registado em 2015, por oposição ao verificado em 2013, o qual teve o maior crescimento de sempre, cerca de 19%, acompanhando a tendência que já se havia verificado no ano de 2012, talvez devido ao facto de termos aumentado o número de sessões de formação bem como todo um conjunto de atividades de extensão e dinamização cultural que levou a que mais utilizadores afluíssem ao espaço da Biblioteca.

O *Número de pedidos ao serviço de referência* consolidou a diminuição já verificada em 2015 apresentando o valor mais baixo dos anos em análise. De referir, que, sendo este serviço disponibilizado por 4 vias distintas (presencial, telefone, *e-mail* e *chat*), o *chat* que poderia ser considerada a forma mais fácil e cómoda não regista pedidos por esta via.

O *Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB)* é um serviço que funciona em dois sentidos, isto é, os pedidos que são feitos à Biblioteca do ISCTE-IUL por outras bibliotecas e os pedidos que a Biblioteca do ISCTE-IUL faz ao exterior a pedido dos nossos utilizadores. Assim, no primeiro caso (pedidos à Biblioteca do ISCTE-IUL) os valores registados em 2016 representam um decréscimo relativamente a 2015. 2014 teve os valores mais elevados dos anos em análise neste relatório, confirmando a tendência já assinalada em 2012 e 2013. No segundo caso, os pedidos feitos por nós ao exterior registaram uma diminuição relativamente a 2015, que tinham subido comparativamente a 2013, mas que representaram uma diminuição significativa no que respeita a 2012 o que, de certa forma, nos dá indicação que este serviço muitas vezes assinalado como desconhecido pelos nossos utilizadores aquando da aplicação dos questionários de satisfação aplicado anualmente pode agora ter a sua utilização mais difundida.

O abrandamento, em qualquer um dos itens avaliados, é evidente e regular em julho-agosto, o que poderá permitir a fundamentação da continuação da calendarização de tarefas de inventário e arrumação para esse período, visto que o encerramento das instalações da Biblioteca (se for considerado necessário) terá manifestamente um impacto muito inferior.

Pensamos que a observação e análise evolutiva destes padrões pode 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 aos inscritos no 2º e 3º ciclo.

**Nota final:** as tabelas 1 a 10 foram, neste relatório, corrigidas no que respeita à média diária de cada indicador (e em relação aos relatórios anteriores), tendo em consideração o número real de dias de abertura da Biblioteca do ISCTE-IUL em cada ano.