



Biblioteca

Faculdade de Farmácia
Universidade de Lisboa

Relatório de Actividades 2009-2010



Lisboa
2011

Coordenação: Maria Isabel Campos
Autoria: Sílvia Lopes
Concepção Gráfica: Sílvia Lopes
Imagens: Sílvia Lopes
Edição: Biblioteca/SDI - FFUL © 2011

Índice

Índice	3
1 Missão e Objectivos	4
1.1 Estrutura Organizativa e Funcional	4
2 Recursos	6
2.1 Recursos Humanos	6
2.2 Recursos Financeiros	6
2.2.1 Dotação Orçamental	6
2.2.2 Formação	7
2.3 Recursos Materiais	8
2.3.1 Instalações	8
2.3.2 Mobiliário e Equipamento	9
3 Actividades Desenvolvidas	10
3.1 Serviços Técnicos	10
3.1.1 Aquisição e Controlo Bibliográfico	10
3.1.2 Tratamento Documental, Automatização e Controlo Informático	11
3.1.3 Recursos Electrónicos	11
3.1.4 Referência e Difusão	12
3.2 Serviços de Apoio ao Utilizador	13
3.2.1 Leitura	13
3.2.2 Empréstimo	14
3.2.3 Fotocópias	15
3.2.4 Pesquisa Bibliográfica	16
3.3 Projectos e Actividades	18
3.3.1 Balanced Scorecard nos SDI	18
3.3.2 Reorganização do Acervo Bibliográfico	18
3.3.3 Organização da 12th EAHIL Conference	18
3.3.4 Projecto Repositório Institucional – Repositório.UL	19
3.3.5 Marketing e Difusão	20
3.3.6 Satisfação do Utilizador	20
3.3.7 Recursos Electrónicos e Formação ao Utilizador	21
3.3.8 Tratamento e difusão de artigos de revistas científicas	21
3.3.9 Parceria com outros Serviços da FFUL	21
3.3.10 Actividade Cultural (Exposições)	22
4 Conclusão	23

1 Missão e Objectivos

Integrados na Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, os serviços da Biblioteca alinham a sua missão com a da instituição no “Apoio ao ensino e à investigação científica através da aquisição criteriosa de recursos e eficiente difusão da informação”, tendo como visão a melhoria dos serviços prestados à comunidade académica e que permita atingir um elevado grau de excelência.

Com vista a dar a melhor resposta ao desafio e missão dos SDI, foram definidos os seguintes objectivos de serviço para 2009 (objectivos 1 e 2) e 2010 (objectivo 3):

- **Objectivo 1 – Transparência dos Serviços**
 - Plano de Actividades
 - Manual de Procedimentos
 - Relatório de Actividades
 - Satisfação do Utilizador

- **Objectivo 2 – Marketing e Promoção dos Serviços**
 - Formação do Utilizador
 - Divulgação dos Recursos
 - Avaliação da qualidade

- **Objectivo 3 – Difusão e Promoção dos Serviços**
 - Apoio ao Utilizador
 - Referência Personalizada
 - Formação do Utilizador
 - Divulgação dos Recursos
 - Interação com outros Serviços da FFUL, Institutos/Centros de Investigação, Conselho Pedagógico, Cursos Pós-Graduados e Núcleo de Estágios

1.1 Estrutura Organizativa e Funcional

BIBLIOTECA/SDI																		
Início do Período	Fim do Período	TS1	TS2	TS3	TP1	TP2	TP3	AUX1	AUX2	TOTAL Unidades	2009				2010			
											1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
9	9,5	9		9		9		9	9	5	5	5	5	5	5	4	4	
9,5	10		9,5							6	6	6	6	5	5	6	5	
10	11,5									6	6	6	6	5	5	6	5	
11,5	12	12								6	6	6	6	5	5	6	5	
12	13		13					12		6	6	5	5	4	4	5	4	
13	13,5									5	5	4	4	4	4	4	3	
13,5	14			13,5		13,5				6	6	5	5	5	5	5	4	
14	14,5	14					13,5			7	7	6	6	6	6	5	5	
14,5	15		14,5	15		15		15	15	8	8	7	7	6	6	7	6	
15	16									4	4	3	3	2	2	3	3	
16	17									4	4	3	3	2	2	3	3	
17	17,5	17,5	17,5							4	4	3	3	2	2	3	3	
17,5	18							18		2	2	1	1	1	1	1	1	
18	18,5									1	1	1	1	1	1	1	1	
18,5	19									1	1	1	1	1	1	1	1	
19	19,5			19,5		19,5		19,5		1	1	1	1	1	1	1	1	
Horas por Unidade		3+3,5	3,5+3	6	-6	6	-6	6	6	6	-6	-6	6					

Até Setembro de 2010
 Até Março de 2009
 Ausente de Set/2009 a Fev/2010
 Até Novembro de 2010
 Horário alternativo

No período de referência, 2009-2010, e à semelhança dos anos anteriores, o horário de funcionamento fez-se entre as 9h e as 19h30m. A equipa conta com duas tipologias de horário: Horário Normal e Jornada Contínua, sendo esta última distribuída em dois turnos distintos: 9h-15h e 13h30m-19h30m. Como se poderá observar na tabela, o total de unidades funcionais teve uma evolução negativa ao longo deste período, com saídas de pessoal ora definitivas ora por períodos de tempo alargados. De referir como exemplo, em 2009, a transferência, por indicação da Direcção da FFUL, de um auxiliar técnico (AUX1) para outro serviço (para colmatar falhas noutra unidade) a que se juntou a ausência temporária por um período alargado de um técnico superior (TS2). Já em 2010, os serviços da Biblioteca viram-se confrontados com o final de contrato e não renovação do mesmo, por imposições legais, de outro auxiliar técnico (AUX2) e, ainda, com a aposentação de um assistente técnico (TP1). Assim, o período de referência iniciou-se com 8 unidades funcionais e terminou com apenas 5, distribuídos ao longo do horário de funcionamento como indicado na tabela acima. É de referir que este horário de funcionamento só é possível de assegurar através dos elementos que fazem Jornada Contínua, nos dois turnos acima indicados (9h-15h e 13h30m-19h30m) e que garantem os serviços entre as 13h30m e as 15h, período mais conturbado e de maior afluência à sala de leitura.

BIBLIOTECA/SDI					
Início do Período	Fim do Período	BOLS1	BOLS2	BOLS3	TOTAL Unidades
9	9,5	9			1
9,5	10				1
10	11,5				1
11,5	12				1
12	13				1
13	13,5	13,5	13		2
13,5	14				1
14	14,5				1
14,5	15				1
15	16			15	2
16	17				2
17	17,5		17,5		2
17,5	18				1
18	18,5				1
18,5	19				1
19	19,5			19,5	1
Horas por Unidade		3+3,5	3,5+3	6	

Os SDI contam com a colaboração de bolseiros de apoio à investigação cujo horário se distribui por 3 turnos de 4h30. Este apoio permite, por um lado, libertar o pessoal técnico para funções mais específicas e especializadas e, por outro, assegurar a manutenção do horário de atendimento para além das 17h30.

2 Recursos

2.1 Recursos Humanos

Como referido anteriormente, a equipa sofreu diversas alterações durante este período. Estas alterações acarretam sempre dificuldades quer em termos de manutenção de horários quer em termos de serviços prestados à comunidade. Os alunos bolsheiros também tem sido uma preocupação dos SDI, na medida em que, à medida que os contratos vão cessando é necessário envidar todos os esforços para que os serviços sejam assegurados e que novos concursos possam ser abertos para preenchimento das vagas.

A motivação da equipa nem sempre é fácil de gerir, nomeadamente pelas constantes exigências que acarretam para os recursos humanos, quer a nível profissional (individual ou em equipa) quer a nível pessoal, originadas pela instabilidade do nº de efectivos. No entanto, a equipa continua a demonstrar o seu enorme profissionalismo e vontade de colaborar com o serviço e com a instituição. Considera-se, portanto, merecedora do reconhecimento superior das qualidades sobejamente demonstradas (quer individualmente quer em equipa), nomeadamente através do SIADAP.

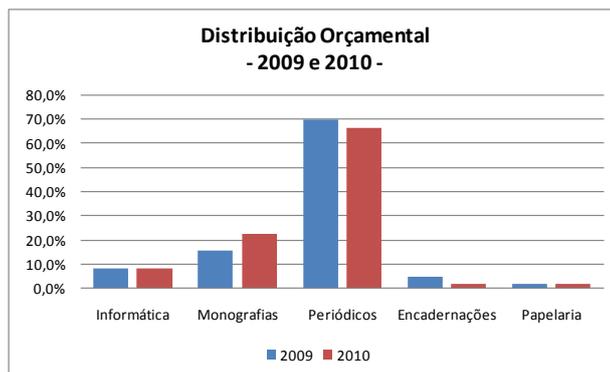
Apesar da pressão do SIADAP e da possível desmotivação do grupo gerada pela não atribuição de qualquer prémio à equipa, o grupo manteve-se coeso e respeitador das suas tarefas e funções, o que permitiu a continuação do seu bom desempenho, tendo todos cumprido os objectivos propostos e mesmo conseguido em quase todos a sua superação. Por este motivo, em Dezembro de 2010, a Bibliotecária Responsável, sentiu necessidade de divulgar, através de um email enviado a toda a FFUL, um louvor feito a toda a sua equipa.

Em termos de qualificação profissional, é de referir que duas das assistentes técnicas terminaram a sua licenciatura e aguardam uma possível integração na carreira técnica superior.

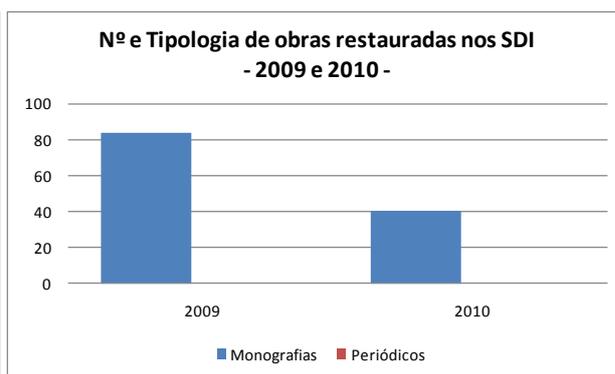
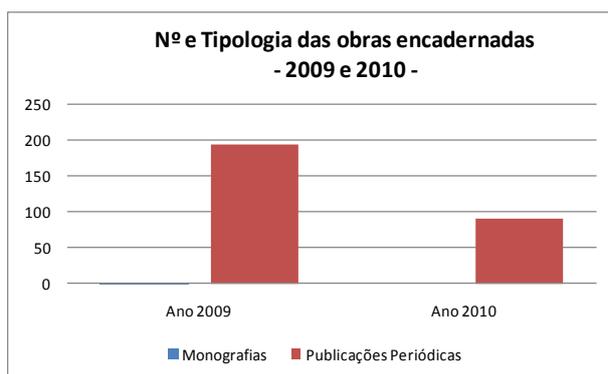
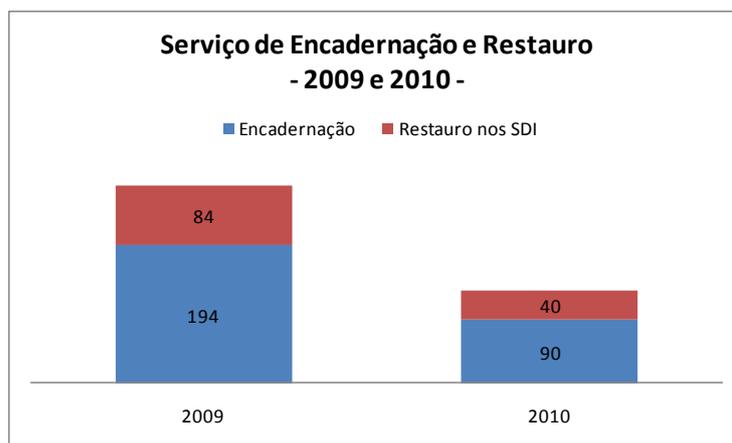
2.2 Recursos Financeiros

2.2.1 Dotação Orçamental

Em 2009 e 2010, o orçamento atribuído manteve-se igual ao ano anterior, sendo no valor de 64.242,00€ (sessenta e quatro mil duzentos e quarenta e dois euros). Como se pode ver pelo gráfico seguinte, a maior parcela foi atribuída aos periódicos, seguindo-se as monografias. Entre 2009 e 2010, observa-se um aumento de cerca de 7% nos gastos efectuados com a actualização do acervo monográfico (que havia sido protelada em 2007 e 2008 em prol da manutenção das assinaturas de periódicos e de bases de dados existentes) e uma redução na ordem dos 3,9% na rubrica Periódicos e de 3,2% na rubrica Encadernações.



O decréscimo de gastos efectuados com encadernações foi possível devido à aposta feita no trabalho de conservação e restauro das monografias levado a cabo nos SDI pela assistente técnica Ana Cristina Pinheiro e também por cortes efectuados no número de volumes de periódicos a encadernar. Os gastos inerentes ao restauro das monografias não tiveram efeitos práticos nos orçamentos de 2009 e 2010 já que os materiais utilizados haviam sido adquiridos em 2008. Assim, é de referir que a verba gasta em encadernações, refere-se a publicações periódicas, vivas ou findas, em deficiente estado de conservação.



2.2.2 Formação

O acesso à formação é um direito dos trabalhadores. Nesse sentido, devido aos constrangimentos orçamentais, a equipa da Biblioteca procura, sempre que possível, identificar, seleccionar e elaborar um plano de formação que vá ao encontro das reais necessidades do serviço e dos funcionários e que implique uma efectiva redução da

despesa de formação, procurando identificar sempre cursos e acções de formação gratuitos. Se em 2008 não nos foi atribuída verba para formação, não sendo possível realizar os cursos (com custos associados) essenciais ao desenvolvimento e correcta execução dos objectivos e actividades do serviço, no período de referência (2009 - 2010), os pedidos de formação foram autorizados. Assim, em 2009 e 2010 os gastos em formação foram de 537,00 € e 720,00 €, respectivamente. É de referir, uma vez mais, que a formação especializada na área da informação e documentação apresenta custos elevados. Nesse sentido, em alguns casos, tendo sido autorizada a formação, os custos da mesma foram suportados pelos funcionários.

FORMAÇÃO 2009 e 2010 - Biblioteca/SDI									
Cursos	Local	Custos por Curso (€)	Ano	Isabel Campos	Ana Dinis	Regina Barreiro	Sílvia Lopes	Cristina Pinheiro	Luísa Barata
Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2008)	TetraQual	180,00 €	2009				X		Abdicou da Formação em prol dos colegas (aguarda Aposentação)
Conservação do acervo - diagnóstico	BAD	57,00 €	2009					X	
Autoridades: controlo em UNIMARC	BN	300,00 €	2009			X			
Classificação Decimal Universal	BN	*	2009			X			
Elaboração de Questionários para Serviços de Documentação. As melhores perguntas para as melhores respostas	BAD	180,00 €	2010	X					
Estratégias de marketing de bibliotecas na internet	BAD	180,00 €	2010			X			
Criando e disponibilizando documentos digitais com Adobe Acrobat	BAD	120,00 €	2010					X	
Seminários e Workshops									
O Acesso à Informação em Saúde	FCCN	Gratuito	2009				X		Abdicou da Formação em prol dos colegas (aguarda Aposentação)
Biblioteca 2.0: a experiência do programa KOHA	BAD	Gratuito	2009			X	X		
EBSCOhost Integrated Search	EBSCO	Gratuito	2009				X		
Dia da OVID	Lusodoc	Gratuito	2009		X		X		
II EBSCO Open Day	EBSCO	Gratuito	2009	X					
A reforma da Administração Pública	INA	Gratuito	2009	X					
10º Congresso BAD	BAD	120,00 €	2010	X			X		
12th EAHIL Conference	EAHIL / APDIS	**	2010	X			X		
5th ÚNICA Scholarly Communication Seminar	ÚNICA / UNL	Gratuito	2010				X		
1ª Conferência Luso-Brasileira do Acesso Aberto	Univ. Minho	Gratuito	2010				X		
Acesso livre à Informação Científica. Que desafios para os direitos de autor	UNL	Gratuito	2010	X			X		

* Valor suportado pelo Funcionário

** Valor suportado pela Organização da Conferência (Comité de Organização Local)

Salienta-se que, a assistente técnica Luísa Barata abdicou da realização de algumas formações, importantes para o bom desenvolvimento das suas tarefas e objectivos, em prol dos colegas uma vez que aguardava informação sobre a sua Aposentação (que ocorreu em Novembro de 2010).

Dada a grande disparidade dos efectivos ao serviço no período de referência, em alguns momentos tornou-se complicado assegurar o correcto funcionamento dos SDI. Uma vez mais a equipa respondeu com o seu esforço e empenho, no sentido de garantir e assegurar os serviços.

2.3 Recursos Materiais

2.3.1 Instalações

Os utilizadores continuam a desfrutar de um espaço apazível ao seu estudo e aprendizagem já sobejamente referido por todos os visitantes e utilizadores. No entanto, continuam a registar-se bastantes situações de picos de utilização o que denota claramente a necessidade de novos espaços dentro da Faculdade onde os alunos possam desenvolver os trabalhos inerentes à sua actividade.

Os resultados dos questionários lançados em 2009 identificam claramente a necessidade de existirem mais tomadas eléctricas na sala de leitura bem como a necessidade de se adequar melhor as condições atmosféricas do

exterior com as do interior. Assim, dado que não é possível colocar tomadas eléctricas ao longo da sala de leitura, a solução encontrada passou pela aquisição de 4 extensões eléctricas para PC (cada uma com cerca de 5 metros) e que podem ser solicitadas no balcão de atendimento. Relativamente à temperatura, dado que os equipamentos de ar condicionado existentes nas salas de trabalho de grupo e nos gabinetes de trabalho do piso 2 não funcionam e o pedido de reparação não é autorizado devido aos elevados custos associados, foram adquiridos 4 torres ventiladoras para que se faça a ventilação desses espaços, nomeadamente, nos períodos mais quentes do ano.

2.3.2 Mobiliário e Equipamento

No período de referência (2009-2010), adquiriu-se algum mobiliário e equipamento essenciais ao bom funcionamento dos serviços. Assim, em 2009, adquiriu-se um expositor com iluminação para colocar na entrada dos SDI para divulgação de folhetos, afixação de posters e avisos importantes para os utilizadores. Foi ainda criado um espaço de sugestões, com um recipiente específico para o efeito.



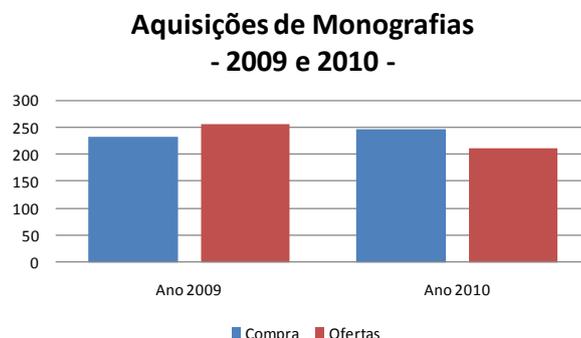
Ainda no final de 2009, foi adquirido um computador portátil e um projector com objectivo de apostar na realização de sessões de formação. Em 2010, adquiriu-se um desumidificador, 2 computadores para o balcão de atendimento (em virtude de avaria por curto-circuito originada pela empresa de limpeza). No final de 2010, em resultado dos questionários lançados em 2009, procurou-se melhorar a organização do espaço e efectuaram-se algumas alterações na sala de leitura com a colocação de estantes em locais estratégicos da sala de leitura de monografias, criando espaços de trabalho mais reservados, com uma boa circulação e visibilidade e, também, com a colocação de mesas de trabalho junto aos periódicos.



3 Actividades Desenvolvidas

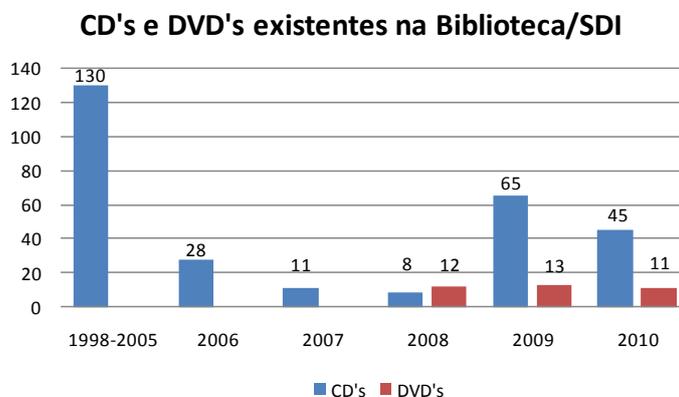
3.1 Serviços Técnicos

3.1.1 Aquisição e Controlo Bibliográfico



A actualização do acervo bibliográfico, nomeadamente da bibliografia indicada nas diversas unidades curriculares, é uma das preocupações dos serviços da Biblioteca. Assim, os SDI continuaram a solicitar a colaboração dos docentes nessa tarefa tão importante para o apoio ao ensino e à investigação. Paralelamente, foi efectuado um levantamento de toda a bibliografia recomendada em todas as unidades curriculares/disciplinas. Este trabalho desenvolvido pela assistente técnica Regina Barreiro permitiu adquirir e/ou actualizar, na medida do possível, títulos e edições, respectivamente, bem como na disponibilização, na Intranet, de uma listagem das obras recomendadas na bibliografia e existentes na Biblioteca/SDI.

Os CD's, como suporte de informação em formato digital, continuam a aumentar tendo o nosso acervo, no fim de 2010, 287 CD's. De referir, que o elevado nº de unidades que deram entrada nos SDI em 2009 (em comparação com os anos anteriores) devem-se sobretudo à implementação da obrigatoriedade de entrega das teses de mestrado e doutoramento em suporte electrónico para posterior disponibilização no Repositório.UL. Outro tipo de suporte que surgiu em 2008 foi o DVD, cuja média anual de entrada nos SDI é de 12 e que, no caso concreto dos SDI, corresponde à versão electrónica de fascículos de periódicos. Assim, até final de 2010, foram registados 36 DVD's dos quais 24 correspondem a entradas no período de referência 2009-2010.

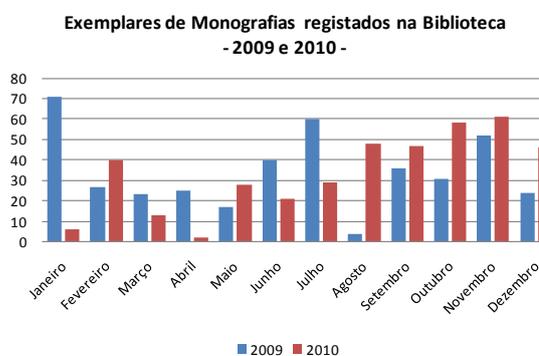
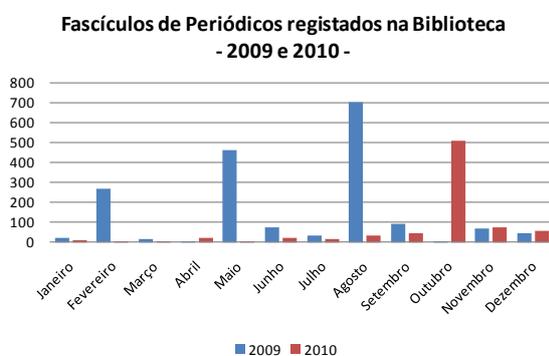
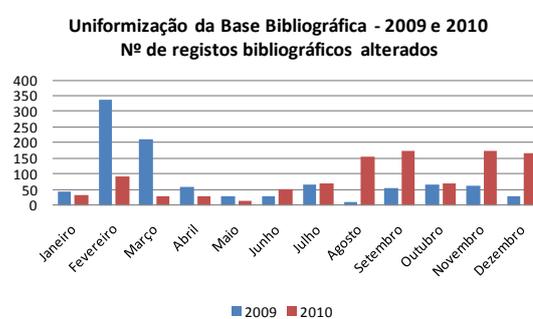
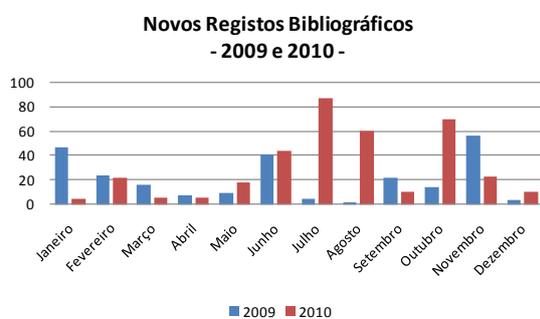


3.1.2 Tratamento Documental, Automatização e Controlo Informático

Ao longo do ano realizaram-se diversas reuniões de trabalho com todos os funcionários dos SDI. Estas possibilitaram uma melhor estruturação da cadeia documental.

Ao nível do tratamento documental, da automatização e do controlo bibliográfico, com a constante actualização de regras e procedimentos, tornou-se imprescindível fazer uma aposta acérrima na qualidade e uniformização da base de dados bibliográfica geral, com a actualização de campos de metadados, eliminação de duplicados bem como falhas/erros previamente identificados.

Apresentam-se, de seguida, os gráficos com o n.º de registos novos introduzidos na base de dados, pela Biblioteca da FFUL e que correspondem aos novos títulos na base bibliográfica geral, o n.º de fascículos de publicações periódicas bem como o n.º de exemplares de monografias que deram entrada nos SDI, para o período de referência.



3.1.3 Recursos Electrónicos

Para além das assinaturas de publicações periódicas habituais, em 2009, foi possível complementar a assinatura da MedicinesComplete para 2010, acrescentando 2 novos títulos: Handbook of Injectable Drugs e Clarck's Analysis of Drugs and Poisons. Também foi possível acrescentar ao pacote de revistas científicas assinadas em 2010, o acesso à base de dados DRUG-REAX (da Micromedex). Outra aposta feita pelos SDI foi a disponibilização de livros em formato electrónico (Ebooks) que possibilitam o acesso simultâneo por um número ilimitado de utilizadores. Assim, a Biblioteca adquiriu os seguintes 26 ebooks através da Mylibrary:

- Accelerating the Development of Biomarkers for Drug Safety: Workshop Summary
- Basic and Clinical Pharmacology, 11th Edition
- Basic Pharmacokinetics

- Basic Statistics: A Primer for the Biomedical Sciences
- Cancer Stem Cells: Identification and Targets
- Casarett & Doull's Toxicology: The Basic Science of Poisons
- Clinician's Pocket Drug Reference 2009
- Computational Drug Design: A Guide for Computational and Medicinal Chemists
- Cosmetic Dermatology : Principles and Practice, Second Edition
- Drug Bioavailability: Estimation of Solubility, Permeability, Absorption and Bioavailability
- Drug Delivery Nanoparticles Formulation and Characterization
- Drug Metabolism Handbook: Concepts and Applications
- Drugs, Poisons, and Chemistry. Essentials of Forensic Science.
- Evaluation of Herbal Medicinal Products
- Food and Nutrients in Disease Management
- Genomics in Drug Discovery and Development
- Handbook of Pharmaceutical Manufacturing Formulations, 2nd Ed Six Volume Set
- An Introduction to Pharmacovigilance
- Medical Applications of Liposomes
- Medicinal Natural Products: A Biosynthetic Approach
- Nanotechnology In Drug Delivery
- Nutrition and Metabolism
- Pharmacogenomics: The Search for Individualized Therapies
- Pharmacology: Principles and Practice
- Pharmacotherapy Handbook
- Stem Cells and Cancer

A aposta cada vez mais forte no acesso a recursos electrónicos justifica-se, pelo facto de possibilitar ao utilizador a consulta dos mesmos de forma permanente, no seu local de trabalho, dentro do perímetro da FFUL, ou via VPN para acessos fora da rede da FFUL e/ou da Universidade de Lisboa.

3.1.4 Referência e Difusão

O Serviço de Referência e Difusão continuou a fazer-se com regularidade. A divulgação das actividades mais importantes, da nova bibliografia (monografias e periódicos) disponível nos SDI foi feita através do site e do blogue da biblioteca e por correio electrónico.

Um outro serviço que se integra na rubrica Referência e Difusão é precisamente a divulgação de períodos de acesso a revistas e bases de dados internacionais, em fase experimental. Estes acessos geralmente são solicitados pela Biblioteca da FFUL (a pedido de docentes da FFUL ou através de estratégias de marketing das editoras), pelos Serviços de Documentação da Reitoria da UL e/ou pela B-on.

Em 2009 e 2010, foram divulgados os seguintes acessos experimentais, solicitados pela Biblioteca/SDI:

- Bentham Science Journals: Mar-Maio 2009
- Plataforma Mylibrary: Mar-Abr 2009
- SCIBX (pub.periódica): Abr-Set 2009
- Pharmadeals: Abr-Maio 2009
- Cell Press Collection: Maio-Jun 2009

- 123Library: Nov 2009
- Springer Protocols: Nov 2009

E ainda, solicitados pelos Serviços de Documentação da Reitoria da UL e pela B-on:

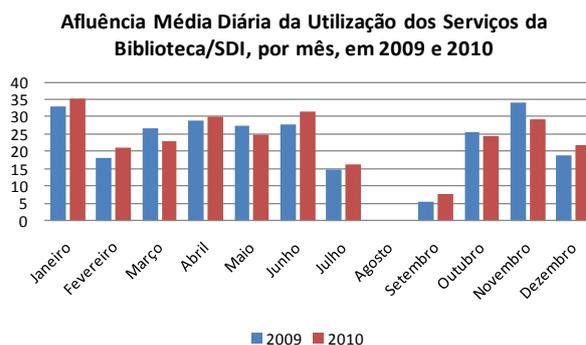
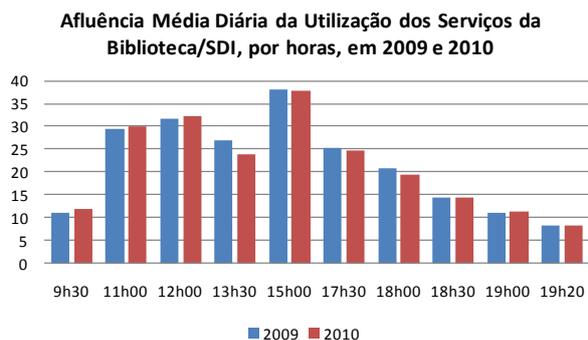
- Management Xtra – Emerald
- Proquest dissertations and theses
- Ebrary (ebooks)
- Journal of Physical Chemistry Letters
- Emerald: 2 títulos por semana
- Fuente Académica (EBSCO)
- Bentham Science Journals
- The Journal of Cell Biology
- The Journal of Experimental Medicine (JEM)
- The Journal of General Physiology (JGP)
- Royal Society Journals
- Mary Ann Liebert
- SCOPUS
- Palgrave Macmillan
- Scientific American

Estes acessos gratuitos, a título experimental, permitem aferir o interesse da comunidade a futuras assinaturas a incluir pelos SDI, pela Universidade de Lisboa ou pela B-on.

3.2 Serviços de Apoio ao Utilizador

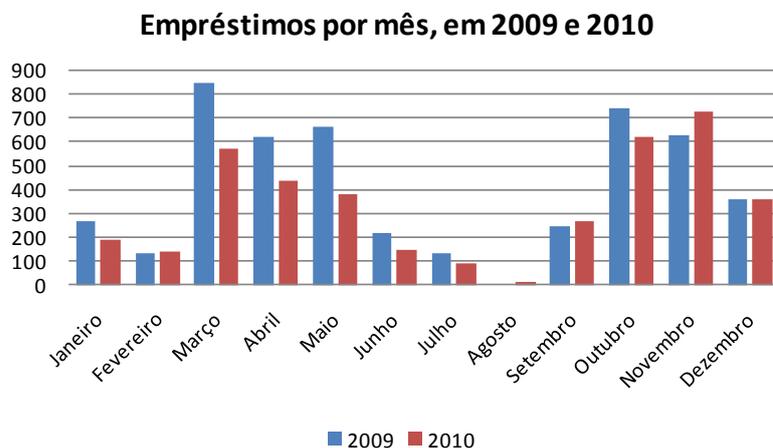
3.2.1 Leitura

O amplo espaço e o ambiente acolhedor da biblioteca proporcionam um bom estudo e trabalho sendo por isso um local de grande convergência estudantil. À semelhança de anos anteriores, os picos de utilização dos SDI ocorrem no período das 11h às 15h. Em concordância com o que referimos para 2008, a afluência aos nossos serviços foi bastante regular ao longo do ano. Apenas os meses de Fevereiro e Julho se encontram ligeiramente abaixo da média, e corresponde ao período da 2ª fase de exames. Em Agosto a utilização é nula já que os SDI se encontram encerrados ao público. E como tem sido diversas vezes referido, a utilização dos serviços no mês de Setembro é extremamente reduzida sendo a utilização registada apenas no final do mês, após o início do ano lectivo.

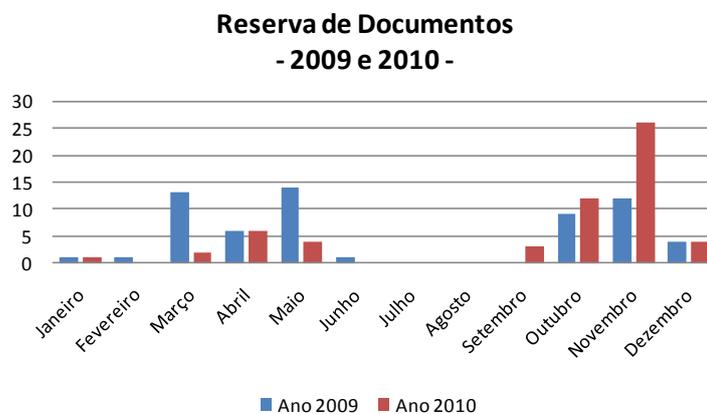


3.2.2 Empréstimo

Relativamente ao serviço de empréstimo, regista-se um decréscimo entre 2009 e 2010. No entanto, os períodos com mais afluência a este serviço continuam a ser, à semelhança de 2008, os correspondentes ao período de aulas de cada semestre, ou seja, os meses de Março a Maio e Outubro a Dezembro. O número de empréstimos foi significativamente mais baixo na fase de exames, pausas e férias lectivas.

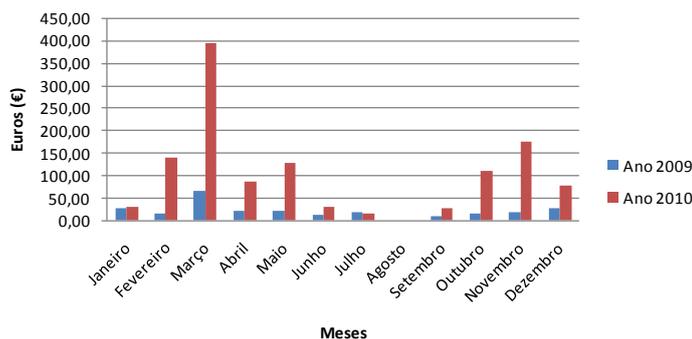


Há um paralelismo claro entre as estatísticas de empréstimo, meses de maior afluência, reservas e média de obras consultadas, continuando a ser os alunos quem mais contribui para estes resultados.



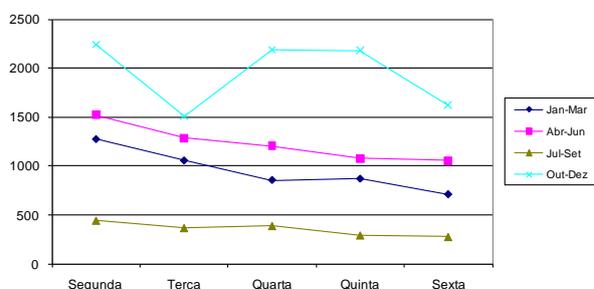
De acordo com o Regulamento dos SDI, as devoluções tardias das obras implicam penalizações. No início de 2010, por indicação da Direcção da FFUL, o regulamento foi actualizado. Em Fevereiro de 2010 entrou em vigor o novo regulamento com novos valores para as penalizações. Assim, em Fevereiro e Março de 2010, apesar de todos os avisos efectuados, aquando dos empréstimos, para a introdução de novas regras, o incumprimento das regras não deixou de se fazer e, portanto, o valor cobrados aumentaram em cerca de 80% em relação a 2009. Desta forma, os valores apurados em 2009 e 2010 foram, respectivamente, de 261,00€ e 1.220,75€.

Penalizações por Devolução Tardia de Documentos, por mês, em 2009 e 2010

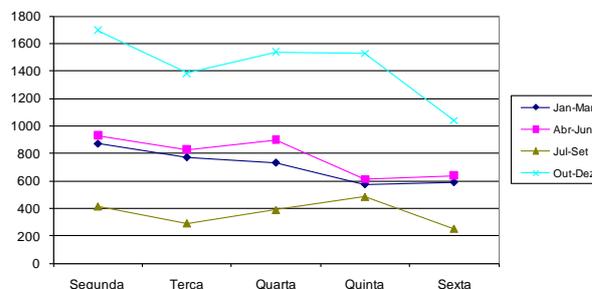


O trimestre em que mais obras foram consultadas foi o 4º, que corresponde ao início do ano lectivo, em que os professores aconselham a bibliografia.

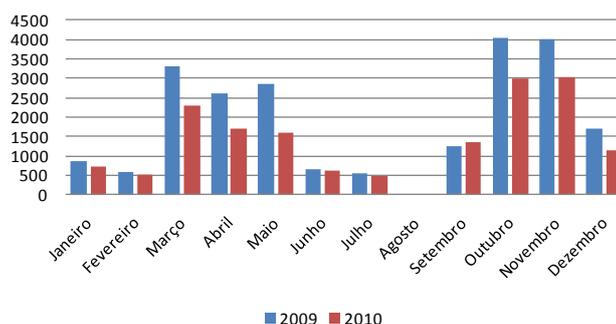
Monografias, Publicações Periódicas e CD's consultados na Biblioteca/SDI, por dia de semana, em 2009



Monografias, Publicações Periódicas e CD's consultados na Biblioteca/SDI, por dia de semana, em 2010



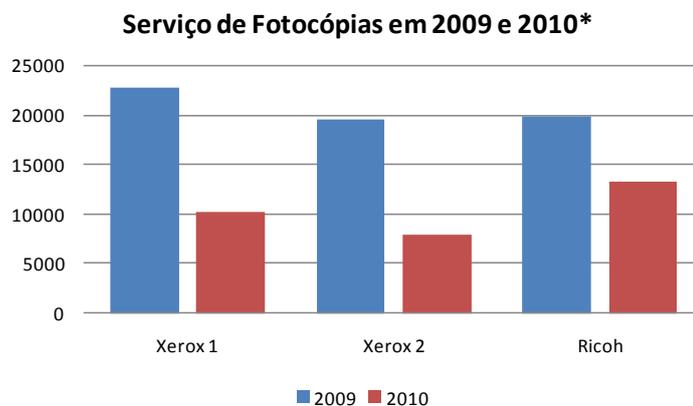
Nº de Obras Consultadas, por mês, em 2009 e 2010



3.2.3 Fotocópias

O número de fotocópias das máquinas em *self-service* continua acentuado levando o equipamento a um grande desgaste constante e, por isso, sujeito a constantes intervenções técnicas. Assim, foi sugerida a substituição dos equipamentos, aproveitando a aproximação do término dos contratos e a possibilidade de renegociação com as empresas Xerox e Ricoh, com condições mais vantajosas para a FFUL.

Assim, todas as máquinas foram substituídas no último trimestre de 2010 pelo que a Biblioteca deixou de efectuar estatísticas de serviço das fotocopiadoras (responsabilidade que passou para o Gabinete de Informática).

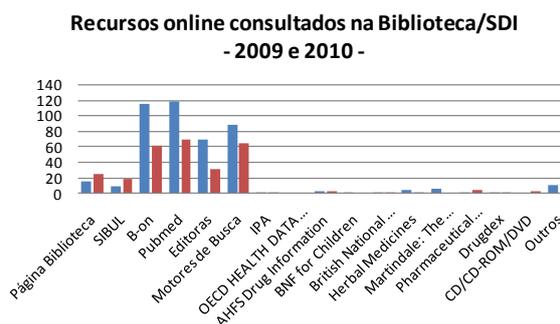
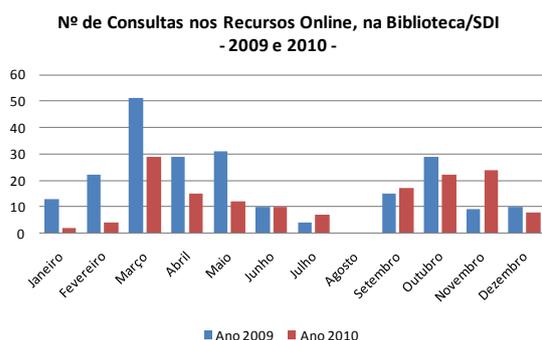


* Em 2010, as contagens da Xerox foram feitas até final de Setembro e da Ricoh até final de Novembro.

O reduzido nº de cópias registado nas máquinas da Xerox em 2010 deve-se ao facto da substituição das mesmas ter sido efectuada precisamente antes do período de maior utilização das mesmas que se regista sempre no início do ano lectivo, mais especificamente nos meses de Outubro e Novembro. Já em relação à máquina da Ricoh, utilizada apenas para os serviços técnicos da Biblioteca, pode perceber-se que foi possível reduzir a utilização da mesma em 33,5% dando-se assim mais um passo para a redução de custos na FFUL.

3.2.4 Pesquisa Bibliográfica

A Biblioteca faz levantamento estatístico das pesquisas bibliográficas efectuadas nas suas instalações, através dos computadores da faculdade. Assim, apresentamos um gráfico com os recursos electrónicos disponibilizados, mais consultados, pelos nossos utilizadores, a partir dos computadores disponíveis na Biblioteca/SDI.



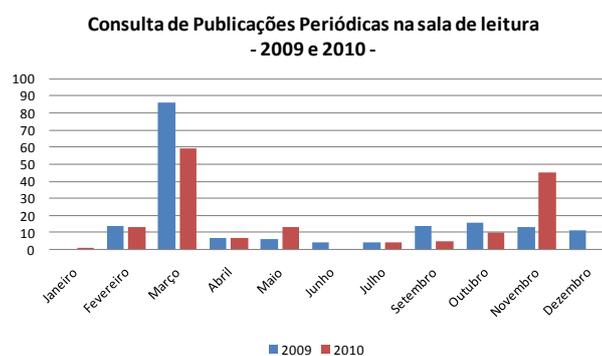
No entanto, é importante referir que estes valores não são significativos uma vez que a grande maioria dos recursos está disponível online, sendo o acesso autenticado por identificação do endereço IP da FFUL e/ou da Universidade de Lisboa. Assim, qualquer utilizador que esteja ligado através de qualquer computador da rede da faculdade e/ou que esteja a aceder fora da FFUL através da VPN – Virtual Private Network, pode aceder aos nossos recursos online. Os dados estatísticos deste tipo de acesso são, geralmente, disponibilizados pelos editores e

serviços agregadores das diversas das bases de dados. Por motivos alheios à Biblioteca, estes dados não nos foram facultados pelo que não os podemos apresentar neste relatório.

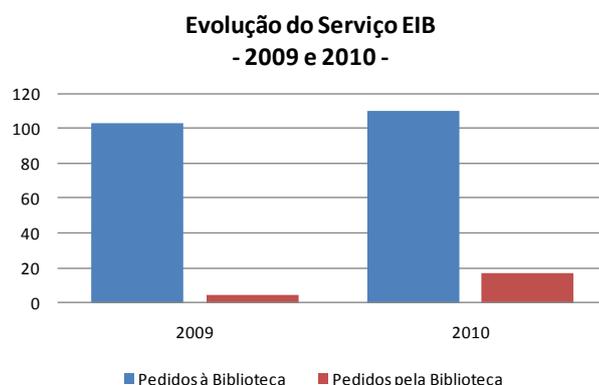
Com a crescente disponibilização de recursos em formato electrónico, nomeadamente de artigos de revistas científicas, a consulta dos mesmos em suporte papel é cada vez mais reduzida. Foi possível aferir que a maior parte das revistas consultadas na sala de leitura, em suporte papel, corresponde às que não estão indexadas em bases de dados internacionais, a fascículos mais antigos de revistas assinadas pelos SDI em suporte papel e/ou a revistas em língua portuguesa que, apesar de recentes, não existem em suporte electrónico.

Continuamos a registar alguns pedidos de artigos de revistas (em suporte papel) que, em Portugal, apenas são ou foram assinadas pela Biblioteca da FFUL, como é o caso da Planta Medica.

Como se pode ver pelo gráfico seguinte, a consulta foi praticamente constante, e reduzida, ao longo do ano, no período de referência (2009-2010), com excepção para os meses de Março de 2009 e 2010 e de Novembro de 2010. O reduzido nº de consultas efectuadas justifica-se pela crescente disponibilização dos mesmos em formato electrónico e pela inclusão, nos recursos B-on, dos backfiles mais antigos das diversas revistas existentes nos SDI.



Relativamente ao Serviço de EIB (Empréstimo Interbibliotecas) e à solicitação de artigos e de pesquisas bibliográficas, os SDI receberam 103 e 110 pedidos de instituições congéneres em 2009 e 2010, respectivamente. À semelhança do que já fora identificado em 2008, registam-se muito menos pedidos dos SDI para o exterior.



Ainda sobre o serviço de EIB, é de referir que foi elaborado, pela assistente técnica Cristina Pinheiro, um manual de procedimentos internos com vista a facilitar a gestão destes pedidos.

3.3 Projectos e Actividades

3.3.1 Balanced Scorecard nos SDI

Um dos projectos desenvolvidos em 2009 foi a aplicação do Balanced ScoreCard (BSC) aos serviços da Biblioteca/SDI. O BSC é um sistema de gestão e planeamento estratégico cuja implementação tem como principais vantagens identificar as prioridades de uma organização ou serviço, confrontar os objectivos com os resultados, os vieses e suas causas (factores internos ou externos) e, ainda, definir medidas correctivas. A aplicação do BSC aos SDI permitiu definir a visão, missão e valores corporativos dos SDI bem como identificar todos os agentes intervenientes (stakeholders), fazer uma análise SWOT (identificando as forças, as fraquezas, as oportunidades e as ameaças) para se definirem os vectores estratégicos. Numa segunda fase, construiu-se o Mapa Estratégico dos SDI, com as quatro perspectivas que se aplicam à Administração Pública (perspectiva do cliente, financeira, dos processos e aprendizagem), os vectores estratégicos e os objectivos identificados. Assim, o balanced scorecard permitiu identificar as prioridades de actuação e delinear as actividades a desenvolver nos SDI em 2009 e 2010.

3.3.2 Reorganização do Acervo Bibliográfico

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2008, no final de Julho e em Agosto de 2009 deu-se por terminada a tarefa de organização do acervo bibliográfico dos SDI. Iniciada com urgência em 2008 devido à falta de espaço para crescimento da colecção bibliográfica na sala de leitura, esta tarefa foi concluída em 2009 com a reorganização das provas académicas, do material não-livro (CD's e DVD's) e do fundo bibliográfico em arquivo. A reorganização do acervo passou pela identificação das futuras secções, pelo planeamento das tarefas a executar, pela inventariação de todas as obras existentes no catálogo bibliográfico e no livro de registo, pela correcção das cotas em todas as obras e no catálogo bibliográfico, pela identificação das estantes de acordo com as novas secções e, finalmente, pela arrumação final das obras. Lembra-se que, dada a dimensão das actividades desenvolvidas, este trabalho teve que ser executado durante os meses de Verão, período no qual o encerramento ao público causa menos incómodo ao utilizador.

3.3.3 Organização da 12th EAHIL Conference

Paralelamente a todas as actividades desenvolvidas de acordo com os objectivos definidos, foi ainda desenvolvido todo o trabalho de organização de uma conferência internacional – a 12th EAHIL Conference, que se realizou de 13 a 18 de Junho em Lisboa/Estoril. Este trabalho foi desempenhado pelas técnicas superiores Sílvia Lopes e Maria Isabel Campos, como membros do Comité Local da Organização, responsáveis pela organização da exposição e contacto com os patrocinadores e expositores da referida conferência. A participação da técnica superior Sílvia Lopes também com a apresentação dos resultados do trabalho desenvolvido no âmbito da sua tese de mestrado, com a comunicação "Development of a Digital Repository Prototype applied to Faculty of Pharmacy, University of Lisbon" e que foi premiada com o Best "EAHIL First Time" Oral Presentation permite, juntamente com a

organização da conferência, a projecção dos serviços da Biblioteca e da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa tanto a nível nacional como internacional.

3.3.4 Projecto Repositório Institucional – Repositório.UL

O Repositório Institucional da Universidade de Lisboa, cujo projecto se iniciou em 2007 e que inicialmente estava acessível a partir da plataforma Digitool, passou a ser disponibilizado através do DSpace desde de Julho de 2010.

A migração do Repositório.UL para a nova plataforma justifica-se quer pela complexidade de parametrização do sistema anterior, que exigia um grande esforço em recursos humanos e financeiros, quer pela candidatura da Universidade de Lisboa para integração no SARI – Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais, disponibilizado pela FCCN, que oferece um conjunto de serviços associados ao alojamento dos repositórios, como a gestão e manutenção da infra-estrutura, garantindo a sua disponibilidade e funcionalidade para as instituições, cópias de segurança dos conteúdos depositados nos repositórios, serviço de apoio (helpdesk) à utilização da infra-estrutura, etc. As vantagens mais evidentes desta transferência para a UL são a garantia de uma gestão centralizada dos processos (manutenção, actualização, backups, estatísticas, etc...), a redução dos recursos humanos na realização destas tarefas, e a garantia da autonomia da administração do repositório e da identidade da UL. A outra grande vantagem foi utilização de uma plataforma “open source” que é utilizada pela maioria das instituições académicas e científicas nacionais (e internacionais) e a inclusão do Repositório.UL no projecto RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal).

Ao longo de 2009, os trabalhos realizados no projecto centraram-se na candidatura da UL ao SARI, no delineamento de procedimentos técnicos, no cumprimento das Directrizes DRIVER pelo Digitool, entre outras tarefas que viriam a facilitar a migração para o DSpace.

O GRIUL, Grupo de Trabalho do Repositório da UL, em conjugação com o Prof. Pedro Veiga, Pró-Reitor da Universidade de Lisboa, decidiu que a apresentação do Repositório.UL à comunidade deveria ocorrer durante a Semana do Open Access, de 18 a 22 de Outubro de 2010, iniciativa internacional com grande destaque a nível nacional, e que até final de 2010 se deveria dar início à apresentação do Repositório nas diversas Unidades Orgânicas para início do Auto-arquivo pelos membros da UL. Nesse sentido, a plataforma actualmente utilizada para o Repositório.UL – o DSpace – foi parametrizada com a constituição das comunidades, sub-comunidades e colecções iniciais (a ser completada com a adesão dos centros de investigação e departamentos das U.O.) espelhando a estrutura orgânica da Universidade de Lisboa, permitindo manter a integridade e garantir a evolução histórica da instituição. Essa parametrização possibilitou a migração dos conteúdos existentes na plataforma utilizada anteriormente – Digitool e a realização de testes. Paralelamente, foram preparados materiais de formação e realizadas 2 acções de formação: a primeira para o GRIUL e a segunda para os colegas das Bibliotecas da UL. Esta formação foi ministrada pela técnica superior Sílvia Lopes, designada também como uma das pessoas responsáveis pela administração dos Repositório.UL devido aos seus conhecimentos mais profundos da plataforma DSpace. A técnica superior Sílvia Lopes participou também na Sessão de Apresentação do Repositório.UL, no dia 19 de Outubro, com a comunicação “Repositório.UL e o Auto-arquivo”. Simultaneamente foram preparados materiais

de apoio essenciais, nomeadamente, FAQ's, Guia de Auto-arquivo e um Kit de Adesão de Novas Comunidades para que fosse possível dar início à 2ª fase de trabalhos (contacto com as U.O.). Em Novembro deu-se início à 2ª fase, com a adesão das Bibliotecas e de alguns Centros de Investigação. Todas estas actividades implicaram, a participação activa da técnica superior Sílvia Lopes, nomeadamente no acompanhamento dos trabalhos e na resposta às dúvidas, em tempo útil, enquanto elemento da administração do repositório.

3.3.5 Marketing e Difusão

Um dos objectivos dos SDI é a transparência dos serviços. Assim, a Biblioteca tem procurado dar a conhecer todo o trabalho desenvolvido, nomeadamente, a divulgação dos recursos que disponibiliza (formato electrónico ou impresso) através do site, do blogue e/ou de folhetos de divulgação interna. Adoptou-se um novo espaço físico específico para a divulgação dos recursos electrónicos, num espaço anteriormente não utilizado no corredor de acesso à sala de leitura. Procurou-se dar resposta a algumas dificuldades encontradas, nomeadamente, no contacto com alunos de erasmus (que não falam português) disponibilizando o regulamento dos SDI também em língua inglesa. Outro aspecto que nos pareceu essencial foi a divulgação dos resultados obtidos com os inquéritos à satisfação do utilizador, lançados em Junho e Novembro de 2009. Assim, em 2010 foram disponibilizados, na entrada dos SDI, 2 posters com os resultados obtidos. Paralelamente, tentou implementar-se algumas das sugestões indicadas nos inquéritos e que constam do relatório apresentado aos SDI, em especial, a divulgação (por email, cartazes/posters, Facebook, blogue, intranet, etc.) dos serviços prestados (na sua generalidade), dos recursos electrónicos, do programa de formação, do serviço de EIB, das listas semanais das últimas aquisições/novidades e, ainda, a melhoria da organização do espaço para o utilizador e redução do ruído na sala.

3.3.6 Satisfação do Utilizador

Em resultado da aplicação do Balanced Scorecard aos SDI, uma das tarefas que se considerou mais importante foi a de identificar o grau de satisfação do utilizador relativamente à Biblioteca e aos serviços prestados. Nesse sentido, em Junho e Novembro de 2009, a Biblioteca aplicou um questionário para avaliar os seus serviços. Isto permitiu conhecer a opinião dos utilizadores sobre os vários serviços da biblioteca bem como alterar ou corrigir as falhas identificadas. Por outro lado, os questionários baseados na ISO 11690, permitiram identificar as áreas operacionais para a melhoria geral dos serviços prestados. Os questionários foram construídos com 54 questões distribuídas como a seguir indicado:

- 5 Questões: Caracterização do cliente
- 1 Bloco de 22: Satisfação com os Serviços
- 1 Bloco de 9: Satisfação com as Instalações
- 1 Bloco de 17: Utilização de recursos electrónicos
- 1 Questão aberta: Opinião

A Unidade de Medida utilizada foi uma escala de valores de 1 a 4, sendo que 1 corresponde a Insatisfeito e o 4 a Muito Satisfeito.

Após a análise e tratamento dos questionários lançados pelos SDI ao longo de 2009, com o objectivo de conhecer o grau de satisfação dos seus utilizadores com os serviços prestados, foi possível elaborar dois posters com os resultados obtidos nos questionários de Junho e de Novembro. Paralelamente, fez-se um estudo mais aprofundado que resultou num relatório no qual foi apresentado um conjunto de propostas para melhoria dos serviços tendo em vista as principais prioridades de actuação apontadas nos questionários e que, na prática, resultaram na aplicação de algumas das medidas identificadas durante o ano de 2010, como por exemplo, alteração da disposição do mobiliário na sala de leitura.

3.3.7 Recursos Electrónicos e Formação ao Utilizador

A biblioteca continua a desempenhar um importante papel na formação ao utilizador. Este papel passa não só pela organização das acções de formação e divulgação dos mesmos mas também pela criação de espaços/tempos para realizar diversas sessões de esclarecimento e ajuda aos utilizadores.

Nesse sentido, o apoio ao utilizador continua a fazer-se, nomeadamente de forma presencial, pela equipa técnica, através de consultas assistidas ou sessões de formação. No período de referência (2009-2010) foram preparados diversos materiais de formação, sobre estratégias, metodologias e técnicas de pesquisa, referências e normas bibliográficas e sobre os vários recursos disponibilizados pela Biblioteca/SDI (nomeadamente, B-on, Pubmed, Web of Knowledge, EndnoteWeb, entre outros).

Durante o mesmo período foram realizadas diversas actividades de formação na utilização dos recursos electrónicos disponibilizados pelos SDI, nomeadamente, colaboração com o Mestrado em Cuidados Farmacêuticos na docência da disciplina “Fontes de Documentação e Informação”, com o Mestrado em Medicamentos à base de plantas, com o Mestrado em Farmacotecnia Avançada, com o Núcleo de Estágios na 1ª Actividade Complementar de Estágios e com o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, na disciplina de História da Farmácia e da Terapêutica. Em 2009 e 2010 realizaram-se mais de 70 horas de formação distribuídas por 41 sessões. Estas actividades formativas permitiram chegar junto de 681 utilizadores internos.

3.3.8 Tratamento e difusão de artigos de revistas científicas

O projecto de validação, tratamento e difusão de artigos de revistas científicas em língua portuguesa existentes nos SDI, através do catálogo bibliográfico, teve continuidade em 2009 e 2010. Este projecto tem como objectivo facilitar o acesso a informação e documentação que não está disponível na Web. No futuro, pondera-se estender esta acção a todos os artigos de revistas existentes nos SDI (analíticos de periódicos).

3.3.9 Parceria com outros Serviços da FFUL

Tal como definido nos objectivos dos SDI, em 2010 procurou-se melhorar a colaboração dos serviços da Biblioteca com outros Serviços da FFUL. Assim, para além dos contactos já existentes com o Núcleo de Estágios com quem os SDI colaboram na realização da 1ª Actividade Complementar de Estágios, a Biblioteca procurou colaborar com o

Conselho Científico através da elaboração de uma proposta de documento com as orientações gerais para entrega das teses de doutoramento e dissertações de mestrado na FFUL (aguarda aprovação). Ainda relativamente a este tipo de documentos, procurou-se estabelecer uma cadeia de distribuição entre o Conselho Científico/Divisão Académica e a Biblioteca com vista a uma melhor gestão da cadeia documental e uma maior rapidez na disponibilização deste tipo de informação. Os SDI mostraram-se disponíveis para colaborar com o Conselho Pedagógico, na criação de alguns espaço/tempos de comunicação entre a Biblioteca e os utilizadores, nomeadamente através de sessões de Apresentação dos Serviços da Biblioteca/SDI junto dos alunos do 1º ano do Mestrado Integrado e da inclusão de um módulo relacionado com pesquisa de informação no plano curricular do Mestrado Integrado.

3.3.10 Actividade Cultural – Exposição Foto-bibliográfica

À semelhança de anos anteriores, os SDI participaram activamente nas comemorações do dia da Faculdade de Farmácia com a preparação da exposição foto-bibliográfica comemorativa do centenário da FFUL, subordinada ao tema “Raul de Carvalho (1888-1980): O primeiro doutorado pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa”. Esta exposição, contou com a orientação do Prof. José Pedro Sousa Dias e esteve patente aproximadamente um mês no corredor principal do edifício novo da FFUL. Posteriormente, a exposição bibliográfica passou a estar patente na área de exposições no espaço da Biblioteca/SDI.



4 Conclusão

Em 2009 e 2010, os SDI apostaram na transparência dos serviços, adoptaram estratégias de marketing e de promoção dos serviços bem como na difusão dos mesmos. Para tal, desenvolveram diversas actividades, como formação, avaliação da qualidade dos serviços e da satisfação do utilizador, divulgação dos recursos. A interacção com outros serviços quer da faculdade quer da universidade foi outro dos objectivos concretizados, nomeadamente junto dos Conselhos Científico e Pedagógico, da Divisão Académica, do Núcleo de Estudos Pós-Graduados e do Núcleo de Estágios. Fazendo um balanço de todas as actividades desenvolvidas, consideramos ter atingido todos os objectivos propostos. O profissionalismo da equipa foi um factor preponderante para a boa execução das tarefas, actividades e objectivos a que nos propusemos em 2009 e 2010. Um dos factores que mais entropia causa, tal como foi identificado em anos anteriores, é a falha ao nível da gestão comunicacional dentro da FFUL e que também tem repercussões no funcionamento dos serviços da Biblioteca/SDI.