

Relatório de Atividades 2012



Serviços de Informação
e Documentação

Índice

1. Recursos de Informação	3
1.1. Repositório ISCTE-IUL.....	3
1.2. Cadernos Temáticos <i>Web</i>	3
1.3. Identificação de Recursos de Informação em Acesso Livre.....	4
1.4. Diretório de Recursos Web.....	6
2. Acesso à Informação	6
2.1. Aquisição de documentos.....	6
2.2. Doações.....	7
2.3. Aquisição de Recursos Eletrónicos.....	7
2.4. Catalogação.....	8
2.5. Análise documental (Indexação e Classificação).....	9
3. Acesso aos Recursos Bibliográficos	9
3.1. Serviço de Referência e Pesquisa.....	10
3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas.....	11
3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados.....	11
3.4. Guias de Apoio ao Utilizador.....	12
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.....	14
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.....	17
5.5. Apresentações de Livros.....	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	21
7.1. Literacia da Informação.....	21
7.2. Guias de Apoio à Elaboração de Referências Bibliográficas.....	22
7.3. Unidades Curriculares (UC) em <i>e-Learning</i>	22
8. Qualidade dos Serviços	23
8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO.....	23
8.2. Criação do Ficheiro de Autoridade de Coletividade e Geográfico	24
8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel	25
8.4. Inventário das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel .	25
8.5. Qualidade nos SID	26
8.6. Recolha e Tratamento de Informação Estatística de Apoio à Gestão.	26
8.6.1. Satisfação dos Utilizadores.....	27
8.7. Reclassificação e Reindexação de Fundos Documentais.....	27
8.8. Cadernos Técnicos	28
9. Outros Projetos	28
9.1. Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE).....	28
9.2. Programa NETVERSIA	30
9.4. Identificação de Obras sem Movimentos	31
9.5. Arrumação do Depósito	31
9.6. Ciclo de Cinema <i>Quatro décadas, quatro filmes</i>	31
9.7. Universidade de Verão – Santillana	32

1. Recursos de Informação

1.1. Repositório ISCTE-IUL

Em 2012 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.

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 2012 com o apoio, em *outsourcing*, da empresa Keep Solutions.

Deram ainda continuidade à prestação do seu serviço de *Helpdesk* às comunidades existentes¹ no âmbito das configurações, atribuição de permissões, validação de metadados de novos documentos depositados e acompanhamento técnico.

Simultaneamente foi realizada a parametrização específica e validação de metadados relativas ao depósito de 1 031 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

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

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 2012 foram editados 4 *Cadernos Temáticos Web* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/recursos/cadernos_tematicos.aspx) sobre os seguintes temas:

- *Islão em África*
- *Igualdade de Género*
- *Conflito em África*
- *Inovação Tecnológica & Desenvolvimento Económico*

1.3. Identificação de Recursos de Informação em Acesso Livre

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

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

Igualmente importa identificar recursos de informação existentes em acesso livre e proceder à divulgação da sua existência junto dos potenciais interessados aumentando assim a oferta informativa em vários domínios científicos. Nesse sentido foram divulgados vários agregadores de recursos de informação existentes em acesso livre

como, por exemplo, OAISTER², DOAJ³, arXiv⁴, openDOAR⁵, RCAAP⁶ e o próprio repositório do ISCTE-IUL.

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

³ O *DOAJ – Directory of Open Access Journals* é um serviço que possibilita o acesso a publicações periódicas em acesso livre com controlo de qualidade. Conta atualmente com 7207 títulos de publicações periódicas dos quais 3342 pesquisáveis ao nível de artigo, num total de 651646 artigos. Este Diretório tem como objetivos: a) abranger revistas académicas e científicas que usem um sistema de controlo de qualidade adequado, não existindo qualquer limite quer em termos de idioma quer de áreas científicas e b) aumentar a visibilidade das revistas científicas e académicas em acesso livre promovendo a sua crescente utilização e impacto. São revistas em acesso livre todas aquelas cujos artigos podem ser consultados, lidos, descarregados, copiados, distribuídos, impressos sem que os seus leitores tenham de realizar qualquer pagamento (<http://www.earlham.edu/~peters/fos/boaifaq.htm#openaccess>). Para encontrar artigos no DOAJ a pesquisa pode ser feita por título do artigo, título da revista, ISSN, autor, palavras-chave, resumo ou todos os campos.

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

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

⁶ O *RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal* constitui-se como um ponto único de pesquisa, descoberta, localização e acesso a milhares de documentos de carácter científico e académico (artigos de revistas científicas, comunicações a congressos, teses e dissertações, entre outros) distribuídos por inúmeros repositórios portugueses. Tem como objetivos: a) reunir, num único local, todo o *output* académico nacional, tornando-o digitalmente pesquisável, acessível e utilizável, constituindo uma importante mais-valia, quer a nível nacional, quer ao nível de cada instituição participante; b) aumentar a visibilidade, acessibilidade e difusão dos resultados da atividade académica e investigação científica

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, Métodos Quantitativos, Psicologia e Sociologia) e por tipo de recurso (Associações, Instituições, Bases de Dados, Dicionários, Enciclopédia, Outros Links de Interesse, Portais, Diretórios, Catálogos, Publicações Científicas em Acesso Livre e Referência: Dicionários, Enciclopédias).

Durante o ano de 2012 foram identificados e associados ao Diretório cerca de **100** novos recursos de informação distribuídos pelas várias categorias temáticas.

2. Acesso à Informação

2.1. Aquisição de documentos

No ano de 2012, deram entrada na Biblioteca do ISCTE-IUL **4 226 obras (1 595 por compra e 2 631 por oferta)**. 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 **1 595 monografias** (986 obras para Licenciaturas e Mestrados

portuguesas, potenciando o seu uso e impacto na comunidade científica nacional e internacional; c) facilitar a gestão da informação sobre a produção científica nacional, constituindo-se como um componente de um sistema de informação de ciência e tecnologia, de âmbito nacional; d) promover a interligação e interoperabilidade do Repositório Nacional com o número crescente de repositórios que se tem constituído a nível mundial; e) facilitar a futura integração com outros sistemas e serviços nacionais e internacionais (*B-on*, *DeGóis*, *DITED*, *DRIVER*, entre outros); f) aumentar a visibilidade e difusão dos resultados de investigação.

de Fileira, 491 obras para Mestrados Temático, Doutoramentos e Pós-graduações e 118 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 2012, foi dada entrada a **2 631 obras adquiridas por oferta**. Destacamos as realizadas pelas seguintes entidades públicas e privadas, docentes e outros particulares: Robert Rowland, Rui Menezes, Carla Coelho, José Luís Casanova, ADETTI, Mário Leston bandeira, Maria benedita Monteiro, Maria Camila Galvão, Ministério dos Negócios Estrangeiros, Ana Maciel, Cristina Lobo, Maria José Valadas, Sandra Jorge, Câmara Municipal da Figueira da Foz, António Barreto e Henrique Reis. De referir que algumas destas ofertas chegaram no final do ano e não se encontram registadas na nossa base pelo que o número acima referido não reflete a totalidade destas ofertas.

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 (2 406 799 *downloads*):

- ACM - 943 *downloads*
- ACS - 2 *downloads*
- Annual Reviews – 1 249 *downloads*
- Ebscohost – 2 290 605 *downloads*
- IEEE – 2 519 *downloads*
- IOP – 109 *downloads*
- Nature - 192 *downloads*

- RSC - 14 *downloads*
- Sage (Highwire Press) – 9 990 *downloads*
- Scencedirect – 70 601 *downloads*
- Springerlink (MetaPress) – 8 516 *downloads*
- Taylor & Francis (Informaworld) – 14 199 *downloads*
- Wiley – 7 860 *downloads*
- ISI Web of Knowledge – 24 900 pesquisas (base referencial)
- PsycARTICLES (97 684 pesquisas; 1 168 095 *downloads*)
- PsycINFO (53 576 pesquisas)
- Psychology and Behavioral Sciences Collection (49 296 pesquisas; 149 044 *downloads*)
- ABI/INFORM Global (129 381 pesquisas; 40 696 *downloads*)
- ICPSR (14 *downloads*)
- JSTOR Arts & Sciences II (5 956 pesquisas; 4 684 *downloads*)
- Hospitality & Tourism Management (44 820 pesquisas; 126 625 *downloads*)
- IFRS - International Financial Reporting Standards

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

- Academic Search Complete (572 *ebooks*)
- Association for Computing Machinery (1 005 *conference proceedings*)
- Business Source Complete (1 650 *ebooks*)
- Editora Springer (3 506 *ebooks*)

2.4. Catalogação⁷

Sendo essencial para a acessibilidade aos documentos existentes na Biblioteca a sua correta referenciação bibliográfica, e considerando também as necessidades de

⁷ 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

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 **6 435 documentos** (4 199 documentos de oferta ou adquiridos em 2012 e 2 236 existentes em depósito).

2.5. Análise documental (Indexação⁸ e Classificação⁹)

Este processo em que se procede à descrição bibliográfica, indexação, classificação e cotação dos documentos existentes na Biblioteca, qualquer que seja o seu suporte, bem como à organização dos mesmos segundo o plano do sistema de classificação interno, de forma a garantir a sua acessibilidade, envolveu técnicos superiores e assistentes técnicos que executaram a classificação e indexação de **7 024 documentos** (3 988 documentos de oferta ou adquiridos em 2012 e 3 036 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

objetividade, a indicação precisa e a consistência, e necessita, por consequência, de mecanismos que assegurem esses atributos.

⁸ 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.

⁹ É o processo pelo qual se torna possível dispor de uma forma ordenada, um determinado conjunto de elementos de modo a facilitar a sua posterior identificação, localização e consulta.

- outras);
- o acolhimento (e frequentemente o apoio de referência e pesquisa) a **321 093 utilizadores** (319 254 internos e 1 839 externos). A taxa de crescimento registada nos utilizadores internos relativamente ao ano de 2011 foi de 14%;
 - os procedimentos técnicos informáticos relativos ao **empréstimo domiciliário de 36 048, interbibliotecas de 455**, bem como os relativos a **7 920 renovações e 35 867 devoluções**;
 - 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 (**51 721 livros e 1 833 teses de doutoramento e dissertações de mestrado**);
 - a marcação e controlo da utilização das salas de estudo em grupo utilizadas em 2012 por cerca de **10 203 alunos**, o que significa um crescimento de 41% relativamente a 2011.

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 2012, **137** pedidos dos quais 3 presenciais e 134 a distância (*mail*, online e telefone).

3.2. Serviço de Empréstimo Inter-Bibliotecas

Este serviço (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/emprestimo_interbibliotecas.aspx) tem como objectivo permitir aos alunos, docentes e investigadores do ISCTE-IUL, o acesso a documentação existente noutras Bibliotecas, alargando assim a base de conhecimento a que lhes é possível aceder a partir da Biblioteca do ISCTE-IUL. Em 2012 foram registados **167 pedidos de empréstimo de documentos da Biblioteca do ISCTE-IUL ao exterior** e **288 de sentido inverso (do exterior à Biblioteca do ISCTE-IUL)**.

3.3. Abertura da Biblioteca aos Sábados

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

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

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

No decorrer do ano de 2012 visitou a Biblioteca, aos Sábados, um total de **2 257 utilizadores** sendo que 80,4% (1814) desse total é composto por *Utilizadores internos* (alunos, docentes, investigadores e pessoal não docente do ISCTE-IUL) e o restante 19,6% (443) são *Utilizadores externos*. Os utilizadores, internos ou externos, são na sua maioria *Estudantes* (cerca de 95,7%) sendo os restantes *Docentes, Investigadores* ou até *Particulares*. No tocante ao grupo dos alunos cerca de 50,6% são *Alunos de Mestrado* cabendo aos Alunos de licenciatura uma parcela que chega quase aos 40%.

Relativamente à finalidade da visita a maior parte (50,7%) vem para o *Estudo*. Também se revela um importante motivo de visita à Biblioteca a *Consulta de obras* (48,0%) existentes no acervo documental, sendo que as restantes finalidades estão representadas com percentagens mais baixas (*Acesso a bases de dados*: 11,4%; *Entrega de obras*: 6,1%; *Fotocópias*: 5,6%; *Outra*: 5,0%).

3.4. Guias de Apoio ao Utilizador

Com o intuito de facilitar o acesso dos utilizadores aos recursos de informação existentes na Biblioteca do ISCTE-IUL e acessíveis a partir dela, foram concebidos e editados (em papel e online) dois Guias de Apoio ao Utilizador: um sobre o *Koha* (http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/opac_guiiautilizador.sflb.ashx) e outro sobre o *Retrieve* (http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/retrievoguiautilizador.sflb.ashx).

4. Avaliação e Gestão das Coleções

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

O Fator de Impacto, abreviado como FI, é uma medida que reflete o número médio de citações de artigos científicos publicados em determinada publicação periódica. É utilizado frequentemente para avaliar a importância deste tipo de publicações na sua área sendo que aquelas que alcançam um maior FI são consideradas as mais importantes e relevantes nos respetivos domínios científicos. O FI foi criado por Eugene

Garfield, fundador do *Institute for Scientific Information* (ISI), hoje parte da *Thomson Reuters Corporation*. Desde 1972, os FI são calculados anualmente para as publicações periódicas indexadas no *ISI* e depois publicados no *Journal Citation Reports* (*JCR*). Em termos matemáticos, num ano determinado, o FI de uma publicação periódica é calculado como o número médio de citações dos artigos que foram publicados durante o biénio anterior.

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

No ano de 2012, dando continuidade ao trabalho anteriormente realizado, foram trabalhadas as áreas de Arquitetura e Urbanismo e de Recursos Humanos.

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

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

Anualmente, o ISCTE-IUL, através dos SID, garante o acesso dos seus utilizadores a um vasto conjunto de títulos de publicações periódicas relacionadas com vários domínios científicos de estudo e investigação. No sentido de rentabilizar o investimento feito impõe-se que, com alguma periodicidade, seja feito o levantamento e avaliação dos títulos assinados. É igualmente importante que seja verificada a sua existência em bases de dados (já assinadas pelo ISCTE-IUL) ou até em acesso livre. Isto porque muito frequentemente alguns dos títulos assinados existem na *B-on* mas com um período de embargo para o texto integral de 12 meses o que torna indispensável uma ponderação quanto à pertinência da sua assinatura (em papel ou *online*).

O trabalho realizado foi submetido à apreciação dos representantes dos Departamentos no Órgão de Audição da Biblioteca para que se pronunciassem sobre a continuidade, em 2012, das assinaturas feitas em 2011 e para eventual sugestão de outros títulos a assinar.

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 2012 tiveram lugar 7 exposições:

- *Defesa e Relações Internacionais* (2 a 31 de Janeiro) – realizada em parceria com o Ministério da Defesa Nacional;
- *Criação Teatral* (1 a 30 de Março) – realizada em colaboração com o Museu Nacional do Teatro;

- *Sindicalismo & Relações Laborais* (2 a 31 de Maio) – realizada com o apoio da CGTP Intersindical Nacional;
- *Festas Populares* (1 a 29 de Junho) – realizada em colaboração com o Museu do Fado;
- *Literacia* (2 a 31 de Julho) – realizada em parceria com a Universidade de Verão Santillana;
- *Finanças Públicas* (1 a 31 de Outubro) – realizada em colaboração com a Secretaria Geral do Ministério das Finanças;
- *Gestão Hoteleira* (3 a 28 de Dezembro) – realizada com o apoio do Turismo de Portugal, 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 **120 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/atividades_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*. Em 2011 realizou-se a seguinte *Conversa*:

- *A Esquerda Radical em Portugal e na Europa* (29 de Outubro de 2012). Oradores: Alfredo Barroso, Carlos Gaspar, José Pacheco Pereira, José Neves e Reinhard Naumann. Decorreu em paralelo com o *Livro do Mês* de Outubro (*A esquerda radical em Portugal e na Europa: marxismo, mainstream ou marginalidade?* da autoria de Luke March e André Freire).

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 do ISCTE-IUL. Foram assim divulgadas 11 obras em 2012.

- Janeiro de 2012 – *Sociologia da Empresa e das Organizações: uma breve introdução a problemas e perspectivas*, da autoria de Duarte Pimentel (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
- Fevereiro de 2012 – *Testes de hipóteses com o SPSS: o meu manual de consulta rápida*, da autoria de Raul Laureano (Professor do Departamento de Métodos Quantitativos do ISCTE-IUL) e *SPSS: o meu manual de consulta rápida*, da autoria de Raul Laureano e Maria do Carmo Botelho (Professores do Departamento de Métodos Quantitativos do ISCTE-IUL).
- Março de 2012 – *Proprietários, Lavradores e Jornaleiras*, da autoria de Brian Juan O'Neill (Professor do Departamento de Antropologia do ISCTE-IUL).
- Abril de 2012 – *Portugal Invisível*, organizado por de António Dornelas (Professor do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL), Luísa Oliveira (Professora do Departamento de Sociologia), Luísa Veloso e Maria das

- Dores Guerreiro (Professora do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
- Maio de 2012 – *Democracia e Representação Partidária* de Ana Maria Belchior (Professora do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL).
 - Junho de 2012 – *Sexualidade e Afectos Juvenis* de José Machado Pais (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
 - Julho de 2012 – *Ser Jornalista em Portugal: perfis sociológicos*, coordenação de José Rebelo (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
 - Setembro de 2012 – *Cidade em Transição: nobilitação urbana, estilos de vida e reurbanização em Lisboa*, da autoria de Walter Rodrigues (Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL).
 - Outubro de 2012 - *A Esquerda Radical em Portugal e na Europa: marxismo, mainstream ou marginalidade?* da autoria de Luke March e André Freire (Professor do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL).
 - Novembro de 2012 – *Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento*, coordenação de José Crespo de Carvalho (Professor do Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral ISCTE-IUL).
 - Dezembro de 2012 – *Potencial Económico da Língua Portuguesa*, organização de Luís Reto (Professor do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL e Reitor 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 20 livros à Biblioteca do ISCTE-IUL. De referir ainda que cada *Livro do Mês* é acompanhado por uma brochura em que é apresentada informação biográfica e bibliográfica relativa ao (s) autor (es) do livro exposto. Estes materiais estão disponíveis para consulta através da página *Web* da Biblioteca (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/actividades_dinamizacao_cultural/livro_mes.aspx) integrando o arquivo digital dos SID.

5.4. Arte na Biblioteca

Continuando a procurar contribuir para a educação estética e artística da comunidade ISCTE-IUL e da sociedade em geral realizámos 4 exposições *Arte na Biblioteca*:

- **Acredito**, Exposição de peças feitas e pintadas à mão, decorativas e com um *design* próprio da autoria da *Senhor de Si* (06/01 a 16/02).
- **Essência**, Exposição de peças decorativas e com *design* próprio da autoria de *Helena Abrantes* (06/03 a 09/04).
- **Etnoarte**, Exposição projetos de expressão plástica da autoria de *Cibelo Morais* (07/05 a 08/06).
- **Inspirada em Si**, Exposição de joalharia contemporânea e pintura da autoria de *Sílvia Louro Santos* (13/11 a 14/12).

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.

5.5. Apresentações de Livros

No âmbito das Atividades de Dinamização e Extensão Cultural os SID organizaram o lançamento, no ISCTE-IUL da obra *A Esquerda Radical em Portugal e na Europa: marxismo, mainstream ou marginalidade?* da autoria de Luke March e André Freire. Este lançamento foi acompanhado de debate em que participaram Ana Drago (Deputada BE), António Filipe (Deputado PCP, Vice Presidente da AR), Pedro Delgado Alves (Deputado do PS, Líder da JS), Rui Tavares (Eurodeputado Verdes Europeus) e Cipriano Justo (Dirigente da Renovação Comunista).

6. Comunicação e Imagem

6.1. BiblioNews (*Newsletter Online*)

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

pela Biblioteca. Foram editadas e enviadas para toda a comunidade ISCTE-IUL 11 edições da nossa *newsletter* (<http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/biblionews.aspx>).

6.2. Blogoteca

Lançada em Novembro de 2009 a *Blogoteca*, *blog* da Biblioteca do ISCTE-IUL (<http://blog.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 2012 registámos **29 035** visitas e **44 813** *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 2012 contávamos já com **5 472** amigos.

6.4. 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. Em termos de conteúdos, foi criada uma página dedicada aos *Guias de apoio para a elaboração de referências bibliográficas* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/guias_referencias_bibliograficas.aspx) sob o item *Recursos de Informação*,. Foi ainda criada uma página para o *Serviço de Difusão Seletiva de Informação* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/servicos/difusao_informacao.aspx) e para o *Bando de Ofertas*: de monografias (http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/banco_ofertas_monografias_regulamento.sflb.ashx) e de

publicações periódicas (http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/banco_ofertas_periodicos_regulamento.sflb.ashx).

6.5. Participação em Conferências, Seminários e realizações congéneres

Durante o ano de 2012, alguns dos técnicos afetos aos SID tiveram a oportunidade/possibilidade de participar em conferências e seminários do domínio da Ciência da Informação.

Em Abril de 2012, a Diretora dos Serviços participou, na qualidade de orador convidado, nas *IV Jornadas de Análisis de la Red de Bibliotecas del CSIC*, que decorreram em Madrid, nas instalações do Conselho Superior para as Investigações Científicas (CSIC), nos dias 26 e 27 de Abril.

Nos dias 1 e 2 de Outubro três técnicos afetos aos SID (Bruno Marçal, Maria João Amante e Teresa Segurado) participaram na *3ª Conferência Luso Brasileira sobre Acesso Aberto*, realizada na reitoria da UNL, tendo apresentado um poster intitulado *O Repositório ISCTE-IUL e a interoperabilidade com outros sistemas de informação*.

Entre os dias 18 e 20 de Outubro teve lugar, na Fundação Calouste Gulbenkian, o *XI Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*. Neste Congresso participaram três técnicos afetos aos SID: Bruno Guimarães Marçal, Maria João Amante, Ricardo Reiçadas e Teresa Segurado.

Foram apresentadas três comunicações e um *poster*:

- Maria João Amante e Bruno Marçal – *Dinâmicas de implementação de software open source numa Biblioteca Universitária: o caso do ISCTE-IUL*.
- Maria João Amante – *Relações entre bibliotecários e docentes no Ensino Superior: Um estudo de caso*.
- Maria João Amante e Teresa Segurado – *Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL: um lugar onde o ensino, a aprendizagem e a cultura convergem*.

- Maria João Amante, Teresa Segurado, Bruno Marçal e Ricardo Reiçadas – Uma biblioteca sem fronteiras: o serviço EIB nos Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL (poster).

Entre os dias 13 e 16 de Novembro de 2012 decorreu, na Universidad del Norte, em Barranquilla (Colômbia) a *II Conferencia Internacional Acceso Abierto, Comunicación Científica y Preservación Digital*, na qual participou Maria João Amante tendo apresentado uma comunicação intitulada *La gestión del conocimiento en las universidades: el rol de los repositorios institucionales*.

7. Formação de Utilizadores

7.1. Literacia da Informação

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

- *Formação aos novos alunos*: constituída por sessões de apresentação da Biblioteca do ISCTE-IUL e dos recursos de informação disponíveis na e a partir da Biblioteca, especificamente dirigidas aos novos alunos do ISCTE-IUL (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/formacao_utilizadores/formacao_novos_alunos.aspx).
- *Formação em Pesquisa e Análise de Informação*: este tipo de formação pretende proporcionar aos utilizadores ferramentas de pesquisa, recuperação e apresentação da informação através da 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).

No decurso do ano de 2012 foi realizado um total de **77 sessões de formação**, a **846 formandos**, distribuídas conforme segue:

- Formação a pedido:
 - Apresentação da Biblioteca – 2 sessões / 200 formandos
 - Pesquisa de Informação / Bases de Dados – 22 sessões / 439 formandos
 - INE/B-on – 2 sessões/ 13 formandos

- Plano de Formação (Fevereiro, Março, Outubro, Novembro):
 - 45 sessões / 107 formandos
 - 4 sessões de formação sobre o EUROSTAT (asseguradas por um técnico do INE)/ 63 formandos
 - 2 sessões de formação sobre a ABI (asseguradas por um técnico da Lusodoc)/ 24 formandos

7.2. Guias de Apoio à Elaboração de Referências Bibliográficas

Com o objetivo ajudar os nossos utilizadores na realização de trabalhos académicos através da utilização de normas adequadas a cada área científica permitindo uma normalização na elaboração de citações e lista das referências bibliográficas. De forma a determinar as Normas em uso no ISCTE-IUL em cada área científica, foram contactados os representantes de cada Departamento no Órgão de Audição. Tomando em consideração as respostas recebidas foram elaborados os Guias para as seguintes *Normas e Estilos de Referências Bibliográficas* (http://www.iscte-iul.pt/biblioteca/guias_referencias_bibliograficas.aspx):

- *ACM - Association for Computing Machinery*
- *APA - American Psychological Association*
- *Harvard*
- *IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers*
- *ISO 690 - International Standard*
- *NP 405 - Norma Portuguesa*

7.3. Unidades Curriculares (UC) em e-Learning

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL conceberam e disponibilizam, como apoio à atividade de *Formação de Utilizadores*, duas unidades curriculares (UC) em *e-learning* passíveis de ser consultadas por qualquer utilizador da comunidade ISCTE-IUL. A primeira destina-se a conferir as competências necessárias

para tirar partido da nova plataforma da *b-on* e outra sobre o *Retrieve - Portal Agregador de Conteúdos*. Em ambos os casos foram fornecidos os dados necessários para que os utilizadores pudessem fazer a auto inscrição nas unidades curriculares que desejavam frequentar. A UC sobre a *B-on* registou 56 inscrições e a UC sobre o *Retrieve* 16.

8. Qualidade dos Serviços

8.1. Portal Agregador de Conteúdos - RETRIEVO

Para os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL o ano de 2012 fica marcado pela aquisição e implementação de 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. Trata-se de um Sistema que confere aos utilizadores finais do mesmo um maior grau de autonomia tornando mais ágil e rápida a sua interação com a Biblioteca. Assim, esta nova ferramenta permite aos utilizadores a realização de pesquisas em inúmeros recursos de informação a partir de um único ponto de acesso.

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

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

8.2. Criação do Ficheiro de Autoridade de Coletividade e Geográfico

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

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

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

O conteúdo do registo de autoridade pode ser de grande importância para o catalogador e para o utilizador final, na medida em que reflete do trabalho de pesquisa em torno de uma coletividade e/ou zona geográfica. Falamos assim, de ficheiros de autoridade de coletividade e geográficos.

Em 2011, quando se fez a migração do conjunto dos descritores (assuntos) em vigor no *BiblioBase* para o Sistema de Gestão Integrada de Biblioteca – *Koha* partimos de uma base de cerca de 28 000 descritores. De referir que este conjunto incluía não só descritores *Assunto* mas também *Pessoa*, *Coletividade* e *Nome Geográfico*.

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

Depurado o ficheiro inicial de descritores duplicados, de sinonímias, descritores menos usados (entre outras situações), construímos um ficheiro de autoridade de assuntos com **7 695** descritores.

Em 2012 e relativamente ao ficheiro de descritores para coletividade, partimos de uma base **704 descritores** e após um trabalho de análise dos descritores existentes,

eliminação de duplicados e correção dos restantes, ficámos com um total de **526** descritores para coletividade.

Relativamente ao ficheiro de descritores geográficos, partimos de uma base de **4 118 descritores** e após um trabalho de análise dos descritores existentes, eliminação de duplicados e correção dos restantes, ficámos com um total de **1 119** descritores para coletividade.

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

8.3. Classificação das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2011, com carácter retrospectivo, no ano de 2012 continuámos a inserir a classificação de cada título de publicação periódica recebida (por compra, oferta ou permuta) no respetivo registo bibliográfico.

8.4. Inventário das Publicações Periódicas Existentes nos SID em Papel

Em 2011, teve início o inventário das publicações periódicas registadas, no livro de registo e eletronicamente, e existentes nos SID em papel, através da sinalização das existências, em depósito e em livre acesso nas estantes. Este trabalho permite a verificação e correção da informação constante na base de dados referente a cada um dos títulos existentes (data de início da existência, título da publicação, ISSN, periodicidade, números em falta, entre outros elementos). Este trabalho foi concluído no ano de 2012. No decorrer do mesmo foi ainda feita uma verificação/eliminação de registos existentes na Base de Dados.

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 23 procedimentos e criado um novo procedimento.

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 3,4 e 5 de Dezembro de 2012.

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 2012, 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 - 95,2% (Inquérito de Satisfação Geral 2012).
- Taxa de satisfação dos utilizadores do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado - 96% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação do Serviço EIB 2012).
- Taxa de satisfação dos utilizadores da Biblioteca relativamente às atividades de dinamização cultural (80% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos): Superado – 82% de utilizadores deste serviço satisfeitos e mto satisfeitos (Inquérito de Satisfação Atividades Culturais 2012).

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 e tomado em

consideração o crescimento de algumas áreas científicas, tornou-se indispensável proceder a uma análise do fundo documental de três domínios: Serviço Social, Recursos Humanos e Informática. Em resultado desta análise feita à totalidade das obras em cada domínio (970 em Serviço Social; 750 em Recursos Humanos; 1711 em Informática), foram reclassificadas e reindexadas 368 obras em Serviço Social, 183 em Recursos Humanos e 171 em Informática.

8.8. Cadernos Técnicos

Para garantir uma maior uniformização de critérios e procedimentos foi criada uma coleção de Cadernos Técnicos destinado aos profissionais que trabalham nos SID. Nesta coleção serão publicados manuais com diretivas técnicas, disponível em formato eletrónico (portal interno), para consulta por parte dos técnicos afetos aos SID.

O primeiro Manual elaborado e publicado versou sobre o *Koha – Sistema de Gestão Integrada de Bibliotecas*. É um documento aberto, em constante avaliação e revisão, no qual se indicam os procedimentos operacionais relativos a este Sistema.

Está dividido em 3 partes: diretivas para o empréstimo, diretivas para a catalogação e diretivas para a indexação.

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 JAWS¹⁰ e PT Magic (Zoom)¹¹ tendo sido, para esse efeito, celebrada em 2 de Novembro de 2011, uma *Carta de Compromisso* entre o Reitor do ISCTE-IUL e o Administrador Delegado da Fundação Portugal Telecom. Igualmente foi apresentada à Reitoria do ISCTE-IUL uma proposta para aquisição de equipamento complementar (impressora normal, OCR e *Scanner, SmartviewXtend*) a qual foi acolhida de forma favorável pela Reitoria) que, após a sua aquisição e instalação, permitirá aos alunos portadores de NEE maior facilidade de acesso e uso dos recursos informativos e documentais.

¹⁰ O *PT Jaws* permite ouvir e ler a partir de um PC, toda a informação que aparece no ecrã, incluindo aquela com origem na Internet. Incorpora a síntese de voz num leitor de ecrã; o texto pode ser ouvido em voz alta e com toda a clareza; permite a leitura no ecrã de todas as aplicações da Microsoft, incluindo: *Microsoft Office, Internet Explorer* e também com *Firefox, MSN Messenger, Skype, Corel, WordPerfect* e *Adobe Acrobat Reader*.

¹¹ O *PTMagic Eye* é uma solução que permite, através de movimentos do olhar, controlar o movimento do cursor do rato, possibilitando assim a utilização de qualquer aplicação de um computador por pessoas a quem um rato ou teclado normal não sejam acessíveis. É uma alternativa ao *Magic Key* sendo aconselhado aos utilizadores que não tenham um bom controlo dos movimentos da cabeça. A solução consiste numa aplicação, que através de uma *WebCam* analisa os movimentos dos olhos e desloca o rato para a posição do ecrã onde estes se focam. Como requisitos mínimos é necessário um computador com processador Pentium 4 a 3.0GHz e interface USB 2.0.

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.

9.2. Programa NETVERSIA

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

No decurso do ano de 2012, 405 alunos e 3 investigadores utilizaram os dois portáteis um total de **1031h07m**, com especial evidência no mês de maio (59 alunos) e nos últimos meses do ano [outubro (90 alunos), novembro (64 alunos) e dezembro (9 alunos)]. Dos 405 alunos 162 são de licenciatura, 232 de mestrado, 5 de doutoramento e 1 de pós graduação.

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. Identificação de Obras sem Movimentos

Com o objetivo de criar espaço disponível na Biblioteca do ISCTE-IUL de forma a ser possível acomodar e disponibilizar aos utilizadores deste espaço, em regime de livre acesso, as obras que anualmente são adquiridas (por compra, oferta e permuta) foi realizado, em 2012, uma identificação de obras com data de edição anterior a 2000 e sem movimentos, registados no sistema informático, nos últimos 12 meses. Cada uma das áreas científicas foi atribuída a um técnico que, ara além de organizar o processo de transferência dos documentos teve de adicionar ao registo bibliográfico de cada obra no catálogo bibliográfico a indicação de que a obra transitara para depósito.

Em resultado desse levantamento, foram identificadas **4 370** obras sem movimentos registados nos últimos 12 meses tendo as mesmas transitado para um dos depósitos da Biblioteca.

9.5. Arrumação do Depósito

As **4 370** obras identificadas como não tendo movimentos registados nos últimos 12 meses foram transportadas para depósito sendo arrumadas de acordo com a área científica de pertença e por cota. Para que esta arrumação fosse possível, foi necessário realizar uma arrumação prévia do depósito pois é para lá que são encaminhadas as obras que integram as doações feitas à Biblioteca aguardando também aí o respetivo tratamento documental e arrumação nas estantes em regime de livre acesso por arte dos utilizadores.

9.6. Ciclo de Cinema *Quatro décadas, quatro filmes*

Tratou-se de uma iniciativa de cariz científico-cultural com a qual se pretendeu celebrar os 40 anos do ISCTE-IUL através da exibição de um filme representativo em cada uma das décadas da sua existência. A exibição dos filmes foi precedida por comentários em que foram abordados, entre outros, os aspetos técnicos do filme, o seu impacto na época bem como alguns dos núcleos temáticos presentes.

Calendário de exibição dos filmes e intervenientes:

- 9 de Maio – *Laranja Mecânica* (1971) de Stanley Kubrick. Os comentários ao filme foram realizados por José Manuel Leite Viegas (Professor do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL) e por Christopher Aurette (Professor Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNL).
- 27 de Junho – *Blade Runner* (1982) de Ridley Scott. Os comentários ao filme foram realizados por António Caetano (Professor do Departamento Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL) e por Christopher Aurette (Professor Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNL).
- 26 de Setembro – *Gattaca* (1997) de Andrew Niccol. Os comentários ao filme foram realizados por Maria Manuela Calheiros (Professora do Departamento Psicologia do ISCTE-IUL) e por Christopher Aurette (Professor Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNL).
- 23 de Outubro – *Blade Runner* (1982) de Ridley Scott. Os comentários ao filme foram realizados por António Caetano (Professor do Departamento Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISCTE-IUL) e por António Dornelas (Professor do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas do ISCTE-IUL).
- 28 de Novembro – *Babel* (2006) de Alejandro González Iñárritu. Os comentários ao filme foram realizados por Fernando Luís Machado (Professor do Departamento Sociologia do ISCTE-IUL) e por Christopher Aurette (Professor Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNL).

9.7. Universidade de Verão – Santillana

No âmbito da *Universidade de Verão* organizada no ISCTE-IUL pela SANTILLANA os SID organizaram uma Exposição Bibliográfica sobre o tema *Literacia* tendo igualmente concebido e realizado um *workshop* sobre os recursos e serviços de informação

disponíveis na e a partir da Biblioteca do ISCTE-IUL. Neste *workshop* participaram professores inscritos na *Universidade de Verão*.

Lisboa, 19 de Março de 2013