



associação portuguesa de  
**bibliotecários, arquivistas e documentalistas**

13º Congresso Nacional BAD  
Fundão | 24-26 OUT. 2018

**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

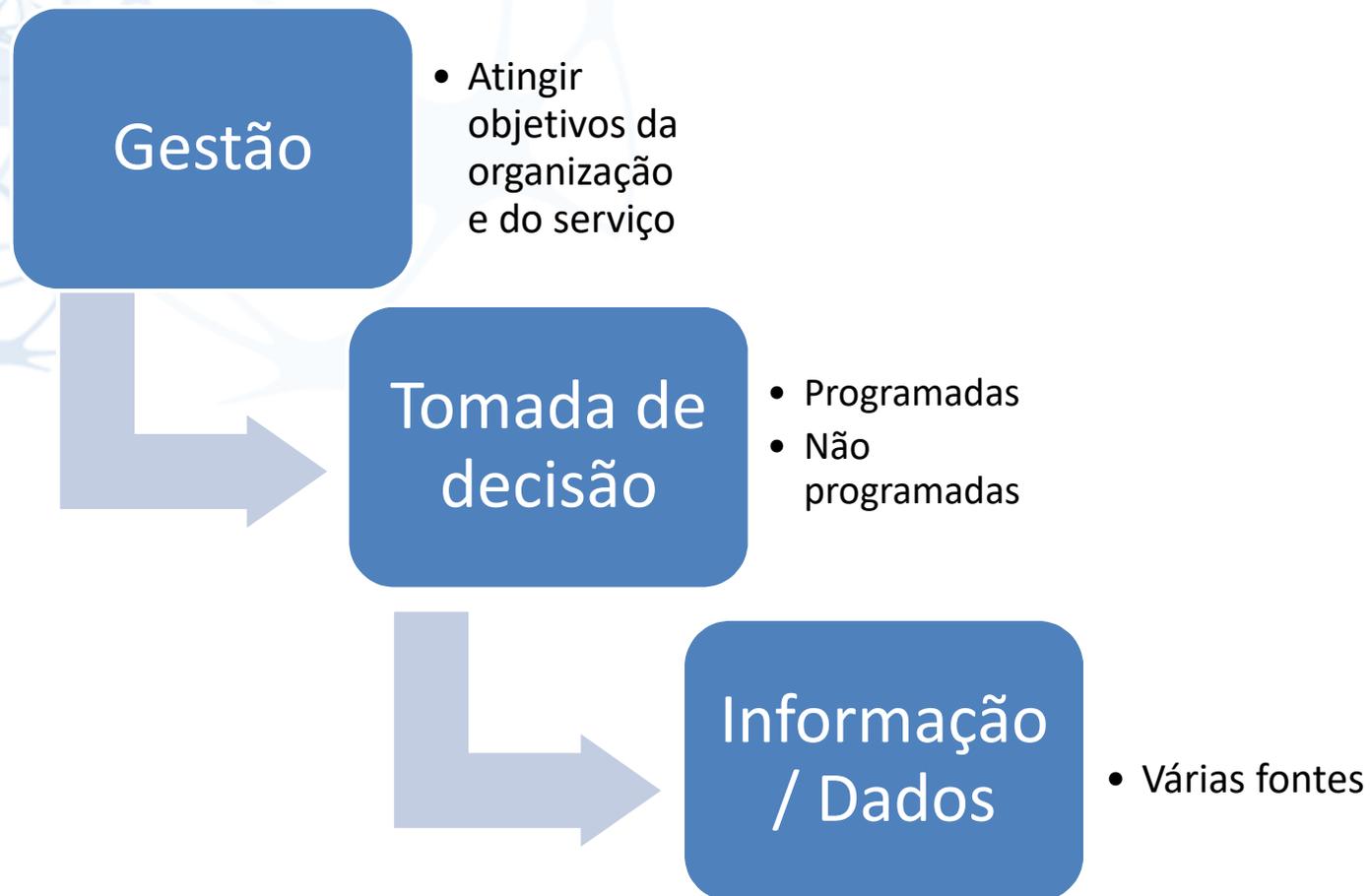
**Informação estatística e tomada de decisão  
numa Biblioteca do Ensino Superior**

**Teresa Segurado, Maria João Amante, Ana Inácio**

# Objetivos

- Apresentar a experiência da Biblioteca do ISCTE-IUL
- Apresentar as conclusões da análise realizada entre os dados apurados na Biblioteca do ISCTE-IUL e aqueles preconizados na ISO 2789 e no documento em elaboração pelo GT-BES

# Gestão / Tomada de decisão



# Informação / Dados

- Recolha
  - Norma ISO 2789:2013
  - Indicadores Estatísticos GT-BES
  - Adaptada localmente
- Utilização
  - Avaliação e benchmarking
  - Marketing
  - Planeamento estratégico
  - Tomada de decisão
  - Informação aos órgãos de gestão da Instituição

# Informação / Dados

- Obstáculos
  - Grandes quantidades de dados
  - Acesso a informação relevante
  - Falta de recursos humanos
  - Formação contínua
  - Cultura organizacional de apoio

# Biblioteca do ISCTE-IUL

- Recolha de dados estatísticos desde 2005
  - ISO 2789:2003
  - Criação de novos indicadores
  - Passagem de procedimentos manuais para automáticos
- Tratamento
- Apresentação de dados recolhidos

# RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO



Publicado por  
**Serviços de Informação e Documentação**

Gerir tendo como foco de atuação o utilizador pressupõe, numa Biblioteca do Ensino Superior, conhecer as opiniões, perceções e atitudes dos utilizadores face aos serviços prestados e atividades desenvolvidas. Para tal, os Serviços de Informação e Documentação aplicam questionários com o objetivo de recolher informação que, após o devido tratamento, possibilitam a elaboração de Relatórios que constituem a base para a tomada de decisão e para a identificação de iniciativas de melhoria.

Nesta página pode aceder a um conjunto de relatórios elaborados pelos SID do ISCTE-IUL.

## Relatório de Atividades

[2009](#) | [2011](#) | [2012](#) | [2013](#) | [2014](#) | [2015](#) | [2016](#) | [2017](#)

## Análise dos Mapas Estatísticos

[2009](#) | [2010](#) | [2011](#) | [2012](#) | [2013](#) | [2014](#) | [2015](#) | [2016](#)

## Relatórios de Satisfação aos Utilizadores

[2006](#) | [2007](#) | [2008](#) | [2009](#) | [2010](#) | [2011](#) | [2012](#) | [2013](#) | [2014](#) | [2015](#) | [2016](#) | [2017](#) | [2018](#)

## Relatórios de Satisfação aos Utilizadores - Atividades de Extensão e Dinamização Cultural

[2009](#) | [2010](#) | [2011](#) | [2012](#) | [2013](#) | [2014](#) | [2015](#) | [2016](#) | [2017](#)

## Relatório de Satisfação aos Utilizadores - Empréstimo Interbibliotecas

[2009](#) | [2010](#) | [2011](#) | [2012](#) | [2013](#) | [2014](#) | [2015](#) | [2016](#) | [2017](#)

## Análise comparativa sobre a qualidade do serviço de Empréstimo Interbibliotecas

[2008-2011](#) | [2008-2012](#) | [2009-2013](#) | [2010-2014](#) | [2011-2015](#) | [2012-2016](#)

## Relatório da Formação de Utilizadores

[2016](#) | [2017](#)

## Relatório de Dados Estatísticos

[2017](#)

## APRESENTAÇÃO

[Apresentação](#)

[Qualidade dos Serviços](#)

[Relatórios de avaliação](#)

[BiblioNews](#)

# Análise comparativa

## ISO 2789

- Bibliotecas
- Serviços e Uso
- Coleções
- Acesso e Instalações
- Gestão
- Financiamento e Despesas
- Recursos Humanos

## Indicadores GT-BES

- Utilizadores
- Horas e dias de abertura
- Locais
- Equipamento
- Coleções
- Serviços
- Recursos Humanos
- Orçamento

## Biblioteca ISCTE-IUL

- Recursos de Informação
- Acesso à Informação
- Acesso aos recursos Bibliográficos
- Avaliação e Gestão de Coleções
- Atividades de Dinamização e Extensão Cultural
- Comunicação e Imagem
- Formação de Utilizadores
- Qualidade dos Serviços
- Outros Projetos

# Análise comparativa

- Resultados

Existência da maioria dos indicadores

Eixos/Grupos distintos

Ausência de alguns indicadores...

- Eventos (Exposições ou outros eventos de caráter científico, cultural, social ou com fins educativos) organizados pela Biblioteca (ISO 2789, 6.2.9)
- Serviços de uso interativo – como as redes sociais (Facebook, Blogs; entre outras) – nos quais a Biblioteca tem uma conta (ISO 2789, 6.2.15)
- Serviços destinados a utilizadores com necessidades especiais (existência de coleções específicas; acesso a essas coleções; eventos direcionados a essa população em particular (ISO 2789, 6.2.16)

# Conclusões

- Continuar a trabalhar no sentido de uma recolha de dados estatísticos padronizada
- Reforçar a divulgação de todas as dimensões de trabalho realizado nas e pelas BES
- Acautelar a existência de fatores facilitadores de recolha e utilização dos dados estatísticos

# Muito obrigada pela vossa atenção!

Teresa Segurado

[teresa.segurado@iscte-iul.pt](mailto:teresa.segurado@iscte-iul.pt)

<http://orcid.org/0000-0003-2966-6781>

Maria João Amante

[maria.amante@iscte-iul.pt](mailto:maria.amante@iscte-iul.pt)

<http://orcid.org/0000-0001-8891-9094>

Ana Inácio

[ana.inacio@iscte-iul.pt](mailto:ana.inacio@iscte-iul.pt)

<http://orcid.org/0000-0002-6993-9089>



Este trabalho está licenciado com uma  
Licença Creative Commons – [Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).