

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
ISCTE-IUL

Relatório de Atividades

2017

Índice

1. Recursos de Informação	3
1.1. <i>Repositório ISCTE-IUL</i>	3
1.2. Cadernos Temáticos Web	4
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.....	8
2.5. Análise documental (Indexação e Classificação).....	8
3. Acesso aos Recursos Bibliográficos	8
3.1. Serviço de Referência	9
3.2. Serviço de Empréstimo InterBibliotecas.....	10
3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados	10
4. Avaliação e Gestão das Coleções.....	12
4.1. Fator de Impacto de Revistas Existentes na <i>B-on</i>	12
4.2. Levantamento e Avaliação de Publicações Periódicas Assinadas pelo ISCTE-IUL.....	13
4.3. Plano de Abate do Fundo Documental dos SID ISCTE-IUL.....	14
5. Atividades 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	20
6. Comunicação e Imagem.....	21
6.1. BiblioNews (<i>Newsletter Online</i>)	21
6.2. Facebook.....	21
6.3. Instagram	21
6.4. Youtube	21
6.5. Página <i>Web</i> da Biblioteca	21
6.6. Participação em Conferências, Seminários e realizações congéneres ..	22

7. Formação de Utilizadores.....	23
7.1. Literacia da Informação.....	23
7.2. Unidades Curriculares (UC) em <i>E-learning</i>	24
8. Qualidade dos Serviços	24
8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO.....	24
8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade, Geográfico e Pessoa..	25
8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel	25
8.4. Reorganização e arrumação das Teses de Doutoramento e Dissertações de Mestrado em formato papel e CD existentes.....	26
8.5. Qualidade nos SID.....	26
8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão ..	27
8.6.1. Satisfação dos Utilizadores.....	27
9. Outros Projetos.....	28
9.1. Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE)	28
9.2. Programa <i>NETVERSIA</i>	31
9.3. Integração do <i>Ciência-IUL</i> com o <i>Repositório ISCTE-IUL</i>	31
9.4. Monitorização do conteúdo do <i>Repositório ISCTE-IUL</i>	32
9.5. Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor	33
9.6. Programa de Mobilidade em Bibliotecas do Ensino Superior (BES)	34
9.7. <i>IGNITE PhD ISCTE-IUL</i>	35
9.8. Semana Internacional do Acesso Aberto.....	36
9.9. Semana da Ciência e Tecnologia.....	37

1. Recursos de Informação

1.1. Repositório ISCTE-IUL

Em 2017 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 (cujo art.º 50 regula o depósito legal de teses e dissertações) e da Portaria n.º 285/2015, de 15 de setembro 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.” Nesse sentido, tem igualmente sido mantida uma estreita comunicação com os Serviços de Gestão do Ensino.

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 2017 com o apoio, em *outsourcing*, da empresa *Keep Solutions*.

Deram ainda continuidade à prestação do seu serviço de *Helpdesk* às comunidades, e utilizadores no geral, 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-ISCTE-IUL assegurando dessa forma a total integração dos dois sistemas. Na sequência desta integração foram validados e exportados do Ciência-IUL para o Repositório ISCTE-IUL 1427 artigos publicados em revistas científicas no decurso do ano 2017.

No decurso do ano de 2014 foram criadas mais 4 comunidades (GAI – Gabinete de Apoio à Investigação, Observatório da Emigração-CIES-IUL, Observatório das Desigualdades-CIES-IUL, RSS – Responsabilidade Social e Sustentabilidade), totalizando, assim, um total de 33 comunidades no *Repositório-ISCTE-IUL*¹. Nos últimos três anos (2015 a 2017), não se verificou necessidade de criar nenhuma nova comunidade.

Simultaneamente continuou a ser realizada a parametrização específica e validação de metadados relativas ao depósito de 2 507 documentos (<https://repositorio.iscte-iul.pt/>).

1.2. Cadernos Temáticos Web

Estes documentos são concebidos e editados pelos SID com o objetivo de apoiar os Docentes, Estudantes e Investigadores do ISCTE-IUL, facilitando o

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, GAI - Gabinete de Apoio à Investigação, Observatório da Emigração - CIES-IUL, Observatório das Desigualdades - CIES-IUL, RSS - Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

acesso a compilações de informação considerada relevante e pertinente para as suas áreas de estudo e investigação. Neles é possível 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 2017 foram atualizados 3 [Cadernos Temáticos Web](#) sobre os seguintes temas:

XIII.2 – Saúde em África

XII.1 – Serviço Social

X.1 – Literacia da Informação

2. Acesso à Informação

2.1. Aquisição de documentos

No ano de 2017, deram entrada nos SID do ISCTE-IUL 3 969 obras as quais correspondem a 2 673 títulos: 1 108 por compra, 391 por oferta (dos quais 278 correspondem a doações), 1 051 dissertações de mestrado e teses de doutoramento (978 dissertações de mestrado e 73 teses de doutoramento) e foram, igualmente, criados 123 registos bibliográficos para e-books e inseridos 89 links em registos de publicações periódicas.

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 1 108 monografias (830 obras para Licenciaturas e Mestrados de Fileira, 148 obras para Mestrados Temáticos e Doutoramentos, 130 para projetos de investigação, prémios científicos, orientações e verba académica).

2.2. Doações

Com muita frequência os SID, através da Biblioteca, são contactados com o objetivo de acolherem doações feitas por Entidades Públicas e Privadas, Docentes e particulares. Destas doações e relativamente ao ano do 2017, foi dada entrada a 278 obras.

De destacar as realizadas pelas seguintes entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares: Professores Isabel Salavisa, André Freire, Victor Rodão, Mafalda Sampaio, Jorge Freitas Branco, Museu Nacional de Etnologia, Assembleia da República, Universidade Aberta, Serviços de Documentação e Arquivo da Presidência da República, Fundação Eng.º António de Almeida.

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 – 135 281 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- EbscoHost – 24 220 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- ACM Digital Lib – 1 442 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- ACS Publications – 0 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Annual Reviews – 564 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Sage – 18 785 (*downloads* inclui dezembro 2017)
- IEEE Xplore – 2 905 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- IOP Science – 159 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Springer – 12 111 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Nature.com – 449 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- RSC.Org – 32 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)

- Science Direct – 45 445 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Emerald – 3 196 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Scitation – 0 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM) – 28 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Wiley Online Library – 7 116 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Taylor&Francis – 18 849 (*downloads* até novembro de 2017 inclusive)
- Web of Science – sem informação disponível
- PsycARTICLES – (38 191 pesquisas; 13 323 *downloads*)
- PsycINFO – (30 061 pesquisas; 8 *downloads*)
- Psychology and Behavioral Sciences Collection (571 132 pesquisas / 5 974 *downloads*)
- ABI/INFORM Global – (29 189 pesquisas / 29 000 *downloads*)
- Econlit – (19 708 pesquisas / 76 *downloads*)
- IFRS (*International Financial Reporting Standards*) – sem informação disponível
- JSTOR Arts & Sciences II – (6 286 pesquisas / 2 *downloads*)
- Hospitality & Tourism Complete – (17 434 pesquisas / 1 033 *downloads*)
- Datastream – (193 utilizações; 116 utilizadores)
- Bloomberg – (383 utilizações; 265 utilizadores)
- Sales Index – (57 utilizações; 51 utilizadores)

Através da *B-on* é também possível aceder a *e-books* de editoras e bases disponíveis na Biblioteca do Conhecimento Online:

- Academic Search Complete (363 *e-books*)
- Association for Computing Machinery (1 003 *conference proceedings* e 69 *newsletters*)
- Business Source Complete (916 *e-books*)
- Editora Springer (18 390 *e-books*)
- IEEE (15 546 *conference proceedings*)
- Coimbra University Press (759 *e-books*)

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 foram catalogados 2 471 documentos (resultantes de oferta ou adquiridos).

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 2 614 documentos (2 584 documentos adquiridos por oferta e por compra em 2017 e 30 documentos reclassificados e reindexados).

3. Acesso aos Recursos Bibliográficos

Continuou a facultar-se o acesso, quer dos utilizadores internos (Estudantes de Licenciatura, Mestrado, Pós-Graduação, Doutoramento, Investigadores, Docentes e Funcionários não docentes) quer dos utilizadores

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.

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.

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 326 468 utilizadores (325 069 internos e 1 399 externos);
- Os procedimentos técnicos informáticos relativos ao empréstimo domiciliário de 20 940 obras, bem como o Empréstimo interbibliotecas de 155 obras, e os relativos a 15 051 renovações;
- O controlo das situações de incumprimento e aplicação das respetivas sanções;
- O apoio presencial individualizado à pesquisa de documentos/informação (nas bases de dados *online* e no catálogo informatizado da Biblioteca);
- A execução de ações de formação específicas nas bases de dados disponibilizadas;
- O apoio presencial nas salas de leitura;
- A manutenção da reprografia *self-service* da Biblioteca (colocação de papel e apoio ao funcionamento das fotocopiadoras nos três pisos);
- A arrumação do fundo documental consultado (25 076 livros e 962 Teses de Doutoramento e Dissertações de Mestrado);
- A marcação e controlo da utilização das Salas de Estudo em Grupo por 14 471 estudantes.

3.1. Serviço de Referência

O Serviço de Referência (<https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/863/referencia>) 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 *online* e registou em 2017, 171 pedidos à distância (*mail*, *online* e telefone) e 72 pedidos presenciais. O acréscimo significativo de utilização deste Serviço deveu-se à abertura, em junho de 2017, de uma sala no 1º piso da Biblioteca de uso exclusivo para a prestação de um apoio mais personalizado aos utilizadores. De salientar que apesar de a grande maioria destes utilizadores serem estudantes, maioritariamente de Mestrado, também docentes e investigadores recorrem a este Serviço (cerca de 15%).

3.2. Serviço de Empréstimo InterBibliotecas

Este serviço tem como objetivo permitir a Estudantes, 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 2017 foram registados 155 pedidos de empréstimo de documentos da Biblioteca do ISCTE-IUL ao exterior e 51 de sentido inverso (do exterior à Biblioteca do ISCTE-IUL). (<https://www.iscte-iul.pt/conteudos/estudantes/biblioteca/servicos/862/emprestimo-interbibliotecas>)

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 9:30 e as 13:30 em período letivo (isto é, excetuando as férias de verão). A experiência teve início no dia 30 de abril e terminou no dia 16 de julho de 2011. Analisada a frequência registada em termos de proveniência (interna e externa), grau académico frequentado (se estudante), finalidades da visita e finalidades da visita segundo a proveniência, concluímos que a experiência deveria ter continuidade e, nesse sentido, a

partir do dia 1 de outubro de 2011, a Biblioteca voltou a abrir aos sábados no período anteriormente mencionado.

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

Este processo tem sido facilitado pelo recurso à colaboração de Estudantes 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 2017 visitaram a Biblioteca, aos sábados, um total de 1 742 utilizadores, sendo que 77,9% (1 358) desse total é composto por utilizadores internos (Estudantes, Docentes, Investigadores e Pessoal não Docente do ISCTE-IUL) e 22,1% (384) são utilizadores externos.

Os utilizadores, internos ou externos, são na sua maioria Estudantes (93,1%) sendo os restantes Docentes, Investigadores ou até particulares.

No tocante ao grupo dos Estudantes cerca de 40,2% são Estudantes de Mestrado cabendo aos estudantes de Licenciatura uma parcela de 35%.

Relativamente à finalidade da visita a maior parte (46,2%) utiliza a Biblioteca para estudar. Também se revela um importante motivo de visita à Biblioteca a Consulta de obras (22,7%) existentes no Acervo Documental, sendo que as restantes finalidades estão representadas com percentagens mais baixas.

4. Avaliação e Gestão das Coleções

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

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

Com o objetivo de maximizar o investimento feito pelo ISCTE-IUL no consórcio *B-on* através de uma divulgação mais ampla dos recursos de informação aí existentes (em texto integral) e de uma exploração e utilização crescente dos mesmos, a Biblioteca iniciou, em 2011, o levantamento de publicações periódicas em algumas das áreas científicas do ISCTE-IUL indexadas no *JCR*, ordenadas pelos respetivos fatores de impacto e com a indicação da sua existência ou não na *B-on*. Durante esse ano foram trabalhadas as seguintes áreas científicas: Administração Pública, Antropologia, Ciência Política, Direito, Economia, Família, Gestão, História, Informática, Psicologia Social, Serviço Social, Sociologia, Telecomunicações e Turismo. No ano de 2012, dando continuidade ao trabalho anteriormente realizado, foram trabalhadas as áreas de Arquitetura e Urbanismo e de Recursos Humanos. E, em 2013, foi feito o mesmo trabalho para área da Família e Finanças & Contabilidade.

Em 2014, foi dada continuidade a este trabalho tendo sido adicionadas novas áreas (*Business Administration*, Ciências do Trabalho e Relações Laborais, Gestão de Serviços de Saúde, Gestão e Engenharia Industrial, Gestão Internacional, Marketing, Políticas Públicas) e atualizadas outras já com

valores referentes ao ano de 2013 (Psicologia, Serviço Social, Família, História, Sociologia).

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

Em 2016 foram atualizadas as áreas de *Informática e Telecomunicações, Gestão, Turismo e Finanças & Contabilidade*.

Em 2017 foram atualizadas as áreas de *Turismo, História e Serviço Social*.

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

As listagens resultantes deste trabalho estão disponíveis para consulta através da página web da Biblioteca (<https://www.iscte-iul.pt/conteudos/estudantes/biblioteca/apoio-publicacao-difusao-cientifica/1134/publicacao>).

4.2. 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 junto da Biblioteca para que se pronunciassem sobre a continuidade, em 2018, das assinaturas feitas em 2017 e para eventual sugestão de outros títulos a assinar.

Dos 16 contactos efetuados via e-mail foram obtidas 7 respostas oriundas dos Departamentos de Antropologia, Ciência Política e Políticas Públicas, Contabilidade, Economia Política, Psicologia Social e das Organizações, Ciências e Tecnologias da Informação e Economia.

Em 2017 foram assinados 99 títulos (EBSCO Publishing, OCDE, Almedina e Porbooks). Para 2018 registaram-se 6 cancelamentos e foi adicionado 1 novo título, perfazendo um total de 79 títulos nas assinaturas correntes para 2017.

4.3. Plano de Abate do Fundo Documental dos SID ISCTE-IUL

A política de desenvolvimento do fundo documental da Biblioteca do ISCTE-IUL tem sido implementada e continuada tendo em vista o crescimento racional e equilibrado do mesmo, de forma a atender os interesses e necessidades da comunidade.

A política de desenvolvimento da coleção integra um conjunto de possibilidades como, por exemplo, o desbaste considerado fundamental para manter o interesse e a relevância da coleção. Para tal é necessário proceder a uma avaliação regular da mesma identificando as obras que não são consultadas e, por exemplo, colocando-as em Depósito libertando espaço nas estantes para outras obras consideradas mais relevantes e/ou atuais. Este procedimento é realizado anualmente nos SID com o objetivo de gerir, de forma mais eficaz, o espaço disponível nas estantes existente nas zonas públicas da Biblioteca remetendo para Depósito obras com data de edição anterior a 2000 e que não registem qualquer movimento (consulta e/ou requisição) no ano anterior.

Também o abate de obras é uma das etapas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento de acervos documentais. O abate de obras é realizado mediante a avaliação criteriosa das mesmas com base em critérios como obras desatualizadas e que foram atualizadas por edições mais recentes; obras com assuntos desatualizados; obras em condições físicas irrecuperáveis (sujas, infetadas, deterioradas, rasgadas); obras não utilizadas (consulta/empréstimo) após um período de 5 anos e, simultaneamente, com datas de edição muito antigas; e obras em papel entretanto substituídas pela correspondente versão digital.

Neste sentido, foi apresentada superiormente a Informação n.º 13/SID/15, de 3 de dezembro em que foi proposta e superiormente autorizada a seleção, de forma faseada e de acordo com parâmetros previamente definidos, de um conjunto de obras a abater ao fundo documental.

Os parâmetros definidos são os seguintes:

- Obras como Relatórios e Planos de Atividades de diversas instituições e outras publicações congêneres:
 - Atuais e consideradas relevantes – sempre que exista mais do que um exemplar, propõe-se a conservação de apenas um exemplar;
 - Atuais e consideradas relevantes – sempre que exista versão *online*, propõe-se conservação do registo na base de dados bibliográfica remetendo para versão *online* e abate do formato papel;
 - Desatualizadas, sem registo de utilização, e sem qualquer relevância, propõe-se abate.
- Obras editadas pelo INE:
 - Sempre que exista versão *online*, propõe-se conservação do registo na base de dados bibliográfica remetendo para a versão eletrónica e abate do formato papel.
- Obras com data anterior a 1995 e sem qualquer registo de utilização (consulta e/ou requisição) nos últimos 5 anos:
 - Propõe-se abate das mesmas após avaliação criteriosa de cada uma das obras.

Tomando por base estes parâmetros foi proposto e autorizado (Proposta n.º 48/SID/2016, de 21 de abril) o abate de um primeiro conjunto de 663 obras do fundo documental.

Ainda neste âmbito, foi abatido um conjunto de 911 obras existentes em Depósito, recebidas por doação/oferta que, por não terem interesse para as atividades de ensino, investigação e docência realizadas no ISCTE-IUL e/ou por serem muito antigas não foram incorporadas no fundo documental dos SID.

Em 2017, foi identificado um conjunto de 399 obras existentes em Depósito, recebidas por doação/oferta que, por não terem interesse para as atividades

de ensino, investigação e docência realizadas no ISCTE-IUL e/ou por serem muito antigas (décadas de 60, 70 e 80 do século XX) não podiam ser incorporadas no fundo documental dos SID.

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* (<https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/atividades-de-dinamizacao-extensao-cultural/955/exposicoes-bibliograficas-tematicas>). Esta atividade foi realizada em parceria com instituições externas. No ano de 2017 tiveram lugar 12 exposições:

- *Criatividade & Arte* (2 a 31 de janeiro), em colaboração com a Associação Educativa para o Desenvolvimento da Criatividade.
- *Mar: Património, Identidade e Memória* (1 a 27 fevereiro), em colaboração com a Parque EXPO 98, S.A.
- *Concorrência & Serviço Público* (1 a 17 março), em colaboração com a Autoridade da Concorrência.
- *Serviço Social* (20 a 31 março), colaboração do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL
- *Agricultura e Desenvolvimento Rural* (3 a 29 abril), em colaboração com a Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural.
- *Atividade Seguradora & Risco Social* (2 a 31 maio), em colaboração com a APS – Associação Portuguesa de Seguradores.
- *Cultura & Democracia em África* (1 a 30 junho), em colaboração com a Fundação Eng. António de Almeida.
- *Democracia & Representação Política* (1 a 23 setembro), em colaboração com Assembleia da República.
- *Violência de Género* (25 a 30 setembro), em colaboração com o Centro de Estudos Internacionais CEI-IUL.

- *Museus & Museologia* (2 a 31 outubro), em colaboração com a Museu Nacional de Etnologia.
- *Tecnológica & Cultura Científica* (2 a 30 novembro), em colaboração com a Ciência Viva - Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica.
- *Corpo, Cultura e Sociedade* (11 a 29 de dezembro), em colaboração com o FORUM Dança.

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta atividade traduziu-se na oferta de 92 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* 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. (<https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/atividades-de-dinamizacao-extensao-cultural/957/conversas-biblioteca>)

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 2017 realizaram-se as seguintes *Conversas*:

- *Domínios e campos do Serviço Social: conhecimento e intervenção* (28 de março)

Oradores:

Elsa Gaspar Maria (santa Casa de Misericórdia de Lisboa)

Maria Augusta Lopes (Área de apoio Social do Centro Hospitalar de Lisboa Central)

Maria Elisa Rodrigues (Rede Social de Oeiras)

Pedro Raul Cardoso (Centro Social de Arroios)

Moderador: Jorge Ferreira (ISCTE-IUL)

- *Famílias: outras configurações* (27 de maio)

Oradores:

Maria Filomena Mendes (Universidade de Évora)

Sofia Marinho (ICS-UL)

Vanessa Cunha (ICS-UL)

Moderadora: Maria das Dores Guerreiro (ISCTE-IUL)

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade 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 2017.

- Janeiro - *História, património e infraestruturas do Caminho de Ferro: visão do passado e perspectivas do futuro*, de Ana Cardoso de Matos e Magda Pinheiro (orgs.)
- Fevereiro - *Espaço e aprendizagem: política educativa e renovação de edifícios escolares*, de Luísa Veloso; João Sebastião; Joana Marques e Alexandra Duarte
- Março - *Casos práticos em psicologia forense: enquadramento legal e avaliação pericial*, 2ª ed., de Rute Agulhas e Alexandra Anciães
- Abril - *Os "anos quentes" à estabilidade democrática*, de Ana Belchior e Nuno de Almeida Alves
- Maio - *Enredos sexuais, tradição e mudança: as mães, os zecas e as sedutoras de além-mar*, de José Machado Pais
- Junho - *Viajantes, viagens e turismo: narrativas e autenticidade*, de Graça Joaquim
- Setembro - *Redes e colaborações científicas: os programas de parcerias internacionais em Portugal*, de Maria Teresa Patrício; Cristina Palma Conceição (org.)
- Outubro - *New thinking on improving maternity care: international perspectives*, de Sarah Church [et al.] (orgs.)
- Novembro - *A internacionalização da economia portuguesa: casos de sucesso empresarial*, de Nuno Crespo e Maria João Tomás (orgs.)
- Dezembro - *Sociologia em contexto: um inventário de monografias sobre práticas profissionais 2012-1995*, de Duarte Pimentel

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade no *Facebook* e na página *Web* da Biblioteca, em folhetos e cartazes, esta atividade traduziu-se na oferta de 20 livros à Biblioteca do ISCTE-IUL. De referir ainda que cada *Livro do Mês* é acompanhado por uma brochura em que é apresentada informação biográfica e bibliográfica relativa ao(s) autor(es) do livro exposto.

Estes materiais estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca integrando o arquivo digital dos SID. (<https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/atividades-de-dinamizacao-extensao-cultural/958/livro-mes>)

5.4. Arte na Biblioteca

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

- Exposição de Pintura – Exposição da autoria de Ana Camilo (16 de janeiro a 16 de fevereiro)
- Exposição Fotografia – Exposição da autoria de Fotografia - Grupo Grande Lisboa (13 de março a 12 de abril)
- Exposição de Joalheria – Exposição da autoria de Sílvia Santos (15 de maio a 16 de junho)
- Exposição de Cerâmica – Exposição da autoria de Margarida Coelho (11 de setembro a 13 de outubro)
- Exposição de Pintura em Azulejo – Exposição da autoria de Maria Manuela Pequito (13 a 30 de novembro)
- Exposição do dia Internacional da Pessoa com Deficiência – Exposição Iguais pela diferença da autoria da Labor, Aria, Casa S. Vicente, Instituto Condessa de Rilvas, Crinabel, APPCADM Ajuda e AFID (4 a 11 de dezembro).
- Exposição de Cerâmica – Exposição da autoria de Paula Brito (14 de novembro a 30 de novembro).

Para além de resultados em termos de imagem e visibilidade, alcançados através da divulgação da atividade 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. (<https://www.iscte-iul.pt/conteudos/estudantes/biblioteca/atividades-de-dinamizacao-extensao-cultural/959/arte-na-biblioteca>) integrando o arquivo digital dos SID.

6. Comunicação e Imagem

6.1. BiblioNews (*Newsletter Online*)

Esta *newsletter* da Biblioteca continuou a manter informada, de forma regular, toda a comunidade interna sobre todos os novos recursos e serviços disponibilizados pela Biblioteca. Foram editadas e publicitadas para toda a comunidade ISCTE-IUL 10 edições da nossa *newsletter* (<https://www.iscte-iul.pt/calendarios?calendar=2&q=Biblionews>).

6.2. Facebook

Em 23 de abril de 2010 a Biblioteca do ISCTE-IUL marcou a sua presença no *Facebook* com a criação de um perfil para os SID (<http://pt-pt.facebook.com/Biblioteca.ISCTE.IUL>) e em apenas um mês ultrapassou os 1 000 amigos. Em 2011 foi atingido o limite de 5 000 e no sentido de dar continuidade a esta ferramenta foi criado, em junho desse ano, uma página para estes Serviços (<https://www.facebook.com/Biblioteca.do.ISCTE.IUL>), sendo que no final de 2017 tinha um total de 7 031 *Gostos*, tendo-se verificado um acréscimo de 302 relativamente ao ano de 2016.

6.3. Instagram

A rede social Instagram, iniciada em setembro de 2017, obteve 154 seguidores com um total de 81 publicações.

6.4. Youtube

O Youtube conta com 42 seguidores e registou 1 dia e 6 horas (1 852 minutos) de tempo de exibição. Em média cada visitante visualizou 3 minutos e 21 segundos.

6.5. Página *Web* da Biblioteca

A manutenção da página *Web* da Biblioteca e consequentemente 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.

6.6. Participação em Conferências, Seminários e realizações congêneres

Durante o ano de 2017, alguns dos técnicos afetos aos SID tiveram a oportunidade/possibilidade de participar em conferências e seminários do domínio da Ciência da Informação, do Acesso Aberto, da Gestão de Dados Científicos e da Inclusão de Estudantes com Necessidades Educativas Especiais.

O 2º *Fórum de Gestão de Dados de Investigação (Fórum GDI)* teve lugar no dia 31 de março, na Fundação Portuguesa das Comunicações, em Lisboa, e estiveram presentes os técnicos Bruno Marçal e Teresa Segurado. Igualmente, no 3º *Fórum de Gestão de Dados de Investigação (Fórum GDI)*, que teve lugar no dia 6 de novembro, na Universidade do Minho, em Braga, esteve presente o técnico João Dias.

A 8ª edição das Jornadas da *Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN)* teve lugar entre 19 e 21 de abril, na UTAD, em Trás-os-Montes, e durante a Reunião de trabalho: PTCRIS os SID em colaboração com colegas da Universidade de Évora, partilharam os resultados do Projeto Implementação de identificadores de organizações com a comunidade.

Nos dias 4 a 6 de outubro, teve lugar a *8ª Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto (CONFOA)*, realizada no campus de Manguinhos da Fiocruz, Rio de Janeiro – Brasil. Esteve presente a Diretora dos SID Maria João Amante em representação do ISCTE-IUL. Nesta mesma conferência foi anunciado que a *9ª Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto (CONFOA)*, a realizar em outubro de 2018, teria lugar no ISCTE-IUL.

Também no âmbito da temática do Acesso Aberto, teve lugar nos dias 20 a 22 de novembro, na Universidade de Coimbra, o VIII Encontro Ibérico EDICIC 2017. Este evento contou com a presença de três técnicos afetos aos SID: Maria João Amante, Daniel Ferreira e Susana Lopes.

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 (<https://www.iscte-iul.pt/conteudos/estudantes/biblioteca/formacao-de-utilizadores/983/apresentacao-formacao-de-utilizadores>):

- *Formação aos novos Estudantes*: 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 Estudantes do ISCTE-IUL;
- *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.
- *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 disponibilizam 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.
- Com o intuito de esclarecer as equipas das Unidades de Investigação sobre a temática do Acesso Aberto desenvolveu-se um plano de formação com conteúdos específicos a cujas sessões se deu o título genérico de Conversa Aberta. Participaram nesta iniciativa 6 das 8 Unidades de Investigação convidadas a coorganizar o evento (CEI-IUL, ISTAR-IUL, DINAMIA/CET-IUL, CIS-IUL, CIES-IUL e CRIA-IUL).

Assim, no decurso do ano de 2017 foi realizado um total de 92 sessões de formação, a 897 formandos, distribuídas conforme segue:

- Formação a pedido:

- Apresentação Biblioteca & Pesquisa Bases de Dados – 10 sessões / 175 formandos
- Apresentação da Biblioteca – 3 sessões / 255 formandos
- Pesquisa de Informação / Bases de Dados – 4 sessões / 63 formandos
- Acesso Aberto: 1 sessão / 15 formandos
- Scopus & WoS: 1 sessão / 4 formandos
- Mendeley: 1 sessão / 4 formandos
- Plano de Formação (fevereiro, março, abril, outubro, novembro):
 - 63 sessões / 266 formandos
- Formação fornecedores recursos de informação / ferramentas
 - 1 sessão de formação sobre o EUROSTAT (asseguradas por um técnico do INE) / 9 formandos
 - 1 sessão de formação sobre o Portal das Estatísticas Oficiais do INE (asseguradas por um técnico do INE) / 13 formandos
- Unidades de Investigação
 - 6 sessões / 81 formandos.
- Uso Ético da Informação e Estratégias de Publicação Científica
 - 1 sessões / 1 formando.

7.2. Unidades Curriculares (UC) em E-learning

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL conceberam, como apoio à atividade de *Formação de Utilizadores*, um curso subordinado ao tema Integridade Académica e Plágio no âmbito do LLCT. Igualmente, foram atualizados os conteúdos da Unidade Curricular (UC) em e-learning sobre a base de dados ABI/INFORM Collection.

8. Qualidade dos Serviços

8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO

Em 2012 os SID adquiriram e implementaram um Portal Agregador de Conteúdos, designado Retrievio.

Este recurso de informação agrega múltiplos conteúdos facilitando a localização da informação, permitindo assim aos utilizadores a realização de pesquisas em inúmeros recursos de informação a partir de um único ponto de acesso.

Durante o ano de 2017 começou a ser ponderada a possibilidade de subscrição do EDS (EBSCO Discovery Service) com o objetivo de proceder à integração do Catálogo da Biblioteca do ISCTE-IUL nesta plataforma que permite a pesquisa simultânea quer nos conteúdos eletrónicos subscritos (publicações periódicas e bases de dados) mas também no nosso Catálogo Bibliográfico. Nesse sentido foi autorizada a sua contratualização e no final do ano iniciados os trabalhos de integração, tendo dessa forma sido descontinuada a manutenção do Retrievo.

8.2. Ficheiros de Autoridade Assunto, Coletividade, Geográfico e Pessoa

No decurso do ano de 2017, e à semelhança do que tem sido feito desde a implementação dos diferentes ficheiros de autoridade os mesmos continuam a ser alvo de melhoramento através da inserção de novos descritores e correção, ou até remoção, de outros que se considera não serem pertinentes. No mesmo âmbito e no decurso de 2017, foi iniciada criação do ficheiro de autoridade pessoa, tendo sido criados 1 846 registos.

8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2011, com carácter retrospectivo, e até 2017 continuou a inserir-se a classificação de cada título de publicação periódica recebida (por compra, oferta ou permuta) no respetivo registo bibliográfico de forma a facilitar a pesquisa no Catálogo Bibliográfico de publicações periódicas por parte dos nossos utilizadores dando-lhes, assim, a possibilidade de utilização mais um critério/campo de pesquisa permitindo um maior refinamento da mesma.

8.4. Reorganização e arrumação das Teses de Doutorado e Dissertações de Mestrado em formato papel e CD existentes

Após o inventário realizado, em 2014, aos exemplares existentes em Depósito relativos a Teses de Doutorado e Dissertações de Mestrado foi efetuada a sua reorganização e arrumação bem como etiquetadas todas as estantes.

Igualmente foram enviadas para Depósito todas as Dissertações de Mestrado e Teses de Doutorado sem movimentos no ano de 2013.

O trabalho realizado no ano de 2014 e 2015 teve continuidade nos mesmos moldes no ano de 2016, ou seja, foi realizada a avaliação das obras sem consulta nos doze meses anteriores, atualizado o registo bibliográfico com indicação da sua localização sendo as mesmas colocadas no Depósito de forma a libertar espaço na Sala de Reservados para as Dissertações de Mestrado e Teses de Doutorado entretanto recebidas.

Em 2017 não se registou necessidade de proceder a uma avaliação exaustiva dos parâmetros de consulta das Dissertações de Mestrado e Teses de Doutorado tendo, contudo, sido realizadas rearrumações nas estantes que contêm estes trabalhos na sala de Reservados.

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 18 procedimentos e criado 2 novos procedimentos.

Para uma maior transparência foram colocados *online*, na página *Web* da Biblioteca, os processos revistos que têm relação direta com os

utilizadores. (<https://www.iscte-iul.pt/conteudos/estudantes/biblioteca/apresentacao/951/qualidade-servicos>)

É igualmente importante destacar que os SID, à semelhança de outros Serviços do ISCTE-IUL, foram alvo de duas auditorias internas, a primeira a dia 23 de junho de 2017 e a segunda a 16 de outubro de 2017, de acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade ISO 9001 tendo sido identificada uma oportunidade de melhoria (estudantes em atividades de atendimento no âmbito da colaboração institucional serem detentores de placa de identificação) e nenhuma não-conformidade nos seus processos. A 29 de novembro de 2017 decorreu uma auditoria externa a todos os serviços do ISCTE-IUL não tendo sido detetada nenhuma não-conformidade nos processos dos SID.

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 nomeadamente no tocante à tomada de decisão e à identificação e implementação de ações de melhoria.

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 assim apurar o grau de satisfação dos 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 solicitam o empréstimo de documentos).

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

Os valores referentes ao ano 2017, apurados nos questionários acima referidos, permitem concluir que as metas contratualizadas não só foram cumpridas, mas também superadas:

- Taxa de satisfação dos utilizadores (85% de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos): Superado – 93,6% (Inquérito de Satisfação Geral 2017).
- Taxa de satisfação dos utilizadores do Serviço de Empréstimo interbibliotecas (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos): Superado – 100% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos (Inquérito de Satisfação do Serviço EIB 2017).
- Taxa de satisfação dos utilizadores da Biblioteca relativamente às atividades de dinamização cultural (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos): Superado – 92,0% de utilizadores deste serviço satisfeitos e muito satisfeitos (Inquérito de Satisfação Atividades Culturais 2017).

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 com Necessidades Educativas Especiais 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 SID facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural. Assim, uma das áreas de intervenção no apoio a estes Estudantes deve ser concretizada através da disponibilização dos recursos de informação necessários às suas atividades de estudo e investigação.

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

Para aprofundar este apoio, o ISCTE-IUL, através da Biblioteca, apresentou uma candidatura à Fundação PT e, em resultado da mesma, foram-lhe oferecidas 2 licenças de cada um dos seguintes *softwares*: *PT JAWS*⁵ e *PTMagic (Zoom)*⁶ 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,

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*.

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

após a sua aquisição e instalação, permitirá aos Estudantes 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 contactos 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. A Associação de Estudantes providenciou o transporte das placas disponibilizando uma carrinha e os custos associados a essa deslocação, finalmente o vFablab que trabalhou as placas de acordo com as nossas pretensões (placas perfuradas). De referir a colaboração do técnico Luís Neves que fez a articulação entre todos os intervenientes neste processo. (<http://www.youtube.com/watch?v=hAUPTjBmRws>)

Ao longo do ano 2017 o acesso a esta sala e aos serviços a ela associados é solicitado 22 vezes, por *Estudantes*, na sua maioria, de *Licenciatura* (90,9%), num total de 58:22 horas de utilização. 16,7% dos utilizadores não define a finalidade da visita, os restantes utilizam a sala para *Estudo com recurso a elementos multimédia* (54,2%), *Consulta obras multimédia* (25%) e *Acesso Bases de Dados* (4,2%).

Apenas 27,3% dos utilizadores refere que solicita equipamento, desses 13,6% requisita o Portátil adaptado, 9,1% Portátil adaptado (Fundação PT) e 4,5% requer Auscultadores.

Os utilizadores que requerem a sala apresentam, como patologia, Cegueira e Paralisia Cerebral, no entanto, a maioria (54,5%) não refere a patologia.

No âmbito do apoio prestado pelos SID aos utilizadores com NEE foram convertidos 10 documentos.

9.2. Programa *NETVERSIA*

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

No decurso do ano de 2017, os dois portáteis foram requisitados 398 vezes num total de 949:04 horas. Sobre estes, poderá ainda salientar-se a percentagem mais elevada correspondente aos estudantes de *Licenciatura* (63,3%), seguidos dos de *Mestrado* (25,1%).

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 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 estudantes, em matéria de trabalhos e leituras a realizar, sendo que o contrário também se verifica, ou seja, nos meses de férias letivas ou de início de semestre é clara a redução do número de utilizadores e de horas de utilização.

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

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

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

Desde 2013 que os SID fazem a validação da produção científica carregada por Docentes e Investigadores do ISCTE-IUL neste portal. Esta validação é o primeiro passo no processo de exportação da produção científica da instituição para o *Repositório ISCTE-IUL*.

Durante o ano de 2017 foram validadas e exportadas do Ciência-IUL para o *Repositório ISCTE-IUL* 1 271 publicações.

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

Nos últimos anos os SID procuraram aproximar o conteúdo do Repositório institucional ao total da produção científica do ISCTE-IUL, não só pelo depósito de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Comunicações em Conferências, mas também pelo depósito de Artigos Científicos em revistas com revisão por pares, nacionais e estrangeiras.

Para a visibilidade da instituição muito contribuem os artigos científicos em revistas indexadas na *Web of Science (Thomson Reuters)* e na *Scopus (Elsevier)* e é nesta tipologia de documentos que se tem feito uma monitorização entre a produção científica efetivamente publicada e aquela que é depositada no Repositório.

O ano de 2017 marca a consolidação da interação entre o Ciência-IUL e o Repositório do ISCTE-IUL e um aumento considerável no número de publicações validadas e exportadas, em todas as tipologias. Durante o ano de 2017 foram validadas e exportadas para o Repositório 1 271 publicações sendo que destas, 1 162 são da tipologia Artigos em revista científica com revisão por pares. Prevê-se que a validação estabilize quanto à data de publicação e passe a acompanhar a produção científica de cada ano em curso, mas estes 1162 artigos estão distribuídos de 1976 a 2018.

A *Web of Science* tem indexados 338 artigos de 2017 com afiliação Instituto Universitário de Lisboa. Destes, apenas 280 estão inseridos no Ciência-IUL e 125 foram validados e exportados para o Repositório o que corresponde a 37% dos artigos indexados na *Web of Science*.

A *Scopus* tem indexados 361 artigos com afiliação Instituto Universitário de Lisboa, dos quais 353 estão inseridos no Ciência-IUL. Destes foram exportados para o Repositório 181 o que corresponde a 50% dos artigos indexados.

9.5. Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor

A Biblioteca do ISCTE-IUL assinalou o dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor, que se comemora no dia 23 de abril, através da promoção de duas iniciativas.

- *Biblioteca Conta – Concurso de Microcontos da Biblioteca do ISCTE-IUL*

Iniciativa que decorreu até 15 de maio e teve como objetivos, entre outros, o fomento do pensamento narrativo sintético, a partilha do conhecimento das práticas não académicas e a divulgação da produção literária dos participantes. O vencedor frequentou um Workshop de Escrita Criativa, organizado em parceria com o CCL- Centro de Cursos Livres (www.ccl.pt/).

- *Um Livro, um Passo*

Iniciativa que decorreu entre 26 de abril a 20 de maio e teve como objetivo a recolha de livros infantis (4-10 anos) para oferta a uma instituição de apoio a crianças em risco, a Associação Passo a Passo. Foram recolhidos 50 livros cuja entrega foi realizada no dia 6 de junho.

- *Bookcrossing*

A Biblioteca do ISCTE-IUL disponibilizou a toda a comunidade académica e interessados, a partir de 1 de julho de 2016, o serviço de *Bookcrossing*, que consiste na troca gratuita de livros.

Esta iniciativa tem como objetivos a promoção e a criação de hábitos de leitura, a dinamização e o intercâmbio cultural, contribuindo para o desenvolvimento de competências de literacia e para um desempenho académico e de cidadania mais informado.

O *Bookcrossing* começou com 23 obras e atualmente conta com 90 obras (63 em língua portuguesa e 37 noutras línguas). Foram trocadas 50 obras em 2017.

Foram ainda disponibilizadas informações e curiosidades sobre o tema do livro, literacia e direitos de autor através da página de Facebook da Biblioteca do ISCTE-IUL.

9.6. Programa de Mobilidade em Bibliotecas do Ensino Superior (BES)

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

Em 2017, os SID participaram pelo quarto ano consecutivo no Programa de Mobilidade BES *A Minha Biblioteca é a Tua Biblioteca*, da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD) com a proposta de dois programas cuja adesão foi superior ao limite proposto para o número máximo de participantes:

- O papel das bibliotecas na criação de contextos de inclusão no ensino superior (30 de outubro),
- A Biblioteca no apoio à investigação: indicadores, métricas e visibilidade (31 de outubro).

O programa *O papel das bibliotecas na criação de contextos de inclusão no ensino superior* contou com catorze participantes (mais oito participantes do que o limite máximo definido) e *A Biblioteca no apoio à investigação: indicadores, métricas e visibilidade* teve 9 participantes (mais cinco do que o limite definido).

Durante os dias 30 e 31 de outubro, 22 técnicos (uma técnica esteve presente nos dois programas) oriundos de Instituições de Ensino Superior Universitário e Politécnico participaram nos programas planeados.

Este ano houve uma preocupação de mudar os conteúdos como resposta aos comentários feitos nos anos anteriores e trabalhar as áreas em que os colegas demonstraram mais interesse. Os dois programas refletem as novas valências das bibliotecas de ensino superior e por esse motivo tiveram muita procura entre os colegas e foram os primeiros programas a esgotar numa oferta total de 21 programas.

Os programas de mobilidade em Bibliotecas de Ensino Superior são atividades de partilha de experiências e boas práticas, mas é inevitável que os colegas encarem estes momentos como “formação profissional”. De forma a responder a esta expectativa dos colegas os conteúdos foram trabalhados e apresentados em formato de “aula” e intercalados com momentos de partilha de ideias e prática em laboratório de informática.

Os participantes revelaram um nível de satisfação muito elevado. Igualmente foram destacados os conteúdos inovadores e o elevado grau de conhecimentos dos técnicos envolvidos.

O programa terminou com os participantes reunidos para partilhar impressões sobre os três dias passados em conjunto. No final, na avaliação feita pelos participantes e enviada à BAD os resultados foram mais uma vez muito bons.

9.7. IGNITE PhD ISCTE-IUL

Entre os dias 29 de maio a 2 de junho de 2017, o ISCTE-IUL comemorou a excelência da investigação através de diversas iniciativas que decorreram ao longo dessa semana.

No âmbito dessa Semana e como resultado da colaboração entre o Gabinete de Apoio à Investigação e os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL, foi organizado o *Ignite PhD ISCTE-IUL 2017*. O *Ignite PhD ISCTE-IUL 2017* constitui a quarta edição deste evento que oferece uma oportunidade aos recém-doutorados de disseminar, promover e mostrar o impacto do seu doutoramento à sociedade. O objetivo é fazerem uma apresentação em apenas sete minutos, recorrendo a 20 slides que avançam automaticamente a cada 20 segundos.

Foram contactados todos os doutorados no ano de 2017 e aceitaram participar 5 doutorados.

9.8. Semana Internacional do Acesso Aberto

No âmbito da Semana Internacional de Acesso Aberto 2017, a Biblioteca do ISCTE-IUL promoveu um conjunto de ações amplamente divulgados e produziu vários materiais de divulgação.

Promoveu igualmente, nas redes sociais, um conjunto de conteúdos sobre a temática com a divulgação de mais de 15 posts no Facebook, Instagram, e Twitter, alcançando, desta forma, cerca de 4000 utilizadores. A mensagem de sensibilização, enviada à Comunidade ISCTE-IUL através de correio eletrónico, foi lida por mais de 3500 pessoas.

Todos os materiais produzidos foram depositados no Repositório ISCTE-IUL <http://hdl.handle.net/10071/14524>. Foram registadas 175 consultas e realizados 58 *downloads*.

No que respeita à utilização das redes sociais na divulgação desta iniciativa e disseminação de conteúdos relacionados com a temática do Acesso Aberto:

YouTube: divulgou-se um conjunto de vídeos onde é abordado o tema do Acesso Aberto, através da criação de uma lista de reprodução específica com um total de 13 vídeos de curta duração (média de 1 minuto 28 segundos). Esta lista de reprodução teve 31 visualizações, sendo o tempo médio de visualização de 1 minuto e 19 segundos. Os vídeos com maior número de visualizações foram "Open Access Explained!", "Understanding Open Access" e "The Library Minute: Open Access".
https://www.youtube.com/playlist?list=PLxtAlrcdhHWeQECNMKhpRPYdWFJJPu_Sx

Facebook: diariamente foram divulgados materiais produzidos internamente, num total de 10 posts. Obteve-se um alcance de 2008 utilizadores. Foi também criada uma Nota intitulada "Acesso Aberto - links úteis" que foi lida por 42 utilizadores.

Twitter: utilizou-se esta rede social para divulgar materiais e atividades desenvolvidos por outras instituições (OpenAire, Creative Commons, COAR,

etc.). Fizeram-se 9 tweets e retweets. Destes o Twitter apenas fornece a estatística de 3 tweets registando-se, nestes casos, 874 impressões.

Instagram: Foram publicadas 8 fotografias, relativamente às quais foram obtidas 991 impressões e 106 "likes" (corações). Foi desenhado e produzido em cartão o logotipo do Acesso Aberto (cadeado aberto), que foi utilizado como elemento identificador para produção das fotografias.

Com o intuito de esclarecer sobre a temática do Acesso Aberto as equipas das unidades de investigação desenvolveu-se um plano de formação com conteúdos específicos a cujas sessões se deu o título genérico de *Conversa Aberta*. Assim, foram convidadas a coorganizar o evento 8 unidades de investigação do ISCTE-IUL, no sentido de sensibilizarem os seus investigadores para a relevância do tema na sua prática científica. Destas recebemos resposta positiva de 6 unidades: CEI-IUL, ISTAR-IUL, DINAMIA'CET-IUL, CIS-IUL, CIES-IUL e CRIA-IUL. Foram realizadas 6 sessões tendo-se registado a presença de 80 participantes.

9.9. Semana da Ciência e Tecnologia

A Biblioteca ISCTE-IUL participou, pela segunda vez consecutiva, na Semana da Ciência e da Tecnologia que decorreu entre 20 e 26 de novembro, com o desenvolvimento de atividades para o público em geral. Foi organizada uma receção ao grupo Academia dos Saberes - Universidade Sénior de Loures de forma a divulgar o trabalho desenvolvido a nível científico pelas Unidades de Investigação do ISCTE-IUL. Igualmente, foi organizado o seminário "Ciência 50+: Conversa sobre Ciência" que contou com a presença de três investigadores de diferentes Unidades de Investigação. Foi também realizada uma visita à Biblioteca ISCTE-IUL na qual foi foram, de forma breve, apresentados os vários serviços disponibilizados aos utilizadores. Esta iniciativa terminou com uma visita ao laboratório FabLab.