

Relatório de Actividades 2011



**Serviços de Informação
e Documentação**

Índice

1. Recursos de Informação	3
1.1. Repositório ISCTE-IUL.....	3
1.2. Cadernos Temáticos <i>Web</i>	4
1.3. Identificação de Recursos de Informação em Acesso Livre.....	5
1.4. Directório de Recursos Web.....	6
2. Acesso à Informação	7
2.1. Aquisição de documentos	7
2.2. Doações	7
2.3. Aquisição de Recursos Electrónicos	8
2.4. Catalogação.....	9
2.5. Análise documental (Indexação e Classificação).....	9
3. Acesso aos Recursos Bibliográficos	10
3.1. Serviço de Referência e Pesquisa	11
3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas	11
3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados	11
4. Avaliação e Gestão das Coleções	13
4.1. Factor de Impacto de Revistas Existentes na B-on	13
4.2. Análise Comparativa ABI – B-on.....	14
4.3. Levantamento e Avaliação de Publicações Periódicas Assinadas pelo ISCTE-IUL.....	15
5. Actividades de Dinamização e Extensão Cultural	16
5.1. Exposições Bibliográficas Temáticas.....	16
5.2. Conversas da Biblioteca.....	17
5.3. Livro do Mês.....	18
5.4. Arte na Biblioteca.....	19
6. Comunicação e Imagem	20
6.1. BiblioNews (<i>Newsletter Online</i>)	20
6.2. Blogoteca.....	20
6.3. Facebook.....	21
6.4. Página <i>Web</i> da Biblioteca.....	21
7. Formação de Utilizadores	21
7.1. Literacia da Informação.....	21

8. Qualidade dos Serviços	22
8.1. Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas – Koha	22
8.2. Criação do Ficheiro de Autoridade de Assuntos	23
8.3. Classificação das Publicações Periódicas existentes nos SID em papel	24
8.4. Inventário das Publicações Periódicas existentes nos SID em papel .	24
8.5. Qualidade nos SID	25
8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão.	25
8.6.1. Satisfação dos Utilizadores.....	26
9. Outros Projectos	27
9.1. Candidatura Fundação PT	27
9.2. Programa NETVERSIA	29
9.3. Campanha de Recolha de Livros para Angola.....	29

1. Recursos de Informação

1.1. Repositório ISCTE-IUL

Em 2011 os Serviços de Informação e Documentação (SID) deram continuidade a um conjunto de acções com o objectivo de sensibilizar Departamentos e Centros de Investigação para as vantagens decorrentes da adesão ao Repositório Institucional do ISCTE-IUL. Destas iniciativas merece destaque a realização, no dia 24 de Outubro de 2011, em colaboração com o Gabinete de Apoio à Investigação, de uma sessão de esclarecimento intitulada *Open Aire e o cumprimento das condições do Projecto-piloto Open Access do 7ºPQ*. Esta sessão de esclarecimento foi especialmente dirigida aos investigadores e docentes, em particular aos que participam ou têm interesse em participar em projectos financiados pelo Conselho Europeu de Investigação, ou no âmbito do 7º PQ estando obrigados a cumprir as condições do Projecto-piloto Open Access da Comissão Europeia. Nesta sessão foram abordados os temas do *Acesso Aberto ao Conhecimento Científico e as Políticas Open Access da União Europeia e o Projecto OpenAIRE e o cumprimento do Projeto-piloto Open Access do 7º Programa Quadro e Orientações do Conselho Europeu de Investigação*. Assistiram presencialmente a esta sessão 25 docentes e/ou investigadores do ISCTE-IUL. Contudo, a mesma poderá ter sido acompanhada por mais docentes e/ou investigadores pois a sua transmissão foi garantida por vídeo-difusão.

Os SID asseguraram igualmente a realização da reunião de coordenação do Projecto RCAAP- Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal onde estiveram presentes 63 pessoas, representantes de instituições do Ensino Superior (Politécnico e Universitário) assim como representantes da FCCN, entidade que assegura a coordenação do projecto.

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.

No que concerne à manutenção, administração e monitorização do funcionamento do sistema, detecção 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 2011 com o apoio, em *outsourcing*, da empresa Keep Solutions.

Deram ainda continuidade à prestação do seu serviço de *Helpdesk* às comunidades existentes¹ no âmbito das configurações, atribuição de permissões, validação de metadados de novos documentos depositados e acompanhamento técnico. No ano de 2011 verificou-se a adesão de duas novas comunidades: o Centro de Estudos de História Contemporânea (CEHC) e o Departamento de História.

Simultaneamente foi realizada a parametrização específica e validação de metadados relativas ao depósito de 884 documentos (<http://repositorio-iul.iscte.pt/>). Relativamente ao ano de 2010, registou-se um aumento de 64,9% no número de documentos depositados.

1.2. Cadernos Temáticos Web

Estes documentos são concebidos e editados pelos SID com o objectivo 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 respectivo tema resultante de pesquisa na Base Bibliográfica da Biblioteca, de *sites* de interesse, de periódicos disponíveis na Biblioteca em formato papel ou electrónico e de documentos disponíveis no Repositório do ISCTE-IUL (nomeadamente, dissertações de mestrado e teses de doutoramento). Em 2011 foram editados 3 *Cadernos Temáticos Web* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/cadernos_tematicos.aspx) sobre os seguintes temas:

- Democracia e Cidadania
- Serviço Social

¹ Conselho Científico, CIS-IUL - Centro de Investigação e Intervenção Social, CRIA-IUL - Centro em Rede de Investigação em Antropologia, Departamento de Antropologia, DINÂMIA'CET-IUL - Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território, UNIDE-IUL - Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial, CEA - Centro de Estudos Africanos, CIES-IUL - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do ISCTE-IUL, Departamento de Sociologia, ADETTI-IUL - Centro para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informática, Departamento de Arquitectura e Urbanismo, Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação, SID - Serviços de Informação e Documentação, SI - Serviços de Informática e Teses & Dissertações.

- Saúde em África

1.3. Identificação de Recursos de Informação em Acesso Livre

O Movimento de Acesso Livre ao Conhecimento traduziu-se em duas formas muito concretas de divulgação da produção intelectual e científica: a criação de Repositórios (que podem ser temáticos ou institucionais) e a publicação em revistas em acesso livre, muitas das quais com *peer-review*.

Para os SID tem constituído preocupação central não apenas apoiar a preservação da memória intelectual e científica do ISCTE-IUL através da manutenção do seu Repositório Institucional bem como contribuir para a visibilidade social da própria instituição assim como dos que nela trabalham, através do arquivo nesse Repositório do resultado das actividades de docência, aprendizagem e investigação desenvolvidas no Instituto (teses de doutoramento e dissertações de mestrado, artigos científicos, *working papers*, relatórios de projecto, entre outros).

Igualmente importa identificar recursos de informação existentes em acesso livre e proceder à divulgação da sua existência junto dos potenciais interessados aumentando assim a oferta informativa em vários domínios científicos. Nesse sentido foram divulgados vários agregadores de recursos de informação existentes em acesso livre como, por exemplo, OAISTER², DOAJ³, arXiv⁴, openDOAR⁵, RCAAP⁶ e o próprio repositório do ISCTE-IUL.

² O *OAster* é um catálogo colectivo que reúne milhões de registos relativos a recursos de informação em acesso livre. Foi desenvolvido através da recolha e agregação de colecções em acesso livre com recurso à utilização do protocolo para agregação de metadados OAI-PMH. Actualmente inclui mais de 25 milhões de registos representando recursos digitais de mais de 1 100 instituições. A pesquisa de Informação no *OAster* pode ser feita através do endereço <http://oaister.worldcat.org/>. Adicionalmente, a mesma informação pode ser acedida através do WorldCat.org. No *OAster* pode encontrar Informação sobre vários domínios científicos e de várias tipologias: livros, artigos de revistas, jornais e manuscritos, ficheiros áudio (wav, mp3), ficheiros de vídeo (mp4, QuickTime), fotografias (jpeg, tiff, gif), conjuntos de dados (informação estatística) e teses e relatórios de investigação.

³ O *DOAJ – Directory of Open Access Journals* é um serviço que possibilita o acesso a publicações periódicas em acesso livre com controlo de qualidade. Conta actualmente com 7207 títulos de publicações periódicas dos quais 3342 pesquisáveis ao nível de artigo, num total de 651646 artigos. Este Directório tem como objectivos: a) abranger revistas académicas e científicas que usem um sistema de controlo de qualidade adequado, não existindo qualquer limite quer em termos de idioma quer de áreas científicas e b) aumentar a visibilidade das revistas científicas e académicas em acesso livre promovendo

1.4. Directório de Recursos Web

Este Directório (http://utilitarios.sid.iscte-iul.pt/recursos_web/areas_pub.php) reúne um variado leque de fontes de informação disponíveis gratuitamente na Internet e encontra-se organizado por categorias temáticas, com base no sistema de Classificação utilizado na Biblioteca (Antropologia, Arquitectura e Urbanismo, Ciências da Informação. Biblioteconomia, Ciências e Tecnologias da Informação, Ciências Naturais, Contabilidade, Direito, Economia, Estudos Africanos, Finanças, Generalidades, Gestão, História, Métodos Quantitativos, Psicologia e Sociologia) e por

a sua crescente utilização e impacto. São revistas em acesso livre todas aquelas cujos artigos podem ser consultados, lidos, descarregados, copiados, distribuídos, impressos sem que os seus leitores tenham de realizar qualquer pagamento (<http://www.earlham.edu/~peters/fos/boaifaq.htm#openaccess>). Para encontrar artigos no DOAJ a pesquisa pode ser feita por título do artigo, título da revista, ISSN, autor, palavras-chave, resumo ou todos os campos.

⁴ O *arXiv* é um serviço *e-prints* nos domínios da Física, Matemática, Ciências da Computação, Biologia Quantitativa, Finanças e Estatística. Este Repositório é gerido pela Cornell University. Actualmente possui 709 382 *e-prints* nos domínios anteriormente referidos.

⁵ O *OpenDOAR* é um Directório de repositórios académicos em acesso livre. Cada Repositório *OpenDOAR* é consultado e validado por uma equipa do Projecto com o objectivo de verificar a informação aí incluída de forma a ser produzida uma listagem de Repositórios de qualidade controlada. Para além de fornecer uma listagem de Repositórios, o *OpenDOAR* permite a pesquisa de Repositórios assim como a pesquisa de conteúdos nesses Repositórios. O Projecto é mantido pelos serviços do Projecto SHERPA (<http://www.sherpa.ac.uk/projects/sherpa.html>), sediados no Centre for Research Communications (<http://crc.nottingham.ac.uk/>) da Universidade de Nottingham. Constituem objectivos do *OpenDOAR*: a) inventariar o número crescente de repositórios académicos em acesso livre e categorizá-los em termos de localização, conteúdo e outros critérios; b) produzir uma listagem descritiva de repositórios em acesso livre relevantes para a investigação; c) providenciar uma listagem global de todos os repositórios de utilidade para os utilizadores finais que pretendam encontrar tipologias específicas de repositórios (disciplinares, governamentais, institucionais, entre outros); d) desempenhar papel relevante a nível internacional na organização de e no acesso aos serviços dos repositórios em acesso livre; e) apoiar a promoção do *Open Access*.

⁶ O *RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal* constitui-se como um ponto único de pesquisa, descoberta, localização e acesso a milhares de documentos de carácter científico e académico (artigos de revistas científicas, comunicações a congressos, teses e dissertações, entre outros) distribuídos por inúmeros repositórios portugueses. Tem como objectivos: a) reunir, num único local, todo o *output* académico nacional, tornando-o digitalmente pesquisável, acessível e utilizável, constituindo uma importante mais-valia, quer a nível nacional, quer ao nível de cada instituição participante; b) aumentar a visibilidade, acessibilidade e difusão dos resultados da actividade académica e investigação científica portuguesas, potenciando o seu uso e impacto na comunidade científica nacional e internacional; c) facilitar a gestão da informação sobre a produção científica nacional, constituindo-se como um componente de um sistema de informação de ciência e tecnologia, de âmbito nacional; d) promover a interligação e interoperabilidade do Repositório Nacional com o número crescente de repositórios que se tem constituído a nível mundial; e) facilitar a futura integração com outros sistemas e serviços nacionais e internacionais (*B-on*, *DeGóis*, *DITED*, *DRIVER*, entre outros); f) aumentar a visibilidade e difusão dos resultados de investigação.

tipo de recurso (Associações, Instituições, ..., Bases de Dados, Dicionários, Enciclopédia, Outros Links de Interesse, Portais, Directórios, Catálogos, ... Publicações Científicas em Acesso Livre e Referência: Dicionários, Enciclopédias, ...).

2. Acesso à Informação

2.1. Aquisição de documentos

Com o objectivo de contribuir para o bom desenvolvimento das actividades de ensino, aprendizagem e investigação em curso no ISCTE-IUL, foi imprescindível proceder à aquisição das obras solicitadas pelos docentes e posteriormente efectuar o seu tratamento documental. Esta é uma actividade fulcral nos SID que envolve vários técnicos e que implicou a aplicação de rotinas técnicas de tratamento documental a **1 653 monografias** (970 obras para Licenciaturas e Mestrados de Fileira e 683 obras para Mestrados Temático, Doutoramentos e Pós-graduações).

2.2. Doações

Com muita frequência os Serviços de Informação e Documentação, através da Biblioteca, são contactados com o objectivo de acolherem doações feitas por entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares. Destas doações e relativamente ao ano do 2011, foi dada entrada a **3 762 obras adquiridas por oferta**. Destacamos as realizadas pelas seguintes entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares: FLAD – Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, DGLB – Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas, pelo DINÂMIA’CET-IUL, CRIA-IUL, CIES-IUL, pela família da Professora M^a José Trigueiros, pelos Professores Brian O’Neill, Álvaro Rosa, Victor Roldão, Sílvia Silva, Pedro Vasconcelos, José Neves, João Salis Gomes e Eduardo Simões. De referir que algumas destas ofertas chegaram no final do ano e não se encontram registadas na nossa base pelo que o número acima referido não reflecte a totalidade destas ofertas.

2.3. Aquisição de Recursos Electrónicos

O enriquecimento do fundo documental da Biblioteca é actualmente efectuado 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, actualizada e especializada sobre as várias áreas leccionadas e investigadas no ISCTE-IUL materializa-se através do acesso a um conjunto alargado de recursos electrónicos:

- B-on (56237 downloads):
 - Acm - 567 downloads
 - Acs - 90 downloads
 - Aip - 34 downloads
 - annual reviews - 1232 downloads
 - ebsscohost - 33840 downloads
 - ieee - 1309 downloads
 - iop - 73 downloads
 - nature - 116 downloads
 - rsc - 16 downloads
 - sage (Highwire Press) - 2357 downloads
 - sciencedirect - 700 downloads
 - springerlink (MetaPress) - 8443 downloads
 - taylor_francis (Informaworld) - 3578 downloads
 - wiley - 3882 downloads
- ISI Web of Knowledge
- PsycARTICLES (21 884 pesquisas; 30 109 downloads)
- PsycINFO (9 293 pesquisas)
- Psychology and Behavioral Sciences Collection (8 125 pesquisas; 3 315 downloads)
- ABI/INFORM Global (28 907 pesquisas; 15 256 downloads)
- ICPSR (14 downloads)
- JSTOR Arts & Sciences II
- Hospitality & Tourism Management (5 074 pesquisas; 302 downloads)
- IFRS - International Financial Reporting Standards

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):

- Academic Search Complete (373 ebooks)
- Association for Computing Machinery (1 book series)
- Business Source Complete (1 011 ebooks)
- Editora Springer (1 900 ebooks)

2.4. Catalogação⁷

Sendo essencial para a acessibilidade aos documentos existentes na Biblioteca a sua correcta referenciação bibliográfica, e considerando também as necessidades de interoperabilidade com outros sistemas informáticos, a catalogação é uma actividade essencial que é executada em estrita observância de regras normalizadas nacionais e internacionais. No ano em apreço forma catalogados **5 415 documentos**.

2.5. Análise documental (Indexação⁸ e Classificação⁹)

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 **7 144 documentos**. Os números aqui apresentados ultrapassam em 1 729 os documentos catalogados e entrados no decorrer do ano de 2011 pois, estando já completo o

⁷ A Catalogação é o processo através do qual se descreve, formalmente, um qualquer objecto, 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, seleccione 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 objectividade, a indicação precisa e a consistência, e necessita, por consequência, de mecanismos que assegurem esses atributos.

⁸ Consiste na extracção, 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.

⁹ 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.

tratamento documental das obras mais recentes, os técnicos afectos a estas funções recorreram a fundos mais antigos (que embora registados não se encontravam tratados) para cumprir ou superar os seus objectivos individuais.

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 actividades de docência, aprendizagem e investigação realizadas na Escola. Esta actividade transversal a várias outras anteriormente referidas envolveu em simultâneo:

- a orientação dos utilizadores para optimização 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 **281 645 utilizadores** (279 741 internos e 1 904 externos);
- os procedimentos técnicos informáticos relativos ao **empréstimo domiciliário de 36 476 obras, interbibliotecas de 417**, bem como os relativos a **11 446 renovações e 30 647 devoluções**;
- o controlo das situações de incumprimento e aplicação das respectivas 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 acções 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 (**49 767 livros e 1 646 teses de doutoramento e dissertações de mestrado**);
- a marcação e controlo da utilização das salas de estudo em grupo utilizadas em 2011 por cerca de **7 244 alunos**.

3.1. Serviço de Referência e Pesquisa

O Serviço de Referência e Pesquisa (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 2011, **184** pedidos dos quais 24 presenciais e 160 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) tem como objectivo 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 2011 foram registados **194 pedidos de empréstimo de documentos da Biblioteca do ISCTE-IUL ao exterior** e **223 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 lectivo (isto é, exceptuando 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 SPSS 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 2011 visitou a Biblioteca, aos Sábados, um total de **1 508 utilizadores** sendo que 79,2% (1195) desse total é composto por *Utilizadores internos* (alunos, docentes, investigadores e pessoal não docente do ISCTE-IUL) e o restante 20,8% (313) são *Utilizadores externos*. Os utilizadores, internos ou externos, são na sua maioria *Estudantes* (cerca de 95%) sendo os restantes *Docentes*, *Investigadores* ou até *Particulares*. No tocante ao grupo dos alunos cerca de 50% são *Alunos de Mestrado* cabendo aos Alunos de licenciatura uma parcela que chega quase aos 40%.

Relativamente à finalidade da consulta a maior parte (46,5%) visita a Biblioteca para *Consulta de obras* existente no acervo documental. Também o *Estudo* se revela um importante motivo de visita à Biblioteca (42,3%), sendo que as restantes finalidades estão representadas com percentagens mais baixas (*Acesso a bases de dados*: 12,1%; *Entrega de obras*: 4,98%; *Fotocópias*: 2,18%; *Outra*: 6,56%)

4. Avaliação e Gestão das Colecções

4.1. Factor de Impacto de Revistas Existentes na B-on

O Factor de Impacto, abreviado como FI, é uma medida que reflecte 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 respectivos 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 objectivo 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 realizou o levantamento de publicações periódicas em algumas das áreas científicas do ISCTE-IUL indexadas no *JCR*, ordenadas pelos respectivos factores de impacto e com a indicação da sua existência ou não na *B-on*. Com este trabalho, e respectiva 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 respectivo factor de impacto.

Foram elaboradas listagens de publicações periódicas nos seguintes domínios:

- Administração Pública
- Antropologia
- Ciência Política
- Direito

- Economia
- Família
- Gestão
- História
- Informática
- Psicologia Social
- Serviço Social
- Sociologia
- Telecomunicações
- Turismo

As listagens resultantes deste trabalho foram enviadas por *mail* aos Directores dos Departamentos relacionados com os vários domínios científicos e estão ainda disponíveis para consulta através da página *web* da Biblioteca (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/factor_impacto_iscte.aspx). De referir ainda que o Gabinete de Apoio à Investigação (GAI) do ISCTE-IUL promoveu a divulgação deste trabalho através do envio de um *mail* para docentes e/ou investigadores alertando para a sua existência.

4.2. Análise Comparativa ABI - B-on

Os elevados custos envolvidos na assinatura de bases de dados por parte do ISCTE-IUL assim como a necessidade de rentabilizar o investimento feito no pagamento de acesso à *B-on* (nomeadamente através do incremento da sua utilização), conduziram à necessidade dar continuidade à política de avaliação e gestão das colecções digitais iniciada em 2006 (na altura, com a análise detalhada dos conteúdos da *Social Sciences Plus* e que levou ao cancelamento da sua assinatura e à assinatura individual, online ou em papel, dos títulos de publicações periódicas considerados mais relevantes). O custo da Base era de cerca de 22.000€ e a assinatura de títulos ficou pelos 10.000€, o que permitiu poupar cerca de 12.000€.

Dando continuidade a essa estratégia, procedeu-se à verificação dos títulos contidos em texto integral activo na *ABI* (21.735€ custo/2011) e simultaneamente à

sua existência em texto integral activo na *B-On*, bem como complementarmente, à avaliação do seu factor de impacto. Pretendeu-se, assim, proporcionar elementos para apoio à tomada de decisão sobre a continuidade ou cessação da subscrição anual da *ABI* em 2012.

O resultado da análise foi enviado ao Vice-Reitor com o pelouro dos SID e à Administradora do ISCTE-IUL tendo igualmente sido remetido, para apreciação, aos representantes dos Departamentos no Órgão de Audição para que se pronunciassem sobre a pertinência de assinatura de alguns dos títulos, apenas existentes na *ABI* e com factor de impacto (assinalados a amarelo), a título individual para sabermos qual o encargo financeiro dessa assinatura e, assim, decidir sobre a continuidade de assinatura da Base de Dados *ABI*.

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 2012, das assinaturas feitas em 2011 e para eventual sugestão de outros títulos a assinar.

Em resultado deste trabalho foi possível alcançar uma poupança de cerca de 11 mil euros o que, relativamente à verba despendida com assinatura de publicações

periódicas para o ano de 2011, se traduz numa redução de custos de 28,9% para o ano de 2012.

5. Actividades de Dinamização e Extensão Cultural

5.1. Exposições Bibliográficas Temáticas

Com o objectivo 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 Bibliográficas Temáticas* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/exposicoes_tematicas_bibliograficas.aspx). Esta actividade foi realizada em parceria com instituições externas e com departamentos e centros de investigação do ISCTE-IUL. No ano de 2011 tiveram lugar 7 exposições:

- *Gestão da Informação* (1 a 28 de Fevereiro de 2011) – realizada em parceria com a INCITE (Associação Portuguesa para a Gestão da Informação);
- *Deficiência, Direitos e Acessibilidades* (1 a 31 de Março de 2011) – realizada em colaboração com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- *Design e Inovação* (1 a 29 de Abril de 2011) – realizada com o apoio do Centro Português de Design;
- *mISCuTEm 10 anos: retrospectiva do percurso do Grupo de Teatro do ISCTE-IUL* (2 a 30 de Maio de 2011) – realizada em colaboração com o *mISCuTEm*;
- *Crime e Violências* (1 a 30 de Junho de 2011) – realizada em parceria com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV);
- *Cuidados de Saúde* (5 a 30 de Setembro de 2011) – realizada em colaboração com a Fundação Portuguesa de Cardiologia);
- *Voluntariado* (2 a 30 de Dezembro de 2011) – realizada com o apoio da Cruz Vermelha Portuguesa.

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da actividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta actividade traduziu-se na oferta de 108 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) 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 actividades: as *Exposições Bibliográficas Temáticas* e do *Livro do Mês*. As 5 *Conversas* realizadas em 2011 foram:

- *A Força das Teorias* (28 de Fevereiro de 2011). Oradores: Pierre Guibentif, Pedro Vasconcelos (Professores do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL) e Sandra Ortigosa Pons (estudante ERASMUS do 3º ano do Curso de Sociologia). Decorreu em paralelo com o *Livro do Mês* de Fevereiro (*Foucault, Luhmann, Habermas, Bourdieu: une génération repense le droit*, de Pierre Guibentif).
- *Deficiências, Direitos e Acessibilidades* (26 de Abril de 2011). Oradores: Fátima Alves (Directora de Serviços da Unidade de Investigação, Informação e Desenvolvimento do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.), Paulo Tormenta Pinto e Sara Eloy (Professores do Departamento de Arquitectura do ISCTE-IUL). Decorreu no âmbito da *Exposição Bibliográfica Deficiências, Direitos e Acessibilidades* realizada em Março em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- *mISCuTEm – 10 Anos. Retrospectiva do percurso do Grupo de Teatro do ISCTE-IUL* (12 de Abril de 2011). Oradores: Ana Isabel Augusto (fundadora e encenadora do mISCuTEm), Fernando Serpa (actor convidado na 1ª peça do mISCuTEm) e Filipa Teixeira (Presidente da Direcção da AEISCTE-IUL).

- *Antropologia da Cidade em Língua Portuguesa* (30 de Maio de 2011). Oradores: António Firmino da Costa (Vice-Reitor do ISCTE-IUL); Michel Agier (École des Hautes Études en Sciences Sociales), José Guilherme Magnani (Núcleo de Antropologia Urbana – NAU, USP), Karina Kuschnir (Laboratório de Antropologia Urbana – LAU, UFRJ), Luís Vicente Baptista (CES/NOVA – FCSH, UNL) e José Ferrão (Instituto de Ciências Sociais, UL). A sessão foi moderada por Graça Índias Cordeiro e Heitor Frúgoli Jr. Decorreu no âmbito da *SICYURB – Second International Conference of Young Urban Researchers*.
- *O Desafio da Vida* (11 de Outubro de 2011). Oradores: Daniel Sampaio (Professor Catedrático da Faculdade de Medicina de Lisboa), Anabela Mota Ribeiro (Jornalista) e Abílio Oliveira (Professor do Departamento de Ciência e Tecnologias da Informação do ISCTE-IUL). A *Conversa* foi moderada por Jorge Afonso (realizador de rádio da RDP-Antena 1).

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da actividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes e na *Agenda Cultural* da Câmara Municipal de Lisboa, esta actividade 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 directo, 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 actividade 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 do ISCTE-IUL. Foram assim divulgadas 10 obras em 2011.

- Janeiro de 2011 – *A Contabilidade Pública e a Contabilidade Nacional: principais divergências e implicações do défice público em Portugal*, da autoria de Maria Antónia Jorge de Jesus (Professora do Departamento de Contabilidade do ISCTE-IUL).
- Fevereiro de 2011 – *Foucault, Luhmann, Habermas, Bourdieu: une génération repense le droit*, de Pierre Guibentif (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
- Março de 2011 – *Regulação do Mercado de trabalho: Portugal e a Europa*, da autoria

de Luísa Oliveira (Professora do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).

- Abril de 2011 – *Envelhecimento, trabalho e cognição: do laboratório para o terreno na construção de uma alternativa metodológica*, da autoria de Sara Ramos (Professora do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL).
- Maio de 2011 – *Bairro Alto-Chiado: efeitos de meio e desenvolvimento sustentável de um bairro cultural*, da autoria de Pedro Costa (Professor do Departamento de Economia Política do ISCTE-IUL).
- Junho de 2011 – *Insubmissão: aversão ao serviço militar no Portugal do século XVIII*, da autoria de Fernando Dores Costa (Professor do Departamento de História do ISCTE-IUL).
- Setembro de 2011 – *Saúde e comunicação numa sociedade em rede: o caso português*, da autoria de Rita Espanha (Professora do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
- Outubro de 2011 – *O desafio da vida*, da autoria de Abílio Oliveira (Professor do Departamento de Ciência e Tecnologias da Informação do ISCTE-IUL).
- Novembro de 2011 – *Representação política: o caso português em perspectiva comparada*, organizado por André Freire e José Manuel Leite Viegas (Professores do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL).
- Dezembro de 2011 – *Adaptação e adversidade: o desempenho escolar dos alunos de origem indiana e cabo-verdiana no ensino básico*, da autoria de Teresa Seabra (Professora do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da actividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta actividade 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) integrando o arquivo digital dos SID.

5.4. Arte na Biblioteca

Continuando a procurar contribuir para a educação estética e artística da comunidade ISCTE-IUL e da sociedade em geral realizámos 5 exposições *Arte na Biblioteca*:

- *Pássaros Librescos*, exposição de Aquarelas de Margarida Marcelino (11 de Janeiro a 18 de Fevereiro de 2011).
- *Azul*, exposição de Joalheria, Pintura e Gravura de Linda Correia (2 de Março a 8 de Abril de 2011).
- *Arte da Terra*, exposição de Cerâmica de Maria Carvalho e José Teixeira (2 de Maio a 8 de Junho de 2011).
- *BEST OF RESTART* - Instituto de Criatividade Artes e Novas Tecnologias, exposição de Trabalhos de Alunos (29 de Setembro a 28 de Outubro de 2011).
- *Cor d'Água*, exposição de Aquarelas de António Silva (15 de Novembro a 16 de Dezembro de 2011).

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da actividade no *blog*, no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes e na Agenda Cultural da Câmara Municipal de Lisboa, esta actividade 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) 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 enviadas para toda a comunidade ISCTE-IUL 11 edições da nossa *newsletter* (<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/biblionews.aspx>).

6.2. Blogoteca

Lançada em Novembro de 2009 a *Blogoteca*, *blog* da Biblioteca do ISCTE-IUL (<http://blog.dsbdi.iscte.pt/>) é um espaço de todos e para todos, cujos conteúdos incidem principalmente nas actividades 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 electronicamente e o aumento e a melhoria da comunicação com os utilizadores, quer internos quer externos. Até ao final do mês de Dezembro de 2011 registámos cerca de 20 mil visitas.

6.3. Facebook

Em 23 de Abril de 2010 a Biblioteca do ISCTE-IUL marcou a sua presença no *Facebook* (<http://pt-pt.facebook.com/Biblioteca.ISCTE.IUL>) e em apenas um mês ultrapassámos os 1 000 contactos. No final do ano de 2011 contávamos já com cerca de 5 050 amigos.

6.4. Página *Web* da Biblioteca

A manutenção da página *Web* da Biblioteca e conseqüentemente a divulgação das actividades, produtos e serviços com vista à satisfação das necessidades de informação é feita exclusivamente nestes Serviços. Envolve a actualização regular dos conteúdos, a identificação de recursos/informação, o tratamento da informação tendo em vista a sua publicação na página *Web* e a actualização de conteúdos já existentes. O ano de 2011 foi marcado, para o ISCTE-IUL, pela entrada em funcionamento do novo Portal e, para os SID, pela inserção da página *Web* da Biblioteca nesse portal. Assim, no decorrer do primeiro semestre de 2011 foram carregados por estes Serviços todos os conteúdos no sistema que suporta o portal (Sitefinity). Quase numa base diária são efectuadas actualizações na página *Web* da Biblioteca com o objectivo de fornecer a melhor e mais actualizada informação aos utilizadores.

7. Formação de Utilizadores

7.1. Literacia da Informação

No âmbito do Programa Literacia da Informação a Biblioteca do ISCTE-IUL tem disponíveis dois 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).

- *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 optimização 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).

No decurso do ano de 2011 foi realizado um total de **43 sessões de formação**, a **827 formandos**, distribuídas conforme segue:

- Formação a pedido:
 - Apresentação da Biblioteca – 5 sessões / 327 formandos
 - Pesquisa de Informação / Bases de Dados – 20 sessões / 439 formandos
- Plano de Formação (Fevereiro, Março, Outubro, Novembro):
 - 19 sessões / 61 formandos

8. Qualidade dos Serviços

8.1. Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas – Koha

Para os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL o ano de 2011 fica marcado pela aquisição e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas. A escolha recaiu no *software Koha*, 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 interacção com a Biblioteca.

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

- A existência de uma área pessoal a partir da qual o utilizador pode:
 - Reservar;

- Renovar;
 - Definir um perfil de interesses com o objectivo de receber informação (via *e-mail*) de documentos recentemente entrados na Biblioteca;
 - Criar listas públicas ou privadas;
 - Consultar o seu histórico de pesquisas e de movimentos (empréstimos, renovações e reservas);
 - Exportar registos de acordo com as Normas de Referências Bibliográficas ISO 690 ou APA.
- Recepção de notificações por *e-mail* de todos os movimentos efectuados via internet (na área pessoal) e no balcão de atendimento (requisições, renovações e reservas).

8.2. Criação do Ficheiro de Autoridade de Assuntos

Na sequência da instalação do Sistema de Gestão Integrada da Biblioteca (KOHA) tornou-se indispensável a criação de um ficheiro de autoridade de *Assunto* para:

- criar e manter registos de autoridade que validam o trabalho do catalogador e a qualidade do catálogo;
- fornecer ao utilizador um acesso à informação fiável e consistente.

O registo de autoridade assim constituído está ligado, nos sistemas integrados, a todos os registos bibliográficos aos quais diz respeito, sendo a partir do ficheiro de autoridade que se desenrola o processo de pesquisa e a apresentação dos respectivos resultados sempre que o utilizador interroga a base de dados.

O conteúdo do registo de autoridade pode ser de grande importância para o catalogador e para o utilizador final, na medida em que reflecte do trabalho de pesquisa em torno de um autor, título ou assunto. Falamos assim, de ficheiros de autoridade de autores, títulos e assuntos.

Quando se fez a migração do conjunto dos descritores (assuntos) em vigor no BiblioBase para o Sistema de Gestão Integrada de Biblioteca – Koha partimos de uma base de cerca de 28 000 descritores. De referir que este conjunto incluía não só descritores *Assunto* mas também *Pessoa*, *Colectividade* e *Nome Geográfico*.

Tomando em consideração as características da Biblioteca do ISCTE-IUL, uma Biblioteca Universitária em que o acesso à informação é feito usando essencialmente como ponto de pesquisa o assunto, pareceu-nos assim prioritária a criação de um ficheiro de autoridade de assuntos.

Depurado o ficheiro inicial de descritores duplicados, de sinonímias, descritores menos usados (entre outras situações), construímos um ficheiro de autoridade de assuntos com 7695 descritores.

Importa mencionar que após a implementação deste ficheiro de autoridade no Koha, o mesmo continua a ser alvo de melhoramento através da inserção de novos descritores e correcção, ou até remoção, de outros que se considera não serem pertinentes.

8.3. Classificação das Publicações Periódicas existentes nos SID em papel

No sentido de oferecer serviços de elevada qualidade aos nossos utilizadores, em 2011, procedeu-se à classificação de todas as publicações periódicas existentes em papel de acordo com o sistema de classificação em vigor nos SID. A classificação das publicações periódicas, embora não se traduza em nenhuma alteração ao nível da sua cotação e arrumação, permite aos utilizadores pesquisarem na base de dados bibliográficos publicações periódicas com recurso ao campo de assunto optimizando desta forma a informação recuperada.

8.4. Inventário das Publicações Periódicas existentes nos SID em papel

Em 2011, teve início o inventário das publicações periódicas registadas, no livro de registo e electronicamente, e existentes nos SID em papel, através da sinalização das existências, em depósito e em livre acesso nas estantes. Este trabalho permite a verificação e correcção da informação constante na base de dados referente a cada um dos títulos existentes (data de início da existência, título da publicação, ISSN, periodicidade, números em falta, entre outros elementos).

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 correcção 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 respectivos *workflows* e modelos de impressos, tendo sido reformulados 6 procedimentos tendo em vista a implementação, na Biblioteca, do novo Sistema de Gestão Integrada.

Para uma maior transparência foram colocados *online*, na página *Web* da Biblioteca, (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/qualidade_dos_servicos/procedimentos_qualidade.aspx) os processos revistos que têm relação directa com os utilizadores.

É igualmente importante destacar que os SID, à semelhança de outros Serviços do ISCTE-IUL, foram alvo de uma auditoria interna da qualidade em 2011 não tendo sido detectada nenhuma não-conformidade nos seus processos. Esta Auditoria teve como objectivo a Renovação da Certificação ISO 9001 pela APCER e decorreu nos dias 3, 10 e 17 de Outubro de 2011.

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

Com o objectivo 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 consequente 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 objectivo 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 Actividades 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 2011, 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 - 98,8% (Inquérito de Satisfação Geral 2011);
- Taxa de satisfação dos utilizadores do Serviço de Empréstimo Inter-bibliotecas (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado - 87% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação do Serviço EIB 2011)
- Taxa de satisfação dos utilizadores da Biblioteca relativamente às actividades de dinamização cultural (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado - 88,3% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação Actividades Culturais 2011)

9. Outros Projectos

9.1. Candidatura Fundação PT

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 actividades 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.

A primeira forma de apoio pode ser materializada através do recurso à BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior. Trata-se de um Biblioteca com conteúdos acessíveis *online*, que resulta do trabalho em parceria entre nove Instituições de Ensino Superior e constitui-se pela articulação de três grandes áreas: produção de informação, acesso à informação e partilha de informação.

Possui um acervo de mais de 3000 títulos em *Braille*, áudio e texto integral. Sendo uma estrutura em desenvolvimento, na BAES é possível encontrar muita informação, na área das Ciências Sociais e Humanas.

Os estudantes do ensino superior com necessidades educativas especiais podem aceder ao texto integral de colecções específicas que lhes são dirigidas, designadas pelo título genérico de colecções *ALFA*, autenticando-se, quando para tal são solicitados pelo sistema, com as mesmas credenciais que utilizam para o acesso à rede *wireless* (e-U/eduroam) das suas instituições.

A utilização de equipamentos específicos que facilitem o acesso aos conteúdos informativos constitui uma outra forma de apoio a qual, no caso do dos SID do ISCTE-IUL, se materializa através da utilização de alguns equipamentos já disponíveis para o efeito.

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 JAWS¹⁰ e PT Magic (Zoom)¹¹ 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.

¹⁰ 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*.

¹¹ 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.

Também no âmbito do apoio aos alunos portadores de NEE, a Biblioteca do ISCTE-IUL em colaboração com o Secretariado do Conselho Pedagógico, contactou os alunos identificados no sentido de apurar qual o tipo de apoio que a Biblioteca lhes pode prestar de forma a facilitar o seu percurso académico. Foi igualmente elaborada uma Proposta de Regulamento para o *Núcleo de Recursos de Apoio a Alunos com Necessidades Educativas Especiais* (que pensamos poder ser instalado numa Sala da Biblioteca no 6º piso ainda durante o 1º semestre de 2012).

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 Directora 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 período que decorreu entre a divulgação deste novo serviço até ao final do ano de 2011, 59 alunos (57 de licenciatura e 2 de mestrado) utilizaram estes dois portáteis num total de 172h33m.

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. Campanha de Recolha de Livros para Angola

Em Dezembro de 2011, o ISCTE-IUL, através dos SID, foi uma vez mais, convidado a participar numa campanha de cariz solidário. Tratou-se de, no âmbito do *Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social* dos CTT, promover a recolha de livros de forma a *Educar para Incluir*. Esta iniciativa contou com a participação de várias instituições e com o apoio dos CTT que fez a mediação e a aproximação gratuita entre quem quer dar e quem necessita de receber.

A Biblioteca do ISCTE-IUL, após autorização da Reitoria, pediu a toda a comunidade que se associasse a esta iniciativa através da entrega de livros (entre os dias 5 e 21 de Dezembro de 2011) com vista ao seu envio para Lunda – Sul

(Angola). Foram entregues cerca de **2000 livros** em língua portuguesa das seguintes tipologias e géneros literários: livros infantis e juvenis, livros de divulgação, livros científicos, manuais escolares, banda desenhada, romance, poesia, conto, crónica, ensaio entre outros géneros literários.

Os livros foram entregues na Biblioteca do ISCTE-IUL e embalados em caixas dos CTT disponíveis para acomodar a doação.