

Relatório de Atividades 2013



Serviços de Informação
e Documentação

Índice

Serviços de Informação e Documentação.....	0
1. Recursos de Informação.....	3
1.1. Repositório ISCTE-IUL.....	3
1.2. Cadernos Temáticos <i>Web</i>	4
1.4. Diretório de Recursos Web.....	5
2. Acesso à Informação.....	5
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).....	8
3. Acesso aos Recursos Bibliográficos.....	8
3.1. Serviço de Referência e Pesquisa.....	9
3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas.....	9
3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados.....	10
3.4. Guias de Apoio ao Utilizador.....	11
4. Avaliação e Gestão das Coleções.....	12
4.1. Fator de Impacto de Revistas Existentes na B-on.....	12
4.3. Levantamento e Avaliação de Publicações Periódicas Assinadas pelo ISCTE-IUL.....	13
5. Atividades de Dinamização e Extensão Cultural.....	14
5.1. Exposições Bibliográficas Temáticas.....	14
5.2. Conversas da Biblioteca.....	15
5.3. Livro do Mês.....	16
5.4. Arte na Biblioteca.....	18
6. Comunicação e Imagem.....	18
6.1. BiblioNews (<i>Newsletter Online</i>).....	18
6.2. Blogoteca.....	19
6.3. Facebook.....	19
6.4. Página <i>Web</i> da Biblioteca.....	19
6.5. Participação em Conferências, Seminários e realizações congéneres.....	20
7. Formação de Utilizadores.....	20
7.1. Literacia da Informação.....	20

8. Qualidade dos Serviços	22
8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO.....	22
8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade e Geográfico	22
8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel	23
8.4. Reorganização das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel	23
8.5. Qualidade nos SID	23
8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão. 24	
8.6.1. Satisfação dos Utilizadores.....	24
8.7. Reclassificação e Reindexação de Fundos Documentais.....	25
9. Outros Projetos.....	26
9.1. Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE).....	26
9.2. Programa NETVERSIA	28
9.4. Integração do Ciência-IUL com o Repositório ISCTE-IUL	29
9.5. Monitorização do conteúdo do Repositório ISCTE-IUL	30
9.6. Comemoração do Ano Internacional da Estatística 2013	31
9.7. Análise da Bibliografia recomendada pelos docentes de cada UC	32
9.8. Aplicação do Inquérito por Questionário <i>Os Investigadores no ISCTE-IUL e a sua Relação com o Acesso Aberto à Produção Científica</i>	33
9.9. Comemoração da Semana Internacional do Acesso Livre 2013 (21 a 27 de Outubro).....	34

1. Recursos de Informação

1.1. Repositório ISCTE-IUL

Em 2013 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 2013 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. Assim, atualmente estão criadas 29 comunidades no Repositório-IUL.¹

Simultaneamente foi realizada a parametrização específica e validação de metadados relativas ao depósito de **1 544** documentos (<http://repositorio-iul.iscte.pt/>).

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 2013 foram editados 4 *Cadernos Temáticos Web* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/cadernos_tematicos.aspx) sobre os seguintes temas:

- *Empreendedorismo em África*
- *Clima & Sustentabilidade Ambiental*
- *Migrações Contemporâneas*
- *Nelson Mandela. Uma vida...*

¹ 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.

1.4. Diretório de Recursos Web

Este Diretório (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, Arquitetura e Urbanismo, Ciências da Informação, Biblioteconomia, Ciências e Tecnologias da Informação, Ciências Naturais, Contabilidade, Direito, Economia, Estudos Africanos, Finanças, Generalidades, Gestão, História, Matemática, Métodos Quantitativos, Psicologia, Recursos Humanos e Comportamento Organizacional e Sociologia) e por tipo de recurso (Associações, Instituições, Bases de Dados, Outros Links de Interesse, Portais, Diretórios, Catálogos, Publicações Científicas em Acesso Livre e Referência: Dicionários, Enciclopédias).

Durante o ano de 2013 foram identificados e associados ao Diretório cerca de **200** novos recursos de informação distribuídos pelas várias categorias temáticas.

2. Acesso à Informação

2.1. Aquisição de documentos

No ano de 2013, deram entrada na Biblioteca do ISCTE-IUL **4130 obras: 1 072 por compra, 1004 títulos de dissertações de mestrado e teses de doutoramento (838 de mestrado e 166 de doutoramento) e 2005 por oferta, das quais 1434 correspondem a doações**. 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 **1 072 monografias** (700 obras para Licenciaturas e Mestrados de Fileira, 275 obras para Mestrados Temáticos, Doutoramentos e Pós-graduações e 97 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 2013, foi dada entrada a **1 434 obras adquiridas por doação**. Destacamos as realizadas pelas seguintes entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares: Luís Vasconcelos Abreu, Maria José Maranhão, Departamento de Arquitetura e Urbanismo do ISCTE-IUL, Gustavo Cardoso/GMCS, Rivca Ferreira Healhazar, Raul Iturra e Pierre Guibentif.

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 (151 940 *downloads*):
 - EbscoHost – 78 511
 - ACM Digital Lib - 911
 - ACS Publications - 0
 - Annual Reviews - 752
 - Highware Press/Sage - 3 879
 - IEEE Xplore - 1210
 - IOP Science - 143
 - Metapress/Springer - 85
 - Nature.com - 280
 - RSC.Org - 96
 - Science Direct – 47 554
 - Scitation - 67
 - Taylor&Francis – 18 452
- ISI Web of Knowledge (informação não disponível)

- PsycARTICLES (26 253 pesquisas; 24 044 *downloads*)
- PsycINFO (20 509 pesquisas)
- Psychology and Behavioral Sciences Collection (17 706 pesquisas; 6 026 *downloads*)
- ABI/INFORM Global (37 144 pesquisas; 32 068 *downloads*)
- ICPSR (informação pedida diretamente e ainda não recebida)
- JSTOR Arts & Sciences II (332 pesquisas; 0 *downloads*)
- Hospitality & Tourism Management (14 446 pesquisas; 2 556 *downloads*)
- IFRS - International Financial Reporting Standards (informação pedida diretamente e ainda não recebida)
- Datastream (133 utilizadores num total de 189 utilizações; Abr. a Dez 2013)
- Bloomberg (246 utilizadores num total de 339 utilizações; Abr. a Dez 2013)

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 (860 *ebooks*)
- Association for Computing Machinery (1 005 *conference proceedings*)
- Business Source Complete (1 696 *ebooks*)
- Editora Springer (16 134 *ebooks*)

2.4. Catalogação²

Sendo essencial para a acessibilidade aos documentos existentes na Biblioteca a sua correta referência 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 forma catalogados **6 767 documentos** (5 371 resultantes de oferta ou de compra e 1 396 existentes em depósito).

² 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 (Indexação³ e Classificação⁴)

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 **6 303 documentos** (4 907 documentos adquiridos por oferta e por compra e 1 396 existentes em depósito).

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 **356 930 utilizadores** (354 751 internos e 2 179 externos). A taxa de crescimento registada nos utilizadores internos relativamente ao ano de 2012 foi de 11%;
- os procedimentos técnicos informáticos relativos ao **empréstimo domiciliário**

³ 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.

⁴ 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.

de 32 663 obras, interbibliotecas de 513 obras, bem como os relativos a **5 531 renovações e 32 900 devoluções de obras**;

- 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 (**43 687 livros e 1 650 teses de doutoramento e dissertações de mestrado**);
- a marcação e controlo da utilização das salas de estudo em grupo utilizadas em 2013 por cerca de **11 224 alunos**, o que significa um crescimento de 9% relativamente a 2012.

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 2013, **116** pedidos dos quais 4 presenciais e 112 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 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 2013 foram registados **371 pedidos de empréstimo de documentos da Biblioteca do ISCTE-IUL ao exterior** e **142 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, após um período experimental (que decorreu de 30 de Abril a 16 de Julho de 2011), alargou o seu horário de abertura ao público, de forma permanente, a partir de 1 de Outubro de 2011, passando a abrir aos Sábados entre as 9h30 e as 13h30 em período letivo (isto é, excetuando as férias de Verão).

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 2013 a Biblioteca recebeu, aos Sábados, um total de **2 137** utilizadores sendo que 80,7% (1 724) desse total é composto por Utilizadores internos (alunos, docentes, investigadores e pessoal não docente do ISCTE-IUL) e o restante 19,3% (413) são Utilizadores externos. Os utilizadores, internos ou externos, são na sua maioria Estudantes (acima dos 90,0%) sendo os restantes Docentes, Investigadores ou até Particulares. No tocante ao grupo dos alunos cerca de 48,0% são Alunos de Mestrado cabendo aos Alunos de Licenciatura uma parcela de 34,0%.

Relativamente à finalidade da visita a maior parte (51,3%) vem para *Estudo*. Também se revela um importante motivo de visita à Biblioteca a *Consulta de obras*

(38,7%) 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, foi concebido e editado (em papel e *online*) um Guia de Apoio ao Utilizador sobre a B-on (http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/bon_guiautilizador.sflb.ashx).

Foi também elaborado e impresso um cartaz representativo dos serviços oferecidos pela Biblioteca intitulado *Mais do que uma Biblioteca* que se encontra exposto em formato A0 na entrada Biblioteca e em A1 em cada um dos outros pisos. Este cartaz faz parte, igualmente, do pacote de materiais entregues nas formações aos novos alunos tendo inclusivamente sido traduzido para inglês de forma a servir de igual modo os alunos de Erasmus.

Mais do que uma Biblioteca

Serviços	Recursos	Comunicação	Espaços
<ul style="list-style-type: none"> Empréstimo Domiciliário Empréstimo Interbibliotecas Referência e pesquisa Difusão seletiva de informação Banco de ofertas Empréstimo de computadores Formação de utilizadores (presencial/e-learning) 	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo Bibliográfico Repositório ISCTE-IUL Diretório de Recursos Web Retrievo EDS b-on Scopus ISI Web of Knowledge PsycARTICLES PsycINFO Psychology and Behavioral Sciences Collection ABI/INFORM Complete ICPSR JSTOR Arts & Sciences II Hospitality & Tourism Management IFRS - International Financial Reporting Standards Bloomberg Datastream INE 	<ul style="list-style-type: none"> Biblionews Cartaz cultural Facebook Blog Twitter Youtube Slideshare Skype 	<p>1º Piso</p> <p>Áreas: Ciências e Tecnologias da Informação; Ciências Naturais; Arte, Arquitetura e Urbanismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 lugares de leitura • 5 terminais de pesquisa • 3 fotocopiadoras <p>2º Piso</p> <p>Áreas: Estudos Africanos; Direito; Obras de Referência Geral; História; Antropologia; Psicologia; Sociologia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 165 lugares de leitura • 24 terminais de pesquisa • 1 fotocopiadora • 3 Salas de Estudo em Grupo, com 20 lugares cada uma (5 mesas de 4 lugares) <p>3º Piso</p> <p>Áreas: Publicações Periódicas; Gestão; Métodos Quantitativos; Economia; Ciências da Informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • 109 lugares de leitura • 11 terminais de pesquisa, • 1 fotocopiadora • Sala de formação • Sala multimédia e de apoio a alunos com Necessidades Educativas Especiais

Atividades de Dinamização Cultural

- Arte na Biblioteca
- Exposições bibliográficas
- Livro do mês
- Conversas da Biblioteca

BIBLIOTECA ISCTE-IUL
Instituto Universitário de Lisboa

<http://biblioteca.iscte-iul.pt>

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, Serviço Social, Sociologia, Telecomunicações e Turismo*. No ano de 2012, dando continuidade ao trabalho anteriormente realizado, foram trabalhadas as áreas de *Arquitetura & Urbanismo* e de *Recursos Humanos*. E, em 2013, foi feito o mesmo trabalho para as áreas de *Finanças & Contabilidade, Business Administration, Direito das Empresas, Gestão e Engenharia Industrial; Gestão Internacional, Gestão de Mercados de Arte, Gestão de Serviços de Saúde, Marketing e Políticas Públicas* e atualizadas as relativas às áreas de *Arquitetura & Urbanismo, Ciência Política, Direito, Gestão, História, Informática, Recursos Humanos, Serviço Social e Telecomunicações*.

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 foram enviadas por *mail* aos Diretores 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.

4.3. 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 2013, das assinaturas feitas em 2012 e para eventual sugestão de outros títulos a assinar.

Dos 15 contactos efetuado via *e-mail* apenas foram obtidas 6 respostas oriundas dos departamentos de Arquitetura & Urbanismo, Ciências e Tecnologias da Informação, Economia, Finanças, História e Sociologia.

Assim, em 2012 tinham sido assinados 96 títulos e sendo que em 2013 não houve nenhum cancelamento e foram adicionados 6 novos títulos, no total foram assinados em 2013 **102** títulos de publicações periódicas.

5. Atividades de Dinamização e Extensão Cultural

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 Bibliográficas Temáticas* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/exposicoes_tematicas_bibliograficas.aspx). Esta atividade foi realizada em parceria com instituições externas. No ano de 2013 tiveram lugar 11 exposições:

- *Cooperação Internacional* (2 a 31 de Janeiro) – realizada em colaboração com o Ministério do Negócio Estrangeiros;
- *Criminalidade e Segurança Pública* (1 a 28 de Fevereiro) – realizada em colaboração com o ISCPSI – Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna;
- *Gestão do Stress e Qualidade de Vida* (1 a 27 de Março) – realizada em colaboração com a Ordem dos Psicólogos;
- *Direitos de Autor e Propriedade Intelectual* (1 a 30 de Abril) – realizada em colaboração com a Sociedade Portuguesa de Autores;
- *Internet: Revolução do século XXI* (2 a 31 de Maio) – realizada em colaboração com a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações;
- *Clima e Sustentabilidade Ambiental* (3 a 21 de Junho) – realizada em colaboração com a Agência Portuguesa do Ambiente, I. P.;
- *Outras Terras Outros Livros 1884-1974 (ECAS 2013)* (26 a 29 de Junho) – realizada em colaboração com o CEA-IUL – Centro de Estudos Africanos do ISCTE-IUL;
- *Jornalismo & Ética* (2 a 30 de Setembro) – realizada em parceria com a ERC –

Entidade Reguladora para a Comunicação Social;

- *Justiça & Pacificação Social* (1 a 25 de Outubro) – realizada em colaboração com o Centro de Estudos Judiciários;
- *Estatística & Sociedade* (28/10 a 7/11) – realizada em colaboração com o INE – Instituto Nacional de Estatística;
- *Migrações Contemporâneas* (2 a 31 de Dezembro) – realizada com o apoio da ACIDI – Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I.P.

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 **178 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 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 2013 realizaram-se as seguintes *Conversas*:

- *O Português que dá* (5 de Março de 2013). Oradores: Eugénio Fonseca, Madalena Abreu, Mónica Franco e Raúl Laureano.
- *O Sistema Político Português, séculos XIX-XXI* (10 de Abril de 2013). Oradores: Adelino Maltez, Luís Nuno Rodrigues e André Freire. Moderador: Fernando Farelo Lopes. Decorreu em paralelo com o *Livro do Mês* de Outubro (*O Sistema Político Português, séculos XIX-XXI* organizado por André Freire).
- *Conversa com Editores* (23 de Maio de 2013). Oradores: Teresa Paiva, Ana Simaens, Tov Assogbavi e Vitor Santos. Moderadora: Elizabeth Reis. Decorreu no âmbito da *5th Annual Global Management Conference*, 22 a 25 de Maio.
- *Estatística: Uma Conversa Interdisciplinar* (5 de Novembro de 2013). Oradores: André Freire, Maria Margarida Cardoso, Luzia Estevens e Nuno de Almeida Alves. Moderadora: Helena Carvalho. Decorreu no âmbito da Comemoração do Ano Internacional da Estatística - 2013.

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 2013.

- Janeiro de 2013 – *Aftermath: As culturas económicas da crise em debate*, organizado por Gustavo Cardoso (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).

- Fevereiro de 2013 – *Apresentações que falam por si*, da autoria de João Aragão e Pina (Professor do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL).
- Março de 2013 – *Estudos de Mercado e de Opinião: princípios e aplicações de amostragem*, da autoria de Paula Vicentes (Professor do Departamento de Métodos Quantitativos do ISCTE-IUL).
- Abril de 2013 – *O Sistema Político Português: Séculos XIX-XXI: continuidades e ruturas*, organizado por André Freire (Professor do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL).
- Maio de 2013 – *Psicologia do empreendedorismo: processos, oportunidades e competências*, da autoria de António Caetano (Professor do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL), Susana Correia Santos e Sílvia Fernandes Costa (Doutorandas em Gestão, na área de Comportamento Organizacional e Recursos Humanos no ISCTE-IUL).
- Junho de 2013 – *Research on ethics and social responsibilities*, organizado por Eduardo Simões e José Neves (Professores do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL).
- Setembro de 2013 – *O Tulusi e a Cruz: antropologia e colonialismo em Goa*, da autoria de Rosa Maria Perez (Professora do Departamento de Antropologia do ISCTE-IUL).
- Outubro de 2013 - *Profissões: lições e ensaios*, da autoria de Maria de Lurdes Rodrigues (Professora do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
- Novembro de 2013 – *Medicina: o agir numa saúde em mudança*, da autoria de Tiago Correia (Professor do Departamento de Sociologia ISCTE-IUL).
- Dezembro de 2013 – *Two sides of one river: nationalism and ethnography in Galicia and Portugal*, autoria de António Medeiros (Professor do Departamento de Antropologia do ISCTE-IUL)

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 10 títulos de 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 6 exposições *Arte na Biblioteca*:

- ***Simão feito à mão***, Exposição de brinquedos feitos com cápsulas de café da autoria de *Simão Bolívar* (14/01 a 15/02).
- ***RuryArt***, Exposição de joelheria da autoria de *Rosa Silva* (11/03 a 14/04).
- ***Usando Tesouros Celta***, Exposição de joalheira da autoria de *Margarida Marcelino* (13/05 a 14/06).
- ***O Corpo e o Estudo***, Exposição de escultura da autoria de *Frederico Elias* (16/09 a 18/10).
- ***Autómatos Universais (Esculturas & Código Generativo)***, Exposição esculturas impressas em plástico através de uma impressora 3D na série UUNNIIVVEERRSSEE.net da autoria de *André Sier* (27/10 a 07/11).
- ***Snooze – Artesanato para crianças dos 0 aos 99 anos!***, Exposição de artesanato da autoria de *Xana Valente* (11/11 a 13/12).

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) 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 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.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 2013 registámos **32 129** visitas e **48 750** *page views*.

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 2013 contávamos já com **5 472** amigos.

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. Em termos de conteúdos, foi criado um novo separador dedicado ao Open Access (<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca.aspx>). Foi ainda criada uma página com informação sobre a *Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE)* aberta ao público em 2013 (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/salas_multimedia_nee.aspx).

6.5. Participação em Conferências, Seminários e realizações congéneres

Durante o ano de 2013, 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 6 e 7 de Junho, um técnico afeto aos SID (Bruno Marçal) participou no 2º Encontro de Bibliotecas do Ensino Superior, promovido pela BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas e realizado na Universidade de Aveiro.

A 5 e 6 de Julho dois técnicos afetos aos SID (Bruno Marçal Teresa Segurado) participaram na I Conferência INCLUDiT 2013 – Conferência Internacional para a Inclusão tendo apresentado uma comunicação intitulada *Informação para a Inclusão* (<http://hdl.handle.net/10071/5570>) elaborada pelos próprios e por Maria João Amante e Denise Santos.

Durante os dias 6 a 9 de Outubro teve lugar a 4ª Conferência Luso Brasileira sobre Acesso Aberto, realizada na Universidade de São Paulo – USP, Brasil. Os técnicos afetos aos SID (Bruno Marçal, Maria João Amante e Teresa Segurado) e a técnica Carina Cunha (afeta ao GAI) participaram na mesma através do envio de um poster intitulado *Os investigadores e a sua relação com o Acesso Aberto à produção científica: o caso do ISCTE-IUL* (http://repositorio-iul.iscte.pt/bitstream/10071/5569/5/Poster_ISCTE_Confoa_2013.pdf)

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).

- *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).
- *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.

No decurso do ano de 2013 foi realizado um total de **85 sessões de formação ministradas a 965 formandos** o que corresponde a um aumento de 10% e 14% respetivamente relativamente a 2012.

As sessões de formação e formandos foram distribuídas conforme segue:

- Formação a pedido:
 - Apresentação da Biblioteca – 2 sessões / 200 formandos
 - Pesquisa de Informação / Bases de Dados – 18 sessões / 552 formandos
- Plano de Formação (Fevereiro, Março, Abril, Outubro, Novembro):
 - 65 sessões / 213 formandos
 - 1 sessão de formação sobre a *Business Source Complete* (assegurada por um técnico da ESBCO) / 15 formandos
 - 2 sessões de formação sobre a PORDATA (asseguradas por um técnico da Fundação Francisco Manuel dos Santos)/ 30 formandos
 - 3 sessões de formação sobre o EUROSTAT (asseguradas por um técnico do INE)/ 33 formandos
 - 2 sessões de formação sobre o Portal das Estatísticas Oficiais do INE (asseguradas por um técnico do INE)/ 29 formandos

8. Qualidade dos Serviços

8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO

Em 2012 os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL adquiriram e implementaram um Portal Agregador de Conteúdos. A escolha recaiu no *software Retrieve*, 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. 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. Assim foram adicionados 20 novos recursos. Desde a sua implementação estão ativos 195 que agregam entre si 5 307 183 registos.

8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade e Geográfico

No decurso do ano de 2013, e à semelhança do que tem sido feito desde a implementação dos diferentes ficheiros de autoridade (assunto, coletividade e nome geográfico) 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 adequados.

8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2011 e 2012, com caráter retrospectivo, em 2013 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 das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel

Após o inventário das publicações periódicas existentes nos SID registadas, no livro de registo e eletronicamente, e existentes nos SID em papel, através da sinalização das existências, em depósito e em livre acesso nas estantes, e que terminou no final de 2012, em 2013 foi efetuada a reorganização e arrumação das publicações periódicas existentes em depósito bem como a identificação de todas as estantes.

Igualmente, no que a Publicações Periódicas diz respeito, importa referir que as referentes à área de Ciências e Tecnologias da Informação foram transferidas para o 1º piso da Biblioteca para junto das monografias da mesma área, à semelhança do que já se verifica na Arquitetura & Urbanismo, por se tratar de temáticas muito específicas e não transversais a outras áreas do conhecimento.

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 10 procedimentos e criados 2 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) 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 16, 17 e 18 de Dezembro de 2013.

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 2013, 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 - 97,6% (Inquérito de Satisfação Geral 2013).
- Taxa de satisfação dos utilizadores do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado – 97,0% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação do Serviço EIB 2013).
- Taxa de satisfação dos utilizadores da Biblioteca relativamente às atividades de dinamização cultural (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado – 91% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação Atividades Culturais 2013).

8.7. Reclassificação e Reindexação de Fundos Documentais

Com o objetivo de facilitar o acesso dos utilizadores aos recursos de informação, nomeadamente, aos livros existentes na Biblioteca do ISCTE-IUL teve início no final do ano de 2013 a Reclassificação das áreas G.175 – Liderança e PS.141 – Psicologia e Comportamento Organizacional no sentido de uniformizar estas duas áreas que, embora em arrumadas em áreas distintas se encontram de certa forma relacionadas.

Este trabalho mantém-se no ano 2014 dado não ter sido possível a sua conclusão no ano a que respeita o presente relatório.

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 JAWS⁵ e PT Magic (Zoom)⁶ tendo sido, para

⁵ 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*.

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 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=hAUPtjBmRws>), a Associação de Estudantes providenciou o transporte das placas disponibilizando uma carrinha e os custos associados a essa deslocação, finalmente o Fablab 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.

Após divulgação da abertura da Sala para Alunos com Necessidades Educativas Especiais junto da Comunidade do ISCTE-IUL no início do ano letivo (2013-2014), e até ao final do ano de 2013, um total de 4 alunos com deficiência visual utilizou a Sala repartidos da seguinte forma: Outubro - 6 requisições de sala; Novembro - 3 requisições de sala; Dezembro - 3 requisições de sala. Maioritariamente a utilização da sala foi para *Impressão em Braille* e para *Estudo com recurso a elementos multimédia*.

⁶ 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.

Ao nível da transformação de documentos foram adaptados 5 documentos solicitados por 3 alunos com NEE no período referido acima, mas ao longo de todo o ano de 2013 foram transformados cerca de 100 documentos a pedido de docentes na sua maioria do Departamento de Psicologia.

9.2. Programa NETVERZIA

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 2013, 463 alunos e 2 investigadores utilizaram os dois portáteis num total de **1234h02m**. Sobre estes, poderá ainda salientar-se o número mais elevado correspondente aos alunos de licenciatura (313), seguidos dos de mestrado (142) e de doutoramento (5).

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.

9.4. 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*.

Foi, ainda, decidido que em 2014 será realizada a alteração dos períodos de embargo associados a cada revista no *Ciência-IUL* e será igualmente feito um desenvolvimento no Dspace para adaptar esta alteração.

9.5. 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 respondeu 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.

De referir que houve alguns casos em que os docentes responderam ao contato efetuado mas daí não resultou qualquer depósito pois os mesmos só tinham a versão final que não podia ser depositada no *Repositório ISCTE-IUL*.

9.6. Comemoração do Ano Internacional da Estatística 2013

No âmbito das comemorações do Ano Internacional da Estatística 2013, promovido pela *American Statistical Association, Institute of Mathematical Statistics, International Biometric Society, International Statistical Institute* (e pela *Bernoulli Society*) e *Royal Statistical Society*, a Biblioteca do ISCTE-IUL associou-se a mais de 1 400 organizações — universidades, institutos de investigação, escolas, sociedades profissionais, agências governamentais e empresas — em cerca de 108 países para celebrar e promover a importância da **Ciência Estatística** para a comunidade científica, empresas, governos, meios de comunicação, decisores, empregadores, estudantes e o público em geral. <http://www.worldofstatistics.org/>

Neste sentido, a Biblioteca do ISCTE-IUL programou um conjunto de atividades desenvolvidas entre os dias 21 de Outubro e 7 de Novembro.

Assim, foi organizada uma exposição de arte denominada **Autómatos Universais: Esculturas & Código Generativo** da autoria do artista André Sier, entre 21 de Outubro e 7 de Novembro de 2013. Com a exposição pretendia-se divulgar, junto da comunidade científica, trabalhos artísticos inovadores e com uma forte vertente interdisciplinar mas sempre em consonância com o tema das comemorações. Segundo o autor *As esculturas exploram a síntese de espaço volumétrico através de progressões de algoritmos de autómatos celulares. Séries infinitas de padrões espaciais mostram arquiteturas geradas pela modelação algorítmica de uma maneira tangível e fixa no espaço. A infinidade de regras e formas espaciais potenciais que possam ser geradas através da peça “autómato universal”, o código generativo que forma os modelos a imprimir, expande os limites da estatística a regiões de magnitudes infinitas.* A Reportagem Fotográfica da Exposição está disponível em <http://www.flickr.com/photos/iscteiu/sets/72157636931812833>.

De referir, igualmente, a organização em parceria com o INE – Instituto Nacional de Estatística de uma Exposição Bibliográfica subordinada ao tema **Estatística & Sociedade** patente na Biblioteca do ISCTE-IUL entre 28 de Outubro de 2013 a 7 de Novembro de 2013. Parte das obras selecionadas pertenciam ao espólio bibliográfico tendo sido doado pelo INE a pretexto do evento cerca de obras 10 obras.

Foi, também, organizada uma **Conversa da Biblioteca** intitulada ***Estatística: uma conversa interdisciplinar***, que teve lugar no dia 5 de Novembro de 2013, contando com a presença dos seguintes oradores: André Freire (ISCTE-IUL), Maria Margarida Cardoso (ISCTE-IUL), Nuno de Almeida Alves (ISCTE-IUL), Luzia Estevens (INE) e da moderadora Helena Carvalho. A conversa teve como objetivo, por um lado, abordar a importância da utilização da estatística nas diversas áreas do saber, por exemplo, no âmbito da ciência política, sociologia, através da utilização de diferentes metodologias estatísticas, nomeadamente do *Datamining*, e, por outro lado, salientar o trabalho de referência realizado pelo INE ao nível da produção e difusão da informação estatística oficial em Portugal. O vídeo desta Conversa está disponível em <http://www.youtube.com/watch?v=QtrCnxzA7FU>.

No domínio da formação foram promovidas 4 ações de formação em 3 bases de dados estatísticas (1 ação de formação sobre o Portal do INE, 1 ação de formação sobre o Eurostat e 2 ações de formação sobre a PORDATA) realizadas pelos formadores das respetivas instituições, contando com a participação de um total 62 formandos.

9.7. Análise da Bibliografia recomendada pelos docentes de cada UC

Em 2013 demos início à análise da bibliografia recomendada pelos docentes de cada UC de forma a assegurar a existência, na Biblioteca, de todas as obras recomendadas pelos docentes das várias UCs com prioridade para as entendidas como essenciais. Para além da existência ou não da obra, foi igualmente confirmado o número de exemplares (nos casos em que a mesma já existia). Até ao final do ano de 2013 estavam analisadas todas as UCs de todos os departamentos da Escola de Gestão.

Durante o ano de 2014 será efetuado o contato com os docentes responsáveis pelas UCs no sentido de lhes pedir que iniciem o processo de aquisição das respetivas obras.

9.8. Aplicação do Inquérito por Questionário *Os Investigadores no ISCTE-IUL e a sua Relação com o Acesso Aberto à Produção Científica*

Esta iniciativa enquadrou-se no âmbito das atividades desenvolvidas pelos Serviços de Informação e Documentação e pelo Gabinete de Apoio à Investigação do ISCTE-IUL no domínio do Acesso Livre ao Conhecimento e surgiu na sequência de um estudo semelhante realizado, em 2012, sob a alçada dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho, junto dos investigadores que, em Portugal, participam em projetos financiados pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e pelo 7º Programa Quadro da Comissão Europeia no contexto das atividades desenvolvidas nos projetos OpenAIRE, MedOAnet e OpenAIREplus.

Assim, com este questionário, pretendeu-se recolher informações sobre a perceção, opinião e prática dos investigadores do ISCTE-IUL relativamente a cinco dimensões no que respeita ao acesso aberto aos resultados da investigação científica:

a) o nível de conhecimento, apreciação e atitude sobre o princípio do acesso aberto aos resultados da investigação;

b) o nível de conhecimento sobre as políticas e as diretrizes da Comissão Europeia em matéria de acesso aberto;

c) o nível de cumprimento relativamente à política do ISCTE-IUL em matéria de acesso aberto;

d) a opinião e a atitude perante a eventual definição de um mandato por parte das organizações públicas portuguesas financiadoras de ciência requerendo a disponibilização em acesso aberto das publicações resultantes de financiamento público;

e) a prática de publicação científica e de disponibilização dos resultados em acesso aberto através de repositórios e/ou revistas.

O questionário foi organizado em quatro grupos distintos e composto por um total de 37 questões. O primeiro grupo caracteriza o perfil do investigador/docente participante no estudo. O segundo grupo caracteriza a participação em projetos com

financiamento pela FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia e pelo 7º Programa-Quadro da Comissão Europeia. O terceiro grupo de questões identifica o nível de conhecimento, opinião e atitude sobre o princípio do acesso aberto aos resultados da investigação. O quarto grupo caracteriza as práticas de publicação e de acesso aberto dos investigadores/docentes.

Foi enviado um *e-mail* a convidar todos os docentes e investigadores do ISCTE-IUL para a participação neste estudo tendo sido, igualmente, realizados contactos personalizados no sentido de obter um maior número de respostas.

O questionário foi aplicado via *Web*, através do *software* LimeSurvey e cujo período para resposta decorreu de 1 a 19 de julho 2013.

O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do IBM SPSS Statistics, versão 20, e do Microsoft Excel para a construção dos gráficos.

Para o tratamento dos dados utilizou-se quer a estatística descritiva quer a indutiva admitindo-se, na última, uma probabilidade de erro (nível de significância) até 10%.

As análises realizadas foram de âmbito univariado e, sobretudo, bivariado, para tentarmos perceber se as respostas apuradas variavam segundo as características dos respondentes bem como de acordo com a sua participação ou não em projetos.

De referir que todos os documentos resultantes da aplicação deste Inquérito por Questionário e posterior análise de dados se encontram disponíveis no Repositório ISCTE-IUL no seguinte link: <http://hdl.handle.net/10071/5569>.

9.9. Comemoração da Semana Internacional do Acesso Livre 2013 (21 a 27 de Outubro)

No âmbito da comemoração da Semana Internacional do Acesso Livre 2013 foi desenvolvido um conjunto de atividades com vista à promoção do Acesso Livre ao Conhecimento junto de toda a comunidade do ISCTE-IUL:

→ A cada dia (útil) da semana foi divulgado um vídeo diferente alusivo ao tema:

- Open Access Explained!
<http://www.youtube.com/watch?v=L5rVH1KGBCY>
- Open Access http://www.youtube.com/watch?v=y9Jh_GffRPU
- Scientist meets Publisher http://youtu.be/GMIY_4t-DR0
- The Library Minute: Open Access <http://youtu.be/pO38zHPhNQI>
- Open Access 101 <http://youtu.be/m6wjh2I2Ggg>

- À semelhança dos anos anteriores todos os técnicos afetos aos SID vestiram uma camisola com o símbolo do Acesso Livre
- Foi promovido, no dia 23 de outubro, das 11h00 às 12h00, no Auditório B203, o visionamento de um Webinar intitulado “Implementação de Políticas de Acesso Aberto” promovido pelos Serviços de Documentação da Universidade do Minho e organizado no âmbito do projeto MedOANet – Mediterranean Open Access Network
- Nessa mesma sessão foram apresentados os resultados do Inquérito por Questionário aplicado em Julho sobre *Os Investigadores no ISCTE-IUL e a sua Relação com o Acesso Aberto à Produção Científica*.

Lisboa, 14 de Fevereiro de 2014