

# Relatório de Atividades 2015



Serviços de Informação  
e Documentação

## Índice

<b>1. Recursos de Informação</b> .....	<b>3</b>
1.1. Repositório ISCTE-IUL.....	3
1.2. Cadernos Temáticos <i>Web</i> .....	5
1.3. Diretório de Recursos <i>Web</i> .....	5
<b>2. Acesso à Informação</b> .....	<b>5</b>
2.1. Aquisição de documentos .....	5
2.2. Doações .....	6
2.3. Aquisição de Recursos Eletrónicos .....	6
2.4. Catalogação.....	7
2.5. Análise documental (Indexação e Classificação).....	9
<b>3. Acesso aos Recursos Bibliográficos</b> .....	<b>9</b>
3.1. Serviço de Referência e Pesquisa.....	10
3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas .....	11
3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados .....	11
3.4. Guias de Apoio ao Utilizador .....	12
<b>4. Avaliação e Gestão das Coleções</b> .....	<b>13</b>
4.1. Fator de Impacto de Revistas Existentes na B-on .....	13
4.3. Levantamento e Avaliação de Publicações Periódicas Assinadas pelo ISCTE-IUL.....	14
5.1. Exposições Bibliográficas Temáticas .....	15
5.2. Conversas da Biblioteca .....	17
5.3. Livro do Mês .....	18
5.4. Arte na Biblioteca .....	20
<b>6. Comunicação e Imagem</b> .....	<b>20</b>
6.1. BiblioNews ( <i>Newsletter Online</i> ) .....	20
6.2. Blogoteca .....	21
6.3. Facebook.....	21
6.4. Página <i>Web</i> da Biblioteca .....	21
6.5. Participação em Conferências, Seminários e realizações congéneres	22
<b>7. Formação de Utilizadores</b> .....	<b>23</b>
7.1. Literacia da Informação.....	23
7.3. Unidades Curriculares (UC) em <i>e-Learning</i> .....	26
<b>8. Qualidade dos Serviços</b> .....	<b>26</b>

8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO.....	26
8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade e Geográfico .....	27
8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel .....	28
8.4. Reorganização e arrumação das teses de doutoramento e dissertações de mestrado em formato papel e CD existentes.....	28
8.5. Qualidade nos SID.....	29
8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão	29
8.6.1. Satisfação dos Utilizadores.....	30
<b>9. Outros Projetos.....</b>	<b>31</b>
9.1. Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE) .....	31
9.2. Programa NETVERSIA .....	34
9.3. Integração do Ciência-IUL com o Repositório ISCTE-IUL.....	35
9.4. Monitorização do conteúdo do Repositório ISCTE-IUL.....	37
9.5. Dia Mundial do Livro .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
9.6. Semana Por uma Sociedade mais Inclusiva.....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
9.7. <i>Greenfest</i> .....	38
9.8. Programa de Mobilidade em Bibliotecas do Ensino Superior .....	39
9.9. IGNITE PhD ISCTE-IUL.....	41

## 1. Recursos de Informação

### 1.1. Repositório ISCTE-IUL

Em 2015 os Serviços de Informação e Documentação (SID) deram continuidade a um conjunto de ações com o objetivo de sensibilizar Departamentos e Centros de Investigação para as vantagens decorrentes da adesão ao Repositório Institucional do ISCTE-IUL.

Igualmente os SID desenvolveram um esforço continuado, junto do Conselho Científico, com vista à normalização de procedimentos para o regular depósito das teses de doutoramento e dissertações de mestrado defendidas no ISCTE-IUL. Nesse sentido e no âmbito da publicação do Decreto-Lei n.º 115/2013, a 7 de agosto de 2013, e cujo art.º 50 regula o depósito legal de teses e dissertações foi necessário assegurar que os exemplares de cada trabalho académico referidos anteriormente são entregues nos Serviços de Informação e Documentação 30 dias após a sua defesa de forma a garantir que o disposto no n.º 5 do Art.º 50 "As obrigações de depósito referidas nos números anteriores são da responsabilidade de cada estabelecimento de ensino superior que confere o grau e devem ser cumpridas em prazo não superior a 60 dias a contar da data de concessão do mesmo." é cumprido.

No que concerne à manutenção, administração e monitorização do funcionamento do sistema, deteção de falhas e *bugs* e sua resolução (quer ao nível do Repositório do ISCTE-IUL, quer ao nível da plataforma *DSpace* que o suporta), os SID contaram em 2015 com o apoio, em *outsourcing*, da empresa Keep Solutions.

Deram ainda continuidade à prestação do seu serviço de *Helpdesk* às comunidades existentes no âmbito das configurações,

atribuição de permissões, validação de metadados de novos documentos depositados e acompanhamento técnico.

No âmbito da integração do Ciência-IUL com o Repositório ISCTE-IUL foi necessário, no final do ano de 2013, proceder à criação das comunidades em falta no sentido de garantir que todos os departamentos e unidades de investigação estavam representados no Repositório-IUL assegurando dessa forma a total integração dos dois sistemas. Na sequência desta integração foram validados e importados 600 registos do Ciências-IUL.

No decurso do ano de 2014 foram criadas mais 4 comunidades (GAI - Gabinete de Apoio à Investigação, Observatório da Emigração-CIES-IUL, Observatório das Desigualdades-CIES-IUL, RSS - Responsabilidade Social e Sustentabilidade), totalizando, assim, um total de 33 comunidades no Repositório-IUL.<sup>1</sup> Em 2015, não se verificou necessidade de criar nenhuma nova comunidade.

Simultaneamente continuou a ser realizada a parametrização específica e validação de metadados relativas ao depósito de 2 208 documentos (<http://repositorio-iul.iscte.pt/>). Igualmente importante referir que, na sequência da integração do Ciência-IUL com o

---

<sup>1</sup> Conselho Científico, CIS-IUL - Centro de Investigação e Intervenção Social, CRIA-IUL - Centro em Rede de Investigação em Antropologia, Departamento de Antropologia, Departamento de Economia Política, Departamento de Psicologia Social e das Organizações, DINÂMIA'CET-IUL - Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território, BRU-IUL - Business Research Unit (UNIDE-IUL), Departamento de Contabilidade, Departamento de Economia, Departamento de Finanças, Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral, Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia, Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, CEHC - Centro de Estudos de História Contemporânea, CEI-IUL - Centro de Estudos Internacionais, CIES-IUL - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do ISCTE-IUL, Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas, Departamento de História, Departamento de Métodos de Pesquisa Social, Departamento de Sociologia, ADETTI-IUL - Centro para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informática, Departamento de Arquitetura e Urbanismo, Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação, Departamento de Matemática, IT-IUL - Instituto de Telecomunicações, Delegação ISCTE-IUL, SID - Serviços de Informação e Documentação, SI - Serviços de Informática e Teses & Dissertações, GAI - Gabinete de Apoio à Investigação, Observatório da Emigração - CIES-IUL, Observatório das Desigualdades - CIES-IUL, RSS - Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

Repositório ISCTE-IUL, que teve lugar no final de 2013, foram validados e exportados do Ciência-IUL para o Repositório ISCTE-IUL cerca de 702 artigos publicados em revistas científicas.

## **1.2. Cadernos Temáticos Web**

Estes documentos são concebidos e editados pelos SID com o objetivo apoiar os docentes, alunos e investigadores do ISCTE-IUL, facilitando o acesso a compilações de informação considerada relevante e pertinente para as suas áreas de estudo e investigação. Neles podemos encontrar informação sobre o respetivo tema resultante de pesquisa na Base Bibliográfica da Biblioteca, de sites de interesse, de periódicos disponíveis na Biblioteca em formato papel ou eletrónico e de documentos disponíveis no Repositório do ISCTE-IUL (nomeadamente, dissertações de mestrado e teses de doutoramento). Em 2015 foram editados 3 Cadernos Temáticos Web ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/cadernos\\_tematicos.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/cadernos_tematicos.aspx)) sobre os seguintes temas:

- XXVI Industrialização & Impacto Ambiental
- XXVII Mobilidade Urbana
- XXVIII Migração em África

## **2. Acesso à Informação**

### **2.1. Aquisição de documentos**

No ano de 2015, deram entrada na Biblioteca do ISCTE-IUL 4 125 exemplares que correspondem a 3 629 títulos: 1 188 por compra, 1347 por oferta (dos quais 757 correspondem a doações), 1478 títulos de dissertações de mestrado e teses de doutoramento (1

314 dissertações de mestrado e 112 e teses de doutoramento). Foi, igualmente, criado o respetivo registo de 112 títulos de *e-books*.

Com o objetivo de contribuir para o bom desenvolvimento das atividades de ensino, aprendizagem e investigação em curso no ISCTE-IUL, foi imprescindível proceder à aquisição das obras solicitadas pelos docentes e posteriormente efetuar o seu tratamento documental. Esta é uma atividade fulcral nos SID que envolve vários técnicos e que implicou a aplicação de rotinas técnicas de tratamento documental a **1 188 monografias** (796 obras para Licenciaturas e Mestrados de Fileira, 280 obras para Mestrados Temáticos, Doutoramentos e Pós-graduações e 112 de projetos e prémios científicos).

## 2.2. Doações

Com muita frequência os Serviços de Informação e Documentação, através da Biblioteca, são contactados com o objetivo de acolherem doações feitas por entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares. Destas doações e relativamente ao ano do 2015, foi dada entrada a **757 obras doadas**. Destacamos as realizadas pelas seguintes entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares: Professores Raul Iturra, Silva Leal e Luís Vasconcelos Abreu, Arquitetos Jorge Croft de Moura e António Matos Gomes, Dr. João Miguel Baptista, Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Assembleia da República, Departamento de Ciências e Tecnologia da Informação do ISCTE-IUL, Fundação Eng. António de Almeida, Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do ISCTE-IUL.

## 2.3. Aquisição de Recursos Eletrónicos

O enriquecimento do fundo documental da Biblioteca é atualmente efetuado numa escala bastante apreciável (até

financeiramente) através da disponibilização das publicações periódicas em texto integral e outros conteúdos em suporte digital. Esta oferta de informação em suporte digital, pertinente, atualizada e especializada sobre as várias áreas seccionadas e investigadas no ISCTE-IUL materializa-se através do acesso a um conjunto alargado de recursos eletrónicos:

- B-on 4.572.105 (*downloads até Nov 2015 inc*):
  - EbscoHost – 4.460.601 (*até Nov inc*)
  - ACM Digital Lib - 293 (*até Novembro inc*)
  - ACS Publications – 2 (*até Novembro inc*)
  - Annual Reviews - 145 (*até Novembro inc*)
  - Highware Press/Sage – 5.591 (*até Novembro inc*)
  - IEEE Xplore – 1.256 (*até Novembro inc*)
  - IOP Science – 140 (*até Novembro inc*)
  - Metapress/Springer – 8.844 (*até Novembro inc*)
  - Nature.com – 423 (*até Novembro inc*)
  - RSC.Org – 21 (*até Novembro inc*)
  - Science Direct – 56.991 (*até Novembro inc*)
  - Scitation – 105 (*até Novembro inc*)
  - Taylor&Francis – 21.297 (*até Novembro inc*)
- Web of Science - *sem informação disponível*
- PsycARTICLES (353.954 pesquisas; 2.154.690 *downloads*)
- PsycINFO (337.228 pesquisas)
- Psychology and Behavioral Sciences Collection (337.228 pesquisas; 179.127 *downloads*)
- Anthropology Plus (12.958 pesquisas, 0 *downloads*)
- ABI/INFORM Global (344.142 pesquisas; 49.699 *downloads*)
- Econlit ( 18.223 pesquisas, 827 *downloads*)
- IFRS - International Financial Reporting Standards - *sem informação disponível*
- JSTOR Arts & Sciences II (883 pesquisas; 0 *downloads*)

- Hospitality & Tourism Complete (331.328 pesquisas; 281.379 *downloads*)
- Datastream (132 utilizações, 84 utilizadores)
- Bloomberg (316 utilizações, 209 utilizadores)
- Sales Index ( 31 utilizações, 30 utilizadores)

Através da *B-on* é também possível aceder a *e-books* de editoras e bases disponíveis na Biblioteca do Conhecimento Online ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/livros\\_electronicos.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/livros_electronicos.aspx)):

- Academic Search Complete (848 *ebooks*)
- Association for Computing Machinery (1 005 *conference proceedings*)
- Business Source Complete (824 *ebooks*)
- Editora Springer (22 099 *ebooks*)
- IEEE – ( 15.321 Conferências )

## 2.4. Catalogação<sup>2</sup>

Sendo essencial para a acessibilidade aos documentos existentes na Biblioteca a sua correta referenciação bibliográfica, e considerando também as necessidades de interoperabilidade com outros sistemas informáticos, a catalogação é uma atividade essencial que é executada em estrita observância de regras normalizadas nacionais e internacionais. No ano em apreço foram catalogados **3 478 documentos** (resultantes de oferta ou adquiridos).

---

<sup>2</sup> A Catalogação é o processo através do qual se descreve, formalmente, um qualquer objeto, documento ou recurso, e se estabelece um número variado e variável de pontos de acesso à informação recolhida, a fim de que o utilizador final encontre, identifique, selecione e obtenha a informação que pretende numa biblioteca, num catálogo, numa base de dados. A Catalogação tem a ver com a ordem, a lógica, a objetividade, a indicação precisa e a consistência, e necessita, por consequência, de mecanismos que assegurem esses atributos.

## 2.5. Análise documental (Indexação<sup>3</sup> e Classificação<sup>4</sup>)

Este processo em que se procede à descrição bibliográfica, indexação, classificação e cotação dos documentos existentes na Biblioteca, qualquer que seja o seu suporte, bem como à organização dos mesmos segundo o plano do sistema de classificação interno, de forma a garantir a sua acessibilidade, envolveu técnicos superiores e assistentes técnicos que executaram a classificação e indexação de **4728 documentos** (3 834 documentos adquiridos por oferta e por compra em 2015 e 894 documentos reclassificados e reindexados).

## 3. Acesso aos Recursos Bibliográficos

Continuámos a facultar o acesso, quer dos utilizadores internos (alunos de licenciatura, mestrado, pós-graduação, doutoramento, investigadores, docentes e funcionários) quer dos utilizadores externos, a todos os recursos existentes e disponíveis na e a partir da Biblioteca do ISCTE-IUL, apoiando assim do ponto de vista documental e informativo, as atividades de docência, aprendizagem e investigação realizadas na Escola. Esta atividade transversal a várias outras anteriormente referidas envolveu em simultâneo:

- a orientação dos utilizadores para otimização do usufruto de todos os recursos existentes na Biblioteca do ISCTE-IUL;
- a obtenção da existência das melhores condições possíveis para o seu bom funcionamento (iluminação, mobiliário, fotocopiadoras, computadores, entre outras);
- o acolhimento (e frequentemente o apoio de referência e pesquisa) a **331 610 utilizadores** (330 176 internos e 1 434

---

<sup>3</sup> Consiste na extração, após análise detalhada do documento, de várias unidades de informação constituídas, geralmente, por uma ou duas palavras que, em conjunto, descrevem o contexto do documento a indexar. Estas unidades de informação são designadas por unitermos, descritores ou palavras-chave.

<sup>4</sup> É o processo pelo qual se torna possível dispor de uma forma ordenada, um determinado conjunto de elementos de modo a facilitar a sua posterior identificação, localização e consulta.

- externos);
- os procedimentos técnicos informáticos relativos ao **empréstimo domiciliário de 28 014**, bem como **interbibliotecas de 422**, bem como os relativos a **20 100 renovações**;
  - o controlo das situações de incumprimento e aplicação das respetivas sanções;
  - o apoio presencial individualizado à pesquisa de documentos/informação (nas bases de dados *on-line* e no catálogo informatizado da Biblioteca);
  - a execução de ações de formação específicas nas bases de dados disponibilizadas;
  - o apoio presencial nas salas de leitura;
  - a manutenção da reprografia *self-service* da Biblioteca (colocação de papel e apoio ao funcionamento das fotocopiadoras nos três pisos);
  - a arrumação do fundo documental consultado (**25 817 livros e 983 teses de doutoramento e dissertações de mestrado**);
  - a marcação e controlo da utilização das salas de estudo em grupo utilizadas em 2015 por cerca de **10 374 alunos**.

### 3.1. Serviço de Referência e Pesquisa

O Serviço de Referência e Pesquisa ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/referencia\\_pesquisa.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/referencia_pesquisa.aspx)) visa responder o mais rapidamente, e da forma mais eficaz e eficiente, a todas as solicitações de identificação e/ou acesso aos recursos informativos por parte dos utilizadores da Biblioteca. Esta facilitação ao acesso aos recursos informativos disponíveis na Biblioteca do ISCTE-IUL e no exterior, física e digitalmente está disponível presencialmente, por *e-mail* e *on-line* e registou em 2015, **97** pedidos a distância (*mail*, online e telefone).

### 3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas

Este serviço ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/emprestimo\\_interbibliotecas.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/emprestimo_interbibliotecas.aspx)) tem como objetivo permitir aos alunos, docentes e investigadores do ISCTE-IUL, o acesso a documentação existente noutras Bibliotecas, alargando assim a base de conhecimento a que lhes é possível aceder a partir da Biblioteca do ISCTE-IUL. Em 2015 foram registados **330 pedidos de empréstimo de documentos da Biblioteca do ISCTE-IUL ao exterior** e **92 de sentido inverso (do exterior à Biblioteca do ISCTE-IUL)**.

### 3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados

De forma a adaptar a prestação de serviços da Biblioteca e o acesso aos recursos de informação e documentais às necessidades dos utilizadores destes Serviços a Biblioteca do ISCTE-IUL alargou o seu horário de abertura ao público passando a abrir aos Sábados entre as 9h30 e as 13h30 em período letivo (isto é, excetuando as férias de Verão). A experiência teve início no dia 30 de Abril e terminou no dia 16 de Julho de 2011. Analisada a frequência registada em termos de proveniência (interna e externa), grau académico frequentado (se estudante), finalidades da visita e finalidades da visita segundo a proveniência, concluímos que a experiência deveria ter continuidade e, nesse sentido, a partir do passado dia 1 de Outubro de 2011, a Biblioteca voltou a abrir aos Sábados no período anteriormente mencionado.

De referir que os utilizadores que frequentam a Biblioteca ao Sábado são convidados a preencher um impresso onde são registados dados que semanalmente são introduzidos numa base em Excel e tratados posteriormente de forma a fornecer informação estatística que permite avaliar a pertinência (ou não) da continuidade deste horário.

Este processo tem sido facilitado pelo recurso à colaboração de alunos que, após a realização de um estágio em que recebem formação específica em atendimento, no Regulamento da Biblioteca e no Sistema de Gestão Integrada, desempenham funções de atendimento aos Sábados, tendo a experiência sido alargada a outros dias da semana em situações específicas e acordadas com os interessados.

No decorrer do ano de 2015 visitou a Biblioteca, aos Sábados, um total de 1 707 utilizadores, sendo que 79,3% (1 353) desse total é composto por Utilizadores internos (alunos, docentes, investigadores e pessoal não docente do ISCTE-IUL) e o restante 20,7% (354) são Utilizadores externos.

Os utilizadores, internos ou externos, são na sua maioria Estudantes (95%) sendo os restantes Docentes, Investigadores ou até Particulares.

No tocante ao grupo dos alunos cerca de 45,2% são Alunos de Mestrado cabendo aos Alunos de Licenciatura uma parcela de 36,6%.

Relativamente à finalidade da visita a maior parte (47,3%) vem para o Estudo. Também se revela um importante motivo de visita à Biblioteca a Consulta de obras (32,8%) existentes no acervo documental, sendo que as restantes finalidades estão representadas com percentagens mais baixas.

### **3.4. Guias de Apoio ao Utilizador**

Com o intuito de facilitar o acesso dos utilizadores aos recursos de informação existentes na Biblioteca do ISCTE-IUL e acessíveis a partir dela, foram atualizados os Guias de Apoio ao Utilizador relativos à *Base de Dados ABI/INFORM Complete* e à *B-on* por motivo de atualização das respetivas plataformas (<http://iscte->

## 4. Avaliação e Gestão das Coleções

### 4.1. Fator de Impacto de Revistas Existentes na B-on

O Fator de Impacto, abreviado como FI, é uma medida que reflete o número médio de citações de artigos científicos publicados em determinada publicação periódica. É utilizado frequentemente para avaliar a importância deste tipo de publicações na sua área sendo que aquelas que alcançam um maior FI são consideradas as mais importantes e relevantes nos respetivos domínios científicos. O FI foi criado por Eugene Garfield, fundador do *Institute for Scientific Information* (ISI), hoje parte da *Thomson Reuters Corporation*. Desde 1972, os FI são calculados anualmente para as publicações periódicas indexadas no *ISI* e depois publicados no *Journal Citation Reports* (*JCR*). Em termos matemáticos, num ano determinado, o FI de uma publicação periódica é calculado como o número médio de citações dos artigos que foram publicados durante o biénio anterior.

Com o objetivo de maximizar o investimento feito pelo ISCTE-IUL no consórcio *B-on* através de uma divulgação mais ampla dos recursos de informação aí existentes (em texto integral) e de uma exploração e utilização crescente dos mesmos, a Biblioteca iniciou, em 2011, o levantamento de publicações periódicas em algumas das áreas científicas do ISCTE-IUL indexadas no *JCR*, ordenadas pelos respetivos fatores de impacto e com a indicação da sua existência ou não na *B-on*. Durante esse ano foram trabalhadas as seguintes áreas científicas: Administração Pública, Antropologia, Ciência Política, Direito, Economia, Família, Gestão, História, Informática, Psicologia Social, Serviço Social, Sociologia, Telecomunicações e Turismo. No ano de 2012, dando continuidade ao trabalho anteriormente

realizado, foram trabalhadas as áreas de Arquitetura e Urbanismo e de Recursos Humanos. E, em 2013, foi feito o mesmo trabalho para área da Família e Finanças & Contabilidade e em 2014 para área *Business Administration*, Ciências do Trabalho e Relações Laborais, Gestão de Serviços de Saúde, Gestão e Engenharia Industrial, Gestão Internacional, Marketing, Políticas Públicas. Em 2014, foi dada continuidade a este trabalho tendo sido adicionadas novas áreas (*Business Administration*, Ciências do Trabalho e Relações Laborais, Gestão de Serviços de Saúde, Gestão e Engenharia Industrial, Gestão Internacional, Marketing, Políticas Públicas) e atualizadas outras já com valores referentes ao ano de 2013 (Psicologia, Serviço Social, Família, História, Sociologia).

Em 2015 foram atualizadas áreas já existentes mas com valores referentes ao ano de 2014 (Arquitetura, *Business Administration*, Gestão, Educação e Sociedade, e Finanças & Contabilidade).

Com este trabalho, e respetiva divulgação, pretendemos contribuir para um conhecimento mais aprofundado dos conteúdos existentes na *B-on* e, mais especificamente, para o conhecimento da relevância científica dos mesmos, atribuída pelo respetivo fator de impacto.

As listagens resultantes deste trabalho estão disponíveis para consulta através da página *web* da Biblioteca ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/factor\\_impacto\\_iscte.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/factor_impacto_iscte.aspx)).

### **4.3. Levantamento e Avaliação de Publicações Periódicas Assinadas pelo ISCTE-IUL**

Anualmente, o ISCTE-IUL, através dos SID, garante o acesso dos seus utilizadores a um vasto conjunto de títulos de publicações periódicas relacionadas com vários domínios científicos de estudo e investigação. No sentido de rentabilizar o investimento feito impõe-se

que, com alguma periodicidade, seja feito o levantamento e avaliação dos títulos assinados. É igualmente importante que seja verificada a sua existência em bases de dados (já assinadas pelo ISCTE-IUL) ou até em acesso livre. Isto porque muito frequentemente alguns dos títulos assinados existem na *B-on* mas com um período de embargo para o texto integral de 12 meses o que torna indispensável uma ponderação quanto à pertinência da sua assinatura (em papel ou *online*).

O trabalho realizado foi submetido à apreciação dos representantes dos Departamentos no Órgão de Audição da Biblioteca para que se pronunciassem sobre a continuidade, em 2016, das assinaturas feitas em 2015 e para eventual sugestão de outros títulos a assinar.

Dos 16 contactos efetuado via e-mails foram obtidas 12 respostas oriundas dos departamentos de Antropologia, Arquitetura e Urbanismo, Ciência Política e Políticas Públicas, Contabilidade, Economia Política, Finanças, História, Marketing, Métodos Quantitativos, Psicologia Social e das Organizações, Recursos Humanos e Comportamento Organizacional e Sociologia.

Em 2015 foram assinados 127 títulos (EBSCO Publishing, OCDE, Almedina e Porbooks). Para 2016 houve 28 cancelamentos (publicações integradas em bases de dados assinadas em 2016) e foram adicionados 2 novos títulos, perfazendo um total de 101 títulos nas assinaturas correntes para 2016.

### **5.1. Exposições Bibliográficas Temáticas**

Com o objetivo de continuar a enriquecer, divulgar e ampliar o fundo documental da Biblioteca do ISCTE-IUL, assim como a promover a sua imagem junto da comunidade académica e da sociedade em geral, demos continuidade à realização das *Exposições*

[iul.pt/biblioteca/servicos/atividades\\_dinamizacao\\_cultural/exposicoes\\_tematicas\\_bibliograficas.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/atividades_dinamizacao_cultural/exposicoes_tematicas_bibliograficas.aspx)). Esta atividade foi realizada em parceria com instituições externas. No ano de 2015 tiveram lugar 14 exposições:

- *Liberdade & Direito* (5 a 24 de jan.), em colaboração com a Assembleia da República
- *Lisboa nas Ciências Sociais* (26 jan. a 27 fev.), em colaboração com as Bibliotecas da FCSH e ICS.
- *Sociologia em contextos* (2 a 31 mar.), em colaboração com a Associação Portuguesa de Sociologia
- *Homenagem ao Professor Doutor Juan Mozzicafreddo* (23 a 27 mar.)
- *Segurança e Saúde no Trabalho* (1 a 30 abr.), em colaboração com a Autoridade para as Condições no Trabalho
- *Construção & Integração Europeia* (4 a 29 mai.), em colaboração com o Centro de Informação Europeia Jacques Delors
- *Cultura & Conhecimento Científico* (1 a 30 jun.), em colaboração com a Fundação para a Ciência e Tecnologia
- *Prémio Silva Leal* (15 jun.)
- *Moçambique: Trabalhos académicos realizados no ISCTE-IUL* (17 a 27 jul.)
- *Migrações & Demografia* (1 a 30 set.), em colaboração com o Centro de Informação Europeia Jacques Delors
- *Educação & Cidadania* (1 a 31 out.), em colaboração com a Federação Nacional dos Professores
- *Cidade & Mobilidade* (2 a 30 nov.), em colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa
- *40 anos de Independências* (16 a 20 nov.), em colaboração com o CEI-IUL

- *Sustentabilidade Social* (1 a 30 dez), em colaboração com Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta atividade traduziu-se na oferta de **95 livros** à Biblioteca do ISCTE-IUL. De referir ainda que cada *Exposição Bibliográfica* é acompanhada por uma brochura em que é apresentada a informação bibliográfica relativa aos livros expostos sendo assinalados aqueles que são oferecidos pela organização ou entidade externa participante. Estes materiais estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca integrando o arquivo digital dos SID. Desta forma, cada uma das brochuras constitui um *dossier* de informação sobre um tema específico do qual constam alguns dos documentos disponíveis na Biblioteca sobre o tema em apreço.

## 5.2. Conversas da Biblioteca

As *Conversas da Biblioteca* ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades\\_dinamizacao\\_cultural/conversas\\_biblioteca.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/conversas_biblioteca.aspx)) procuram contribuir para a divulgação da produção científica desenvolvida na Escola e, conseqüentemente, para aumentar a visibilidade social do ISCTE-IUL, estabelecendo parcerias com a sua comunidade académica e com figuras destacadas da sociedade civil.

A sua realização decorre, frequentemente, de outras duas atividades: as *Exposições Bibliográficas Temáticas* e do *Livro do Mês*. Contudo, ocasionalmente é-nos solicitada a realização de uma *Conversa da Biblioteca* no âmbito de outras atividades a decorrer no ISCTE-IUL. Em 2015 realizou-se a seguinte *Conversa*:

- *Migrações & Demografia – Novos desafios para a Europa* (29 de setembro). Oradores: Leonor Moniz Pereira, Cristina Espadinha, Paulo Tormenta Pinto, Jorge Fernandes e Margarida Perestrelo. Moderador: José Luís Saldanha

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes e na *Agenda Cultural* da Câmara Municipal de Lisboa, esta atividade é acompanhada por um conjunto de materiais que estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca integrando o arquivo digital dos SID. De referir que estas *Conversas* podem ser acompanhadas em direto, a partir de qualquer ponto do mundo, através do circuito de vídeo-difusão assegurado com a colaboração dos Serviços de Informática do ISCTE-IUL. Podem igualmente ser visionadas em diferido pois ficam arquivadas na página *Web* dos SID.

### 5.3. Livro do Mês

Esta atividade mensal que, com alguma frequência, está na génese das *Conversas da Biblioteca*, continuou a divulgar interna e externamente a mais recente produção científica materializada em livro da autoria de docentes ou investigadores do ISCTE-IUL. Foram assim divulgadas 10 obras em 2015.

- Janeiro de 2015 - *Competitiveness in the real economy: value aggregation, economics and management in the provision of goods and services*, de Rui Vinhas da Silva
- Fevereiro de 2015 - *MINO processing for 4G and beyond: fundamentals and evolution*, de Mário Marques da Silva
- Março de 2015 - *As constituições republicanas portuguesas: direitos fundamentais e representação política (1911-2011)*, de Ana Maria Belchior (Org.)

- Abril de 2015 - *Militares e política: o 25 de Abril*, de Luísa Tiado de Oliveira (Org).
- Maio de 2015 - *Sucesso escolar: da compreensão do fenómeno às estratégias para o alcançar*, de Luísa Veloso e Pedro Abrantes
- Junho de 2015 - *Os leilões e o mercado de arte em Portugal: estrutura, história, tendências*, de Alexandra Fernandes e Luís U. Afonso
- Setembro de 2015 - *Picturing Kolkata: International Tourists, Hosts and the Representations of the City*, de Sandra C. S. Marques
- Outubro de 2015 - *Sociologia dos territórios: teorias, estruturas e deambulações*, de Renato Miguel do Carmo
- Novembro de 2015 - *O poder de mudar*, de Gustavo Cardoso
- Dezembro de 2015 - *Ciganos portugueses: olhares plurais e novos desafios numa sociedade em transição*, de Maria Manuela Mendes e Olga Magano

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta atividade traduziu-se na oferta de 20 livros à Biblioteca do ISCTE-IUL. De referir ainda que cada *Livro do Mês* é acompanhado por uma brochura em que é apresentada informação biográfica e bibliográfica relativa ao (s) autor (es) do livro exposto. Estes materiais estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades\\_dinamizacao\\_cultural/livro\\_mes.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/livro_mes.aspx)) integrando o arquivo digital dos SID.

## 5.4. Arte na Biblioteca

No sentido de contribuir para a educação estética e artística da comunidade ISCTE-IUL e da sociedade em geral realizámos 6 exposições *Arte na Biblioteca*:

- *Exposição Coletiva* - Exposição da autoria de Mafalda Romãozinho, Mónica Cardoso e Catarina Amante Trigo (12 jan. a 13 fev.).
- *Exposição de Artesanato Urbano - Senhor de Si* - Exposição da autoria de Dulce & Cláudia (16 mar. a 17 abr.).
- *Exposição Bijuteria e Acessórios - Rury Art* - Exposição da autoria de Rosa Silva (11-05 a 12-06).
- *Exposição Bijuteria - Antik Pink* - Exposição da autoria de Inês Manzoni, (14-09 a 16-10).
- *Exposição Artesanato Urbano* - Exposição da autoria de Maria Rôlo, (23-11 a 30-12).

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes e na Agenda Cultural da Câmara Municipal de Lisboa, esta atividade é acompanhada por um conjunto de materiais que estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades\\_dinamizacao\\_cultural/arte\\_biblioteca.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/arte_biblioteca.aspx)) integrando o arquivo digital dos SID.

## 6. Comunicação e Imagem

### 6.1. BiblioNews (*Newsletter Online*)

Esta *newsletter* da Biblioteca continuou a manter informada, de forma regular, toda a comunidade interna sobre todos os novos recursos e serviços disponibilizados pela Biblioteca. Foram editadas e

publicitadas para toda a comunidade ISCTE-IUL 10 edições da nossa *newsletter* (<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/bibliionews.aspx>).

## 6.2. Blogoteca

Lançada em Novembro de 2009 a *Blogoteca*, *blog* da Biblioteca do ISCTE-IUL (<http://blog.dsbd.iscte.pt/>) é um espaço de todos e para todos, cujos conteúdos incidem principalmente nas atividades promovidas pela Biblioteca e em notícias e eventos do interesse para a Comunidade. É um *blog* institucional, de acesso livre que visa a dinamização dos serviços já prestados presencial e eletronicamente e o aumento e a melhoria da comunicação com os utilizadores, quer internos quer externos. Até ao final do mês de Dezembro de 2015 registámos um total de **35 129** visitas (sendo cerca de 1 000 relativas ao ano de 2015) e um total de **53 403** *page views* (sendo cerca de 2 091 relativas ao ano de 2015).

## 6.3. Facebook

Em 23 de Abril de 2010 a Biblioteca do ISCTE-IUL marcou a sua presença no *Facebook* com a criação de um perfil para os SID (<http://pt-pt.facebook.com/Biblioteca.ISCTE.IUL>) e em apenas um mês ultrapassámos os 1 000 amigos. Em 2011 foi atingido o limite de 5 000 e no sentido de dar continuidade a esta ferramenta foi criado, em junho desse ano, uma página para estes Serviços (<https://www.facebook.com/Biblioteca.do.ISCTE.IUL>), sendo que no final de 2015 tínhamos um total de **6 732 Gostos**.

## 6.4. Página Web da Biblioteca

A manutenção da página *Web* da Biblioteca e conseqüentemente a divulgação das atividades, produtos e serviços com vista à satisfação das necessidades de informação é feita exclusivamente nestes Serviços. Envolve a atualização regular dos conteúdos, a

identificação de recursos/informação, o tratamento da informação tendo em vista a sua publicação na página *Web* e a atualização de conteúdos já existentes. No sentido de dar cumprimento às orientações da Reitoria todos os textos da página foram convertidos de acordo com o novo Acordo Ortográfico.

### **6.5. Participação em Conferências, Seminários e realizações congêneres**

Durante o ano de 2015, alguns dos técnicos afetos aos SID tiveram a oportunidade/possibilidade de participar em conferências e seminários do domínio da Ciência da Informação e da Inclusão de Alunos com Necessidades Educativas Especiais.

Nos dias 4 a 5 de dezembro, 2015 teve lugar a *INCLUDiT 3 – III Conferência Internacional para a Inclusão*, realizada no Instituto Politécnico de Leiria. Os técnicos afetos aos SID Bruno Marçal, Maria João Amante, Célia Pinto e Lígia Neto representaram o ISCTE-IUL através da apresentação de uma comunicação intitulada *Avaliação dos níveis de acessibilidade das páginas e catálogos bibliográficos das bibliotecas de instituições do ensino superior*.

Nos dias 4 a 7 de outubro de 2015 teve lugar a *6ª Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto (CONFOA)*, realizada na Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia, Brasil. Os técnicos afetos aos SID Maria João Amante, Teresa Segurado, Susana Lopes e Bruno Marçal, representaram o ISCTE-IUL através da apresentação de uma comunicação intitulada *Recursos de informação numa IES: o Repositório Institucional*.

Nos dias 21 a 23 de outubro de 2015 teve lugar o 12º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, realizado na Universidade de Évora. Os técnicos afetos aos SID Maria João Amante, Bruno Marçal, Teresa Segurado, Susana Lopes, Célia Pinto e

Lígia Neto participaram na mesma através da apresentação de 2 comunicações, *Partilhar Ciência: o repositório do ISCTE-IUL e a interoperabilidade com um sistema CRIS* (Maria João Amante, Susana Lopes, Bruno Marçal, Teresa Segurado) e *Recursos de informação numa IES: o repositório institucional* (Teresa Segurado, Maria João Amante, Bruno Marçal e Susana Lopes); 2 pósteres *O impacto da interação com um sistema CRIS: um ano na vida de um repositório* (Maria João Amante, Susana Lopes, Bruno Marçal, Teresa Segurado); *Conteúdos inclusivos: o papel das bibliotecas na sensibilização dos produtores de informação* (Bruno Guimarães Marçal, Maria João Amante, Lígia Neto, Célia Pinto); e uma apresentação 24x7 *As bibliotecas universitárias no apoio a estudantes com Necessidades Educativas Especiais: acessibilidade das páginas e serviços disponibilizados na Internet* (Bruno Guimarães Marçal, Maria João Amante, Célia Pinto, Lígia Neto).

## **7. Formação de Utilizadores**

### **7.1. Literacia da Informação**

No âmbito do Programa Literacia da Informação a Biblioteca do ISCTE-IUL tem disponíveis três tipos de formação para os seus utilizadores:

- *Formação aos novos alunos*: constituída por sessões de apresentação da Biblioteca do ISCTE-IUL e dos recursos de informação disponíveis na e a partir da Biblioteca, especificamente dirigidas aos novos alunos do ISCTE-IUL ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/formacao\\_utilizadores/formacao\\_novos\\_alunos.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/formacao_utilizadores/formacao_novos_alunos.aspx)).
- *Formação em Pesquisa e Análise de Informação*: este tipo de formação pretende proporcionar aos utilizadores ferramentas de pesquisa, recuperação e apresentação da informação através da otimização das pesquisas académicas, do desenvolvimento de autonomia na utilização dos diferentes

recursos (nomeadamente bases de dados), da organização e da normalização na apresentação da informação recuperada, contribuindo, assim, para o desenvolvimento de competências na área da literacia da informação: Esta Formação pode ser realizada a pedido dos docentes ou de acordo com o Plano de Formação definido pelos SID com periodicidade mensal ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/formacao\\_utilizadores/formacao\\_em\\_pesquisa.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/formacao_utilizadores/formacao_em_pesquisa.aspx)).

- *E-Learning*: no âmbito das atividades de Formação de Utilizadores, e como complemento à formação atualmente disponibilizada, os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL disponibiliza aos seus utilizadores, através da plataforma de *E-learning (Blackboard)*, conteúdos para a formação em algumas das bases de dados disponíveis na e através da Biblioteca.
- Seminários destinados a estudantes de doutoramento sobre os temas Eficácia e eficiência no uso da informação e Estratégias de publicação científica.
- Em colaboração com o Núcleo de Apoio ao Aluno da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL conceberam e estão a realizar um *Ciclo de Formação* cujo principal objetivo é desenvolver competências ao nível pedagógico, técnico, relacional, entre outros, em professores, funcionários, investigadores e estudantes do Ensino Superior, permitindo melhorar os contextos de ensino/aprendizagem para estudantes com necessidades educativas especiais. As sessões de formação tiveram início em novembro de 2015 e decorrerão até maio de 2016 com periodicidade mensal e duração de três horas cada sessão.

Assim, no decurso do ano de 2015 foi realizado um total de **90 sessões de formação**, a **871 formandos**, distribuídas conforme segue:

- Formação a pedido:
  - Apresentação da Biblioteca – 7 sessões / 200 formandos

- Pesquisa de Informação / Bases de Dados - 10 sessões / 214 formandos
- Plano de Formação (Fevereiro, Março, Abril, Outubro, Novembro):
  - 57 sessões / 186 formandos
- Formação fornecedores recursos de informação / ferramentas
  - 1 sessão de formação sobre o *EDS da EBSCO* (assegurada por um técnico da EBSCO) / 11 formandos
  - 1 sessão de formação sobre a *PORDATA* (asseguradas por um técnico da Fundação Francisco Manuel dos Santos)/ 28 formandos
  - 1 sessão de formação sobre o *EUROSTAT* (asseguradas por um técnico do INE)/ 15 formandos
  - 1 sessão de formação sobre o Portal das Estatísticas Oficiais do INE (asseguradas por um técnico do INE)/ 13 formandos
  - 1 sessão de formação *online* sobre a Base de Dados *SCOPUS* (asseguradas por um técnico da Elsevier) / 15 formandos
  - 1 sessão de formação *online* sobre a Plataforma *PROQUEST* (Bases de dados *ABI* e *EconLit*) (asseguradas por um técnico da *PORQUEST*) / 14 formandos
- Seminários destinados a estudantes de doutoramento sobre os temas Eficácia e eficiência no uso da informação e Estratégias de publicação científica
  - 8 sessões / 115 formandos
- Ciclo de Formação

- 2 sessões (Curso de orientação e mobilidade; Tecnologias de apoio a pessoas com deficiência visual) / 60 formandos.

### **7.3. Unidades Curriculares (UC) em e-Learning**

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL conceberam e disponibilizaram, em novembro de 2014, como apoio à atividade de *Formação de Utilizadores*, mais uma unidade curricular (UC) em *e-learning* passível de ser consultada por qualquer utilizador da comunidade ISCTE-IUL e relativa à base de dados *ABI/INFORM Complete*. Ambas as UCs (*B-on* e *ABI INFORM Complete*) foram atualizadas em 2015 por forma a estarem em conformidade com as plataformas onde as referidas bases se encontram alojadas. No final do ano a UC relativa à *B-on* contava com 61 inscrições e a relativa à *ABI INFORM Complete* 16 inscrições.

## **8. Qualidade dos Serviços**

### **8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO**

Para os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL o ano de 2012 ficou marcado pela aquisição e implementação de um Portal Agregador de Conteúdos. A escolha recaiu no *software Retrievio*, um *software open source* cujos desenvolvimentos e configurações necessários à sua utilização por parte da Biblioteca do ISCTE-IUL foram realizados por uma empresa portuguesa, tornando-se, assim, a primeira Biblioteca Universitária em Portugal a utilizar um sistema com estas características. Trata-se de um Sistema que confere aos utilizadores finais do mesmo um maior grau de autonomia tornando mais ágil e rápida a sua interação com a Biblioteca. Assim, esta nova ferramenta permite aos

utilizadores a realização de pesquisas em inúmeros recursos de informação a partir de um único ponto de acesso.

De entre as muitas funcionalidades que o Sistema apresenta, destacamos algumas das que constituem uma novidade:

- Realização de pesquisas simples e avançadas;
- Disponibilização de inúmeros critérios de pesquisa nomeadamente a seleção das fontes de informação a pesquisar;
- Utilização de filtros após a pesquisa inicial de forma a refinar os resultados obtidos;
- Exportação de listas por e-mail e ficheiros CSV;
- Integração com redes sociais;
- Possibilidade de deixar comentários e tags associados a um registo.

Em 2013 continuámos a trabalhar no sentido de aumentar a integração de novos conteúdos relacionados diretamente com as áreas científicas de ensino, docência e investigação desenvolvidas no ISCTE-IUL. Em 2014, foram feitas verificações e validações relativas aos recursos incorporados anteriormente.

Assim, dos recursos incorporados desde a sua criação estão ativos 188 que agregam entre si 9 684 810 registos.

## **8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade e Geográfico**

No decurso do ano de 2015, e à semelhança do que tem sido feito desde a implementação dos diferentes ficheiros de autoridade os mesmos continuam a ser alvo de melhoramento através da inserção de novos descritores e correção, ou até remoção, de outros que se considera não serem pertinentes.

### **8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel**

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2011, com caráter retrospectivo, e em 2012, 2013, 2014 e 2015 continuámos a inserir a classificação de cada título de publicação periódica recebida (por compra, oferta ou permuta) no respetivo registo bibliográfico de forma a facilitar a pesquisa no Catálogo Bibliográfico de publicações periódicas por parte dos nossos utilizadores dando-lhes, assim, a possibilidade de utilização mais um critério/campo de pesquisa permitindo um maior refinamento da mesma.

### **8.4. Reorganização e arrumação das teses de doutoramento e dissertações de mestrado em formato papel e CD existentes**

Após o inventário realizado, em 2014, aos exemplares existentes em depósito relativos a teses de doutoramento e dissertações de mestrado foi efetuada a sua reorganização e arrumação bem com etiquetadas todas as estantes.

Igualmente, foram enviadas para depósito todas as dissertações de mestrado e teses de doutoramento sem movimentos no ano de 2013.

O trabalho realizado no ano de 2014 teve continuidade nos mesmos moldes no ano de 2015, ou seja, é realizada a avaliação das obras sem consulta nos doze meses anteriores, atualizado o registo bibliográfico com indicação da sua localização sem as mesmas colocadas no depósito de forma a libertar espaço na sala de reservados para as obras reservadas que entretanto são entrada no fundo documental dos SID.

## 8.5. Qualidade nos SID

A dinâmica destes Serviços implica constantes adequações dos procedimentos, dos *workflows*, bem como dos modelos de impressos em uso. Daí a importância da monitorização e correção sistemáticas. Não menos importante é o seu impacto na facilitação da integração de novos técnicos nos Serviços e na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Foram alvo de monitorização todos os processos da qualidade dos SID bem como os respetivos *workflows* e modelos de impressos, tendo sido reformulados 24 procedimentos e criados 1 novos procedimentos.

Para uma maior transparência foram colocados *online*, na página Web da Biblioteca, ([http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/qualidade\\_dos\\_servicos/procedimentos\\_qualidade.aspx](http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/qualidade_dos_servicos/procedimentos_qualidade.aspx)) os processos revistos que têm relação direta com os utilizadores.

É igualmente importante destacar que os SID, à semelhança de outros Serviços do ISCTE-IUL, foram alvo de uma auditoria de acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade ISO 9001 não tendo sido detetada nenhuma não-conformidade nos seus processos. Esta Auditoria foi realizada pela APCER e decorreu nos dias 25,26 e 27 de novembro de 2015.

## 8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão

Com o objetivo de aferir e melhorar a qualidade dos serviços prestados e recursos oferecidos, através da avaliação do grau de satisfação dos utilizadores da Biblioteca, a recolha de informação estatística extraída do sistema informático de gestão integrada da Biblioteca e seu conseqüente tratamento são elementos valiosíssimos para a gestão dos SID.

Esta recolha contínua e sistemática de informação é muito importante e relevante como forma de apoio à gestão pois permite ter dados quantitativos sobre a utilização dos recursos, serviços e instalações sendo complementada com a recolha de informação de carácter qualitativo, permitindo-nos assim apurar o grau de satisfação dos nossos utilizadores.

### **8.6.1. Satisfação dos Utilizadores**

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos utilizadores, os SID aplicam anualmente três questionários: um geral, em que são avaliados os serviços prestados, os recursos de informação existentes, os equipamentos e instalações disponíveis bem como o atendimento; um questionário relativo às Atividades de Dinamização e Extensão Cultural (*Exposições Bibliográficas Temáticas, Livro do Mês, Conversas da Biblioteca, Arte na Biblioteca*); e ainda um questionário relativo ao Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (aplicado aos utilizadores internos do serviço e também aos utilizadores externos, isto é, às bibliotecas que nos solicitam o empréstimo de documentos).

De referir que estes questionários nos permitem verificar se são cumpridas as metas contratualizadas no *Tableau de Bord* dos SID servindo também para monitorizar as metas definidas nos procedimentos da Qualidade.

Os valores referentes ao ano 2015, apurados nos questionários acima referidos, permitem-nos concluir que as metas contratualizadas não só foram cumpridas mas também superadas:

- Taxa de satisfação dos utilizadores (85% de utilizadores satisfeitos e mto satisfeitos): Superado - 92% (Inquérito de Satisfação Geral 2015).
- Taxa de satisfação dos utilizadores do Serviço de Empréstimo Inter-bibliotecas (80% de utilizadores deste

serviço satisfeitos e muito satisfeitos): Superado – 91% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos (Inquérito de Satisfação do Serviço EIB 2015).

- Taxa de satisfação dos utilizadores da Biblioteca relativamente às atividades de dinamização cultural (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos): Superado – 94% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos (Inquérito de Satisfação Atividades Culturais 2015).

## **9. Outros Projetos**

### **9.1. Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE)**

A possibilidade de prosseguimento de estudos ao nível do Ensino Superior constitui, para além de um direito, uma forma de os cidadãos portadores de Necessidades Educativas Especiais (NEE) poderem alcançar uma integração social mais completa, promovendo a sua realização pessoal e a sua participação na vida económica, social, cultural e política.

São estudantes que vivenciam dificuldades acrescidas de integração no Ensino Superior, cujas condições e exigências nem sempre estão adaptadas às suas NEE. A definição de condições específicas assenta no reconhecimento do direito à diferença e propõe uma diferenciação no tratamento de situações desiguais.

Compete aos Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural. Assim, uma das áreas de intervenção no apoio a estes estudantes

deve ser concretizada através da disponibilização dos recursos de informação necessários às suas atividades de estudo e investigação.

Tal pode ser concretizado de duas formas distintas: por um lado, através do acesso a conteúdos informativos e, por outro, da utilização de equipamentos específicos que facilitem o acesso a esses conteúdos.

Para aprofundar este apoio, o ISCTE-IUL, através da Biblioteca, apresentou uma candidatura à Fundação PT e, em resultado da mesma, foram-lhe oferecidas 2 licenças de cada um dos seguintes *softwares*: PT JAWS<sup>5</sup> e PT Magic (Zoom)<sup>6</sup> tendo sido, para esse efeito, celebrada em 2 de Novembro de 2011, uma *Carta de Compromisso* entre o Reitor do ISCTE-IUL e o Administrador Delegado da Fundação Portugal Telecom. Igualmente foi apresentada à Reitoria do ISCTE-IUL uma proposta para aquisição de equipamento complementar (impressora normal, OCR e *Scanner, SmartviewXtend*) a qual foi acolhida de forma favorável pela Reitoria) que, após a sua aquisição e instalação, permitirá aos alunos portadores de NEE maior facilidade de acesso e uso dos recursos informativos e documentais.

Com vista a melhorar as condições acústicas e de conforto da sala foram feitos contatos no sentido de adquirir algumas placas de

---

<sup>5</sup> O *PT Jaws* permite ouvir e ler a partir de um PC, toda a informação que aparece no ecrã, incluindo aquela com origem na Internet. Incorpora a síntese de voz num leitor de ecrã; o texto pode ser ouvido em voz alta e com toda a clareza; permite a leitura no ecrã de todas as aplicações da Microsoft, incluindo: *Microsoft Office, Internet Explorer* e também com *Firefox, MSN Messenger, Skype, Corel, WordPerfect* e *Adobe Acrobat Reader*.

<sup>6</sup> O *PTMagic Eye* é uma solução que permite, através de movimentos do olhar, controlar o movimento do cursor do rato, possibilitando assim a utilização de qualquer aplicação de um computador por pessoas a quem um rato ou teclado normal não sejam acessíveis. É uma alternativa ao *Magic Key* sendo aconselhado aos utilizadores que não tenham um bom controlo dos movimentos da cabeça. A solução consiste numa aplicação, que através de uma *WebCam* analisa os movimentos dos olhos e desloca o rato para a posição do ecrã onde estes se focam. Como requisitos mínimos é necessário um computador com processador Pentium 4 a 3.0GHz e interface USB 2.0.

madeira que uma vez aplicadas nas paredes da sala providenciariam melhores condições de trabalho a todos os utilizadores. Este objetivo foi alcançado com o apoio de várias instituições: a *Valchromat* que cedeu as referidas placas sem qualquer custo financeiro associado pedindo apenas a realização de um vídeo promocional onde o nome da empresa fosse referido (<http://www.youtube.com/watch?v=hAUPtjBmRw5>), a Associação de Estudantes providenciou o transporte das placas disponibilizando uma carrinha e os custos associados a essa deslocação, finalmente o vFablab que trabalhou as placas de acordo com as nossas pretensões (placas perfuradas). De referir a colaboração do técnico Luís Neves que fez a articulação entre todos os intervenientes neste processo.

Ao longo do ano 2015, o acesso a esta sala e aos serviços a ela associados foi solicitado 74 vezes e sempre por alunos com deficiência visual e alunos de Mestrado no ISCTE-IUL.

A grande maioria das vezes foi requerido para estudo com recurso a elementos multimédia (47 vezes), tendo o acesso a Bases de Dados sido solicitado apenas 8 vezes. A consulta de obras multimédia foi requerida 2 vezes tal como a Impressão em Braille.

De salientar que por vezes foi requerido acompanhamento na pesquisa bibliográfica.

Dos equipamentos disponibilizados apenas foram requisitados o *Portátil adaptado* (22 vezes), o *portátil adaptado c/ scanner* (9 vezes), a *Impressora em Braille* (3 vezes) e o *Portátil adaptado* (Fundação PT) (2 vezes).

Na sua grande maioria (28) não foi feito o registo do equipamento utilizado. O *Portátil adaptado* foi requerido 10 vezes para *Estudo com recurso a elementos Multimédia*, 4 vezes para o *Acesso a bases de dados* e 8 vezes sem referência da finalidade da visita.

No decurso do ano de 2015, além de todo o apoio dado aos alunos com NEE, foram transformados alguns documentos a pedido de docentes.

No âmbito do trabalho desenvolvido junto dos alunos com Necessidades Educativas Especiais foram adaptados para linguagem Braille 3 documentos relativos ao funcionamento da Biblioteca.

## 9.2. Programa NETVERSIA

Em 14 de Fevereiro de 2011 foi assinado, entre o representante do Portal Netversia, o Reitor do ISCTE.IUL e a Diretora dos SID do ISCTE-IUL, um *Memorando de Entendimento respeitante ao Programa Netversia Bibliotecas ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa/Universia* tendo em vista a cedência de dois computadores portáteis para utilização nas instalações da Biblioteca por alunos, docentes e funcionários não docentes.

No decurso do ano de 2015, 654 alunos e 2 investigadores utilizaram os dois portáteis num total de **1753h29m**. Sobre estes, poderá ainda salientar-se o número mais elevado correspondente aos alunos de licenciatura (414), seguidos dos de mestrado (186) e de doutoramento (50).

Do levantamento efetuado, verifica-se ainda, não só uma forte adesão a este serviço, como também poderemos assinalar que dos valores registados, utilizadores/horas de utilização, são os meses de Março, Abril e Maio, bem como os meses de Outubro, Novembro e Dezembro que apresentam o número de utilização mais elevada, ao que não será alheio o seu inter-relacionamento com os períodos mais “críticos” do ano letivo para os alunos, em matéria de trabalhos e leituras a realizar, sendo que o contrário também se verifica, ou seja, nos meses de férias letivas ou de início de semestre é clara a redução do número de utilizadores e de horas de utilização.

Do levantamento efetuado, verifica-se ainda, não só uma forte adesão a este serviço, como também poderemos assinalar que dos valores registados, utilizadores/horas de utilização, são os meses de Março, Abril e Maio, bem como os meses de Outubro, Novembro e Dezembro que apresentam o número de utilização mais elevada, ao que não será alheio o seu inter-relacionamento com os períodos mais “críticos” do ano letivo para os alunos, em matéria de trabalhos e leituras a realizar, sendo que o contrário também se verifica, ou seja, nos meses de férias letivas ou de início de semestre é clara a redução do número de utilizadores e de horas de utilização.

Foi igualmente disponibilizado um expositor onde, para além de informação relativa ao Programa, diariamente são colocados 30 exemplares do jornal *Público* para oferta aos utilizadores destes Serviços.

### **9.3. Integração do Ciência-IUL com o Repositório ISCTE-IUL**

O *Ciência-IUL* é o portal de Ciência do ISCTE-IUL permitindo aos seus utilizadores fazer a gestão da sua produção científica sendo igualmente utilizado com uma ferramenta para avaliação dos docentes do ISCTE-IUL.

Em Setembro de 2013 foram iniciadas diligências no sentido de trabalhar a integração do *Ciência-IUL* com o *Repositório ISCTE-IUL* com o objetivo de permitir o envio automatizado das publicações inseridas no *Ciência-IUL* para o *Repositório-IUL*.

Todo este processo foi desenvolvido através de uma estreita colaboração entre o Grupo dos Rankings, os Serviços de Informação e Documentação da parte do ISCTE-IUL e a empresa que presta assistência ao *Repositório ISCTE-IUL* a *Keep Solutions*.

Assim, numa primeira fase foi enviada aos SID uma lista com as revistas em que os docentes publicam e que já constavam do *Ciência-IUL*. Essa lista foi alvo de uma validação por parte destes serviços que implicou a pesquisa de todos os títulos um a um, confirmados os dados pedidos e acrescentados outros que nos parecerem relevantes face à tipologia de documentos constante da lista enviada, nomeadamente, se se tratava de revistas indexadas ou não. Assim, foi efetuada:

Confirmação de título: algumas entradas apresentavam títulos em inglês quando a revista tem título em português; os títulos com gralhas ou espaços em branco foram corrigidos

Confirmação de ISSN: grande parte das entradas omitia o ISSN e para as revistas de pequenas editoras esta confirmação foi feita através de pesquisa no WorldCat ou em catálogos bibliográficos de bibliotecas

Revistas indexadas: todos os títulos foram pesquisados no *Journal of Citation Reports* e *Scopus* e a informação acrescentada na coluna 'E' dando indicação se são publicações indexadas nalguma destas bases ou não

Entradas repetidas: todas as entradas repetidas foram devidamente assinaladas

Entradas que não correspondiam a publicações periódicas foram exaustivamente pesquisadas de forma a garantir uma informação fidedigna

Outras questões: foram ainda assinaladas outras situações encontradas, como por exemplo, *site* de uma revista em chinês, dados insuficientes para pesquisa ou até alguma informação sem sentido e impossível de ser analisada e pesquisa.

Foram, igualmente, criadas todas as Comunidades e respetivas coleções em falta no *Repositório ISCTE-IUL* tendo por base a estrutura orgânica do ISCTE-IUL.

Foi, também, confirmado através de uma lista enviada pelo Grupo dos Rankings que todas as tipologias de publicação constantes do *Ciência-IUL* eram enquadráveis nas coleções existentes no *Repositório ISCTE-IUL*.

A 20 de Novembro foi feita uma primeira sessão de testes da integração entre o *Ciência-IUL* e o *Repositório ISCTE-IUL* que contou com a participação da *Keep Solutions* via *Skype*.

Em 2014 foram alterados os períodos de embargo tendo sido necessário proceder a um desenvolvimento no Dspace para adaptar esta alteração.

Dando continuidade ao processo de colaboração, iniciado em 2013, os SID ficaram responsáveis pela validação da produção científica do *Ciência-IUL* e da sua exportação para o *Repositório ISCTE-IUL*. Este processo de validação/exportação confere ao *Ciência-IUL* a exatidão dos dados mas também complementa a gestão da produção científica com a visibilidade para o exterior, garantida pelo repositório.

Neste processo foram estabelecidas prioridades e foram validados e exportados do *Ciência-IUL* para o *Repositório ISCTE-IUL*, durante o ano de 2015, 702 artigos publicados em revistas científicas.

#### **9.4. Monitorização do conteúdo do Repositório ISCTE-IUL**

Em Agosto de 2013 os SID deram início à monitorização das publicações existentes no *Repositório ISCTE-IUL* face ao que se

encontrava já publicado no *ISI Web of Science da Thomson Reuters*. Para tal, foi feita uma pesquisa inicial na base de dados *ISI Web of Science da Thomson Reuters* para os anos de 2009 e 2010 e os resultados obtidos foram comparados com os artigos depositados no RI. Inicialmente, no decorrer da primeira semana de Agosto foram contactados, via *e-mail*, 73 docentes solicitando a sua colaboração no depósito de artigos de sua autoria que já se encontravam sem período de embargo e também dos artigos mais recentes na sua versão *preprint* ou *postprint*.

Na segunda semana de Setembro foram enviados *e-mails* para quem não tinha respondido ao primeiro contato.

No total e até ao final do ano de 2013 foram recebidas 26 respostas que deram lugar ao depósito de **139** artigos.

Como resultado da monitorização realizada em 2013 percebeu-se que era de grande importância aumentar o número de depósitos de publicações indexadas na *Web of Science (Thomson Reuters)* e no *Scopus (Elsevier)* dado que a produção científica indexada nestas bases de dados é um dos requisitos essenciais para a visibilidade da instituição.

### **9.5. Greenfest**

Entre os dias 8 e 11 de Outubro de 2015 teve lugar, no Centro de Congressos do Estoril, a 7ª edição do *Greenfest* realizada sob o tema Tenho o poder de me informar, de agir, de mudar, de ir, de sorrir. O evento foi realizado em parceria com a Câmara Municipal de Cascais, Grupo Gingko e WyGroup.

No espaço atribuído ao ISCTE-IUL pela organização foi instalada uma estrutura que resultou concebida no âmbito do *workshop* da Oikonet desenvolvido pelo vfablad. A presença física do ISCTE-IUL foi pensada em torno das três dimensões da Universidade: Ensinar,

Investigar e Fazer. A estrutura foi fabricada a partir de placas OSB 3 que são compostas por desperdícios de madeira que são prensados. Tratou-se, assim, de ter uma presença em que foram utilizados materiais reciclados o que se enquadrou perfeitamente no conceito GREENFEST, enquanto um grande festival e mostra de Sustentabilidade. A estrutura do ISCTE-IUL foi distinguida , pelo 2º ano consecutivo, com o 1º prémio na categoria B-Green Stand.

A presença do ISCTE-IUL no *Greenfest 2015* incluiu traduziu-se nas seguintes atividades:

- Stand do ISCTE-IUL: divulgação da instituição, nomeadamente da sua oferta formativa, realização de jogos para um público até ao que facilitadores da aprendizagem da Arquitetura e da Geometria e impressão 3D (de 8 a 11 de Outubro).
- *Speakers Corner*: apresentação do projeto *A dimensão empreendedora da formação universitária: uma experiência em Serviço Social*, no dia 8 de outubro (5ª feira, das 16h15 às 17h00).
- *UniverCity*: apresentação do projeto *IULCOME* terá lugar no espaço *UniverCity*, no dia 10 de outubro (sábado, das 14h00 às 14h45).

A participação do ISCTE-IUL no *Greenfest'15* constituiu mais uma oportunidade para a instituição evidenciar os valores e princípios de elevados níveis de ética, responsabilidade e sustentabilidade pelos quais se rege e que procura concretizar em todas as suas atividades internas e externas.

## **9.6. Programa de Mobilidade em Bibliotecas do Ensino Superior**

No 11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (2012) foi apresentado aos associados da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e

Documentalistas (BAD) o projeto de mobilidade em Bibliotecas do Ensino Superior *A minha biblioteca é a tua biblioteca*. Este projeto foi criado no Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Ensino Superior (GT-BES) por se considerar que o contacto com outras realidades profissionais fomenta o desenvolvimento de melhores serviços e procedimentos funcionais.

Este programa de mobilidade tem como objetivo promover a colaboração e o conhecimento das Bibliotecas do Ensino Superior (BES) portuguesas, entre os profissionais da área, através da realização de visitas de trabalho de curta duração, tendo em vista a troca de experiências e o contacto *in loco* e *hands on* com boas práticas, dos quais poderão igualmente resultar parcerias e projetos em rede.

O programa de mobilidade *A Minha Biblioteca é a Tua Biblioteca* pressupõe que as Bibliotecas do Ensino Superior apresentem programas de acolhimento e a BAD, procede à sua divulgação de modo a que estes possam ser conhecidos pelos eventuais interessados. No arranque do programa foram convidadas a submeter propostas algumas bibliotecas universitárias de referência nomeadamente, a Biblioteca da Universidade do Minho, a Biblioteca da Universidade de Aveiro, a Biblioteca do ISCTE-IUL e a Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

O projeto arrancou em 2014 e os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL apresentaram o programa de três dias, Uma biblioteca centrada no utilizador. A divulgação pelos associados, coletivos e individuais, foi feita em Março e o programa do ISCTE-IUL preparado para cinco participantes recebeu nove inscrições nas duas semanas seguintes.

Em 2015 todas as instituições de ensino superior participantes no Programa de Mobilidade BES foram convidadas a renovar os seus programas de acolhimento a profissionais da área da informação. Os SID voltaram a apresentar o seu programa “Uma biblioteca centrada no utilizador” e juntaram-se a mais 12 programas a realizar por todo o país em 2015.

O programa de mobilidade dos ISCTE-IUL ocorreu a 18, 19 e 20 de maio de 2015 e contou com a presença de quatro colegas do ensino superior universitário duas colegas da Universidade Nova de Lisboa (FCT), uma do Instituto Superior Técnico (Universidade de Lisboa) e uma colega da Escola Superior Náutica Infante D. Henrique.

Durante três dias os colegas participaram nas atividades planeadas e tomaram conhecimento dos procedimentos técnicos e administrativos da biblioteca. Mais uma vez empenho da biblioteca do ISCTE-IUL na inclusão dos alunos com Necessidades Educativas Especiais foi encarado pelas colegas como um exemplo importante a transmitir nas suas instituições. O programa terminou com os participantes reunidos para partilhar impressões sobre os três dias passado em conjunto.

Na avaliação feita pelos participantes e enviada à BAD, os resultados foram mais uma vez muito bons. Entre os comentários destaca-se a opinião de que o programa deve continuar a realizar-se como forma de partilhar experiências e boas práticas.

## **9.7. IGNITE PhD ISCTE-IUL**

Entre os dias 15 e 19 de junho de 2015, o ISCTE-IUL comemorou a excelência da investigação através de diversas iniciativas que decorrerão ao longo dessa semana. No âmbito dessa Semana e como resultado da colaboração entre o Gabinete de Apoio à Investigação e os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL, foi organizado o Ignite PhD ISCTE-IUL 2015. O IGNITE

PhD ISCTE-IUL 2015 constitui a segunda edição deste evento que oferece uma oportunidade aos recém-doutorados de disseminar, promover e mostrar o impacto do seu doutoramento à sociedade. O objetivo é fazerem uma apresentação em apenas sete minutos, recorrendo a 20 slides que avançam automaticamente a cada 20 segundos.

Foram contactados todos os doutorados no ano de 2015 e aceitaram participar 5 doutorados. Mais informação relativa a esta iniciativa está disponível em <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/8923/3/A5IIIgnitePhD2015.pdf>.