



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

SDUM | 2018

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. MISSÃO, VALORES E VISÃO	1
1.2. ESTRUTURA ORGÂNICA	2
2. MEIOS DE AÇÃO	5
2.1. HUMANOS	5
2.2. MATERIAIS	6
2.2.1. INSTALAÇÕES	6
2.2.2. MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS.....	7
2.2.3. DOTAÇÃO ORÇAMENTAL.....	7
3. ATIVIDADES.....	9
3.1. PROJETOS OPEN ACCESS	9
3.1.1. PROJETO RCAAP	9
3.1.2. PROJETO FOSTER.....	10
3.1.3. PROJETO OPENAIRE2020.....	11
3.1.4. PROJETO PASTEUR40A.....	12
3.1.5. PORTAL DO CONHECIMENTO	13
3.1.6. REPOSITÓRIO DA UNIVERSIDADE NACIONAL DE TIMOR LOROSAE	13
3.1.7. WEBSITE OPEN ACCESS.....	13
3.1.8. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E PUBLICAÇÕES	13
3.1.9. VISITAS	18
3.2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	19

3.2.1.	ANÁLISE DO DESEMPENHO COM CLIENTES	20
3.2.2.	ANÁLISE SATISFAÇÃO COLABORADORES	22
3.2.3.	ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	22
3.2.4.	ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES E RECLAMAÇÕES E ESTUDO DE CAUSAS	22
3.2.5.	ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	23
3.2.6.	AUDITORIAS INTERNAS	23
3.2.7.	FORMAÇÃO DOS COLABORADORES.....	24
3.3.	DA DIVISÃO DE BIBLIOTECONOMIA	24
3.3.1.	SETOR DE AQUISIÇÕES	24
3.3.2.	SETOR DE CATALOGAÇÃO	26
3.3.3.	SETOR DE ANÁLISE DOCUMENTAL.....	28
3.3.4.	SETOR DE LEITURA E EMPRÉSTIMO	29
3.3.5.	FUNDO DOCUMENTAL.....	34
3.4.	DA DIVISÃO DE INFORMAÇÃO.....	34
3.4.1.	SETOR DA BIBLIOTECA DIGITAL.....	34
3.4.2.	REPOSITÓRIUM.....	42
3.4.3.	SETOR DE INFORMÁTICA.....	49
3.4.4.	SETOR DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	52
3.4.5.	SETOR DE ANIMAÇÃO	53
4.	ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL.....	55
4.1.	ANÁLISE GLOBAL: OBJETIVOS E PROGRAMA DE GESTÃO	55
5.	NOTAS FINAIS	58

Figuras

Figura 1: Organigrama dos Serviços de Documentação	4
Figura 2: Funcionários que prestaram serviço nos Serviços de Documentação.	6
Figura 3: Receitas	7
Figura 4: Despesas	8
Figura 5: Respostas ao questionário LibQual	20
Figura 6: Questão 1 – Qualidade do atendimento	21
Figura 7: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator	21
Figura 8: Questão 3 – Avaliação global do atendimento	21
Figura 9: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas	23
Figura 10: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas	23
Figura 11: Sugestões de melhoria e pedidos de suporte registados e tratados.....	23
Figura 12: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas.....	24
Figura 13: Aquisição de bibliografia em 2017	25
Figura 14: Investimento em livros, bases de dados e revistas	26
Figura 15: Novos livros recebidos.....	26
Figura 16: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2016 e 2017	27
Figura 17: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2016 e 2017	28
Figura 18: Publicações monográficas classificadas em 2016 e 2017	29
Figura 19: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento	30
Figura 20: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2017	31

Figura 21: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas e outros recursos na BGUM e na BPG	32
Figura 22: Resumo anual dos níveis de acesso ao website.....	34
Figura 23: Visitas ao website.....	35
Figura 24: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano.....	35
Figura 25: Número de downloads na b-on	36
Figura 26: Número de downloads na b-on por mês e ano	37
Figura 27: Número de downloads na b-on por editora.....	37
Figura 28: Média de downloads por título	37
Figura 29: Número de pesquisas em bases referenciais b-on.....	38
Figura 30: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês	38
Figura 31: Número de downloads em bases de texto integral.....	38
Figura 32: Número de downloads em bases de texto integral por mês	38
Figura 33: Número de pesquisas em bases referenciais	39
Figura 34: Número de pesquisas em bases referenciais por mês.....	39
Figura 35: Reposta a pedidos internos de documentos	39
Figura 36: Reposta a pedidos externos de documentos.....	40
Figura 37: Origem dos pedidos internos de documentos.....	40
Figura 38: Distribuição temática de questões de referência.....	41
Figura 39: Elementos de metadados enriquecidos em registos do RepositóriUM.	43
Figura 40: Número de documentos validados por ano e tipos de depósito no último ano.....	44
Figura 41: Distribuição dos depósitos efetuados em 2017 por anos de publicação.....	44
Figura 42: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano	44

Figura 43: Número de visitas em 2017 ao RepositóriUM comparativamente com 2016	45
Figura 44: Evolução de registos consultados e <i>downloads</i> por ano	45
Figura 45: Origens do tráfego ao RepositóriUM.....	46
Figura 46: Sessões através de ferramentas de referência social.....	46
Figura 47: Cobertura no mapa de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2017.....	47
Figura 48: Origem dos <i>downloads</i> ao RepositóriUM em 2017	47
Figura 49: Pedidos registados no serviço de suporte do RepositóriUM.....	48
Figura 50: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM	48
Figura 51: Constituição do parque informático dos SDUM	50
Figura 52: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção.	51
Figura 53: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção.....	51
Figura 54: Percentagem de tempo despendido por sector.....	51
Figura 55: Ações de apresentação e formação	52
Figura 56: Indicadores e resultados em 2017.....	56

Abreviaturas e Siglas

ACM - Association for Computing Machinery

AIP - American Institute of Physics

AR - Annual Reviews

BCE - Biblioteca de Ciências da Educação

BCC – Biblioteca do Campus de Couros

BD – Biblioteca de Direito

BFMP – Biblioteca Fernão Mendes Pinto

BPM – Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado

BGUM - Biblioteca Geral da Universidade do Minho

BNP – Biblioteca Nuno Portas

B-on - Biblioteca do conhecimento online

BPG - Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém

C. ALGORITMI - Centro Algoritmi

CCC - Current Contents Connect da Web of Science

CCTT/2C2T - Centro de Ciência e Tecnologia Têxtil

CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

CEHUM - Centro de Estudos Humanísticos

CICP - Centro de Investigação em Ciência Política

CIED - Centro de Investigação em Educação

CIIDH - Direitos Humanos - Centro de Investigação Interdisciplinar

CIPSI - Centro de Investigação em Psicologia

CQ – Centro de Química

DTSI - Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação

E.A. - Escola de Arquitectura

E.E./DEC - Escola de Engenharia - Departamento de Engenharia Civil

EEG - Escola de Economia e Gestão

E. Medicina - Escola de Medicina

EEl - Espaço Europeu de Investigação

FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia

FOSTER - Facilitate Open Science Training for European Research

GRT - Gabinete do Reitor

ICS - Instituto de Ciências Sociais

ICS/DCC - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de Ciências da Comunicação

ICS/DH - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de História

ICS/DS - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de Sociologia

IE - Instituto de Educação

IE/DCSE - Instituto de Educação - Departamento de Ciências Sociais da Educação

IE/DECTE - Instituto de Educação - Departamento de Estudos Curriculares e Tecnologia Educativa

IE/DEILDS - Instituto de Educação - Departamento de Estudos Integrados de Literacia Didática e Supervisão

IE/DPEEE - Instituto de Educação - Departamento de Psicologia da Educação e Educação Especial

IE/DTEEAF - Instituto de Educação - Departamento de Teoria da Educação e Educação Artística e Física

IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers

ILCH - Instituto de Letras e Ciências Humanas

IOP - Institute of Physics

JCR - Journal Citation Reports da Web of Science

LIBER - Association of European Research Libraries

LISTA - Library, Information Science & Technology Abstracts

MNS - Museu Nogueira da Silva

NBER - The National Bureau of Economic Research

NIPE - Núcleo de Investigação em Políticas Económicas

OJS - Open Journal Systems

PASTEUR4OA - Open Access Policy Alignment Strategies for European Union Research

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

RSC - Royal Society of Chemistry

SARC - Serviço de Alojamento de Revistas Científicas

SARI - Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais

SCEUR - Serviço Centralizado de Estatísticas de Utilização de Repositórios

SD - Serviços de Documentação

SDUM - Serviços de Documentação da Universidade do Minho

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SIAM - Society for Industrial and Applied Mathematics

UAlgarve - Universidade do Algarve

ULisboa - Universidade de Lisboa

UMinho - Universidade do Minho

UOEI - Unidades Orgânicas de Ensino e de Investigação

WOS - Web of Science

1. INTRODUÇÃO

Os Serviços de Documentação são uma importante estrutura de apoio às atividades desenvolvidas na Universidade do Minho. Recolhem, tratam, organizam, disponibilizam, fornecem e preservam os recursos informativos relevantes para as atividades educativas e de investigação científica e tecnológica que decorrem na UMinho.

Os Serviços de Documentação garantem a gestão das bibliotecas da Universidade do Minho, tanto em Braga como em Guimarães, e desenvolvem um conjunto de ações que promovem e facilitam o acesso dos utilizadores às mais diversas fontes de informação.

A sua intervenção na Universidade manifesta-se nas seguintes vertentes complementares:

- Apoio no processo de seleção e aquisição de publicações;
- Tratamento técnico de todos os recursos bibliográficos e informativos adquiridos e inserção das respetivas referências na base de dados bibliográficos da Universidade do Minho;
- Organização dos fundos documentais e sua disponibilização em condições adequadas;
- Empréstimo de publicações e funcionamento regular das diversas salas de leitura;
- Gestão do Repositório Institucional da Universidade do Minho, para armazenar, preservar e divulgar a produção intelectual da Universidade do Minho em formato digital;
- Difusão de informação, através de diferentes produtos e serviços, como o Website, a pesquisa bibliográfica, o fornecimento de documentos do exterior, etc.;
- Interligação dos sistemas de informação dos serviços com outros sistemas ou redes de informação;
- Formação e sensibilização de utilizadores
- Prestação de serviços ao exterior e participação em projetos, em especial no domínio dos repositórios e do acesso aberto à literatura científica.

1.1. Missão, Valores e Visão

De acordo com o Regulamento Orgânico da Universidade do Minho, os Serviços de Documentação constituem uma Direção de Serviços dirigida por um diretor, diretamente dependente do Reitor.

A Direção dos Serviços de Documentação constitui um sistema integrado que engloba todas as unidades funcionais de biblioteconomia e informação bibliográfica e todas as bibliotecas da Universidade, tendo por atribuições fundamentais (**missão**):

- a) Recolher, gerir e facultar a todos os Setores de atividade da Universidade a informação de carácter científico, técnico e cultural necessária ao desempenho das suas funções;
- b) Participar em sistemas ou redes de informação bibliográfica, científica e técnica, de acordo com os interesses da Universidade.

No desempenho da sua missão, os Serviços de Documentação são norteados por um conjunto de **valores**, que enformam todas as atividades que desenvolvem:

- Orientação para os utilizadores;
- Respeito pelas pessoas e pelo ambiente;
- Inovação;
- Acesso à informação e liberdade intelectual;
- Excelência.

Respondendo aos compromissos definidos e assumidos no estabelecimento da sua missão, e orientados pelos valores que norteiam a sua atividade, os Serviços de Documentação da Universidade do Minho prosseguem uma **visão** ambiciosa, pretendendo:

- Ser reconhecidos pelos seus utentes (individuais e institucionais) como um serviço indispensável e de excelência no apoio ao ensino, aprendizagem, investigação, bem como à criação, difusão e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho;
- Ser uma referência e um dos líderes, em termos nacionais e internacionais, no desenvolvimento e prestação de recursos e serviços de informação bibliográfica inovadores;
- Ser uma organização social e ambientalmente responsável, controlando custos, eliminando desperdícios, promovendo a formação profissional e o desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores e oferecendo um ambiente de trabalho acolhedor, facilitando a interação, aos seus utentes e colaboradores.

1.2. Estrutura orgânica

A Direção dos Serviços de Documentação compreende a Divisão de Biblioteconomia, a Divisão de Informação e a Secção de Secretaria.

A Divisão de Biblioteconomia integra os setores funcionais de Aquisições, Análise Documental, Catalogação, Fundos Documentais e Leitura e Empréstimo, tem por função acionar as tarefas e serviços de biblioteca competindo-lhe:

- a) Apoiar a Universidade no âmbito da seleção documental e processar a aquisição das publicações selecionadas, incluindo a obtenção de publicações por oferta ou permuta;
- b) Catalogar todas as publicações recebidas, de acordo com as normas nacionais e internacionais aplicáveis e em uso nos Serviços de Documentação, e inserir as respetivas referências na base de dados bibliográficos da Universidade;
- c) Classificar todas as publicações recebidas, de acordo com a Classificação Decimal Universal;
- d) Organizar os fundos documentais e assegurar a sua utilização em condições adequadas;
- e) Garantir o normal funcionamento das salas de leitura das bibliotecas da UMinho e assegurar o empréstimo de publicações de acordo com as condições estipuladas no respetivo regulamento.

A Divisão de Informação, por seu lado, integra os setores funcionais de Biblioteca Digital, Informática, RepositóriUM, Difusão, Formação de utilizadores e atividades de extensão, tem por função a gestão e difusão de informação de apoio ao ensino e à investigação, competindo-lhe:

- a) Criar, desenvolver e disponibilizar aos utilizadores os meios necessários para a pesquisa e acesso aos recursos informativos, de carácter científico, técnico e cultural, disponíveis na Universidade;
- b) Garantir o normal funcionamento do sistema informático dos SDUM e assegurar a sua interligação com outros sistemas ou redes de informação (nomeadamente com o sistema de informação da Universidade e com redes ou portais de bibliotecas universitárias);
- c) Criar, desenvolver e disponibilizar serviços de difusão de informação científica e técnica (como a pesquisa bibliográfica, a difusão seletiva de informação, o fornecimento de documentos do exterior, por empréstimo inter-bibliotecas ou obtenção de cópia);
- d) Proceder à deteção, armazenamento e difusão de informação de interesse para os utilizadores;
- e) Editar e difundir as publicações (periódicas ou não periódicas) dos SDUM;
- f) Realizar ações de formação e sensibilização de utilizadores, e disponibilizar conteúdos de apoio à utilização dos recursos informativos disponíveis na Universidade.

Finalmente, a Secretaria, chefiada por um chefe de secção diretamente dependente do diretor, que integra o setor de Manutenção, tem por função garantir todo o apoio administrativo à direção de serviços, competindo-lhe:

- a) Executar e controlar as operações administrativas referentes a receitas e despesas dos Serviços;
- b) Executar as operações administrativas referentes à gestão do pessoal dos Serviços (assiduidade, férias, deslocações, etc.);
- c) Executar a aquisição de bens e manter o inventário do material não livro;
- d) Gerir a entrada e saída de correio e manter o arquivo dos Serviços;
- e) Coordenar e controlar as tarefas de manutenção e limpeza do edifício dos Serviços.

Diretamente dependentes do Diretor de Serviços encontram-se também o gabinete de Projetos Open Access e o Sistema de Gestão da Qualidade.

O gabinete de Projetos Open Access é responsável pela gestão e execução das atividades relacionadas com os projetos em que os Serviços de Documentação participam.

No que diz respeito ao Sistema de Gestão da Qualidade, o responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade tem por função a gestão e dinamização de todo o Sistema, competindo-lhe nomeadamente:

- a) Coordenar e gerir globalmente o SGQ;
- b) Melhorar continuamente a eficácia do SGQ;
- c) Apoiar o processo Planeamento e Controlo pela Direção do Serviço;
- d) Coordenar e/ou gerir, consoante os casos, os processos operacionais, de suporte e de medição e análise;
- e) Coordenar/Gerir o Portal da Qualidade

Desta forma, a estrutura orgânica dos Serviços de Documentação pode ser graficamente representada pelo seguinte organograma:

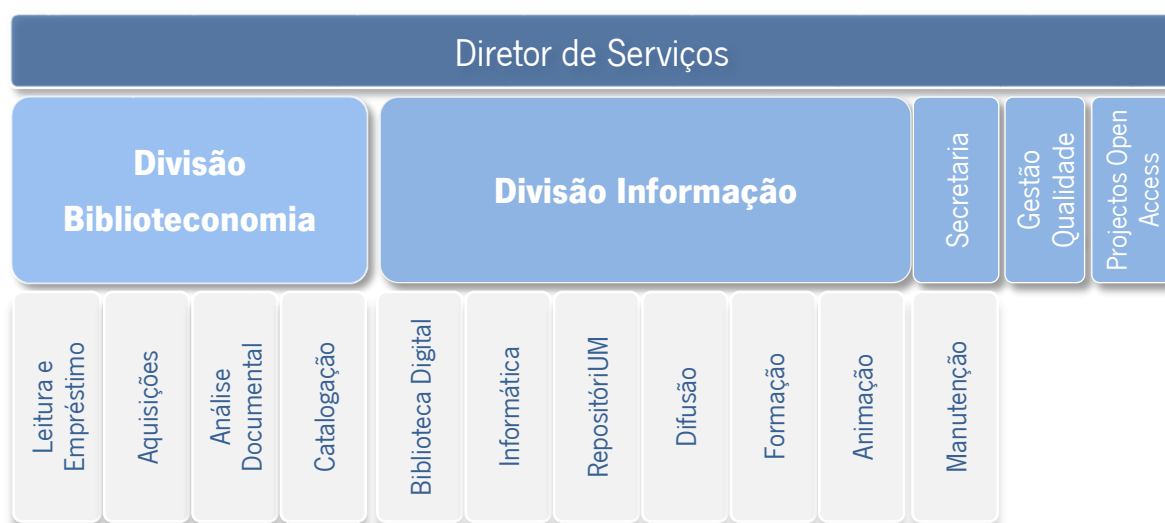


Figura 1: Organograma dos Serviços de Documentação

Relativamente à estrutura orgânica dos Serviços de Documentação, o ano de 2017 ficou marcado por dois factos. Por um lado, em resultado do amadurecimento de uma reflexão interna que vinha ocorrendo já há algum tempo, os SDUM propuseram à Reitoria, em janeiro de 2017, a alteração da sua estrutura orgânica, para a adequar à realidade dos Serviços, que se alterou substancialmente, desde o momento da sua definição, há cerca de duas décadas. Apesar da proposta ter tido bom acolhimento por parte da equipa reitoral, por se entender a necessidade de ajustar a estrutura orgânica à realidade dos serviços, a Reitoria considerou não ser oportuna a sua implementação.

Por outro lado, em março de 2017 foi nomeado um chefe de divisão de informação, posição que se encontrava não preenchida há mais de uma década.

2. MEIOS DE AÇÃO

2.1. Humanos

Ao nível dos recursos humanos, o ano de 2017 constituiu um ano histórico para os SDUM. De facto, foi possível aproveitar o novo quadro resultante da transformação da Universidade do Minho em Fundação pública de direito privado, para realizar procedimentos concursais que permitiram contratar, por tempo indeterminado, oito colaboradores (1 técnico superior, 1 técnico de informática e 6 assistentes técnicos). Todas as pessoas contratadas iniciaram funções em outubro de 2017.

Por outro lado, foi possível lançar e concluir um procedimento concursal para recrutar 3 técnicos superiores para trabalhar nos projetos de acesso aberto e ciência aberta em que os SDUM participam, tendo as pessoas contratadas iniciado funções em outubro de 2017. Foi ainda lançado novo procedimento concursal para o recrutamento de dois técnicos superiores que foi já concluído em 2018.

Apesar disto, e como tem vindo a acontecer nos últimos anos, para assegurar o alargamento de horário das bibliotecas e outras tarefas relacionadas com o processo de alargamento e requalificação das instalações da Biblioteca Geral, a catalogação e tratamento de técnico de fundos documentais doados à Universidade do Minho, bem como tarefas relacionadas com os projetos de acesso aberto e ciência aberta, foram realizadas diversas aquisições de serviços (totalizando 88 meses) em 2017. Os SDUM recorreram ainda à colaboração de diversos alunos bolsiros para colaborar na abertura e manutenção das bibliotecas em Braga e Guimarães.

Como já anteriormente referido, o ano de 2017 ficou ainda marcado pela nomeação de um chefe de divisão de informação, posição que se encontrava não preenchida há mais de uma década.

O quadro seguinte apresenta nome e categoria dos funcionários que trabalharam nos Serviços de Documentação em 2017 (funcionários com contrato por tempo indeterminado ou a termo):

Nome	Categoria
Alda Maria Vieira Silva	Assistente Técnico
Ana Gabriela Araújo Quadrado Sampaio	Assistente Técnico
Ana Raquel Martins Truta a)	Técnico Superior
Anabela Lopes Rocha	Assistente Técnico
Augusta Dores Lopes Silva Xavier Guimarães	Técnico Superior
Carolina Dores Ferreira Guimarães	Assistente Técnico
Carla Sofia Fernandes Marques	Técnico Superior (CRP)
Cláudia Gabriela Fernandes Torcato Ribeiro	Assistente Técnico
Cláudia Manuela Alves Nascimento	Assistente Técnico (CRP)
Cristina Maria Vieira Silva	Assistente Técnico (CRP)
Daniela Alexandra Vasconcelos V. C. Ramalho	Técnico Superior
Edward Acácio Gomes Cardoso	Assistente Técnico
Elói António Santos Cordeiro Rodrigues	Diretor de Serviços
Ilda Manuela Rodrigues Correia a)	Assistente Técnico (CRP)

Jorge Pedro Araújo Oliveira	Assistente Técnico
José Carlos Rodrigues Cunha	Assistente Técnico
José Manuel Carona Carvalho	Técnico Superior (CRP)
Judite Leite Oliveira Dias	Assistente Técnico (CRP)
Maria Antónia Pebre Madeira Correia Sousa	Técnico Superior (CRP)
Maria Cristina Fernando Gonçalves	Técnico Superior
Maria Isabel Leite Silva Maia Araújo	Assistente Técnico
Maria Matilde Martins Almeida	Chefe de Divisão
Maria Paula Machado Sousa Marques	Assistente Técnico
Maria Sameiro Nogueira Machado Martins	Assistente Técnico
Maria Sameiro Silva Oliveira	Assistente Técnico
Maria Teresa Moreira Martins Costa	Assistente Técnico (CRP)
Nuno Filipe Jesus Fernandes a)	Técnico de Informática (CRP)
Paula Cristina Freitas Silva Claro	Assistente Técnico
Paula Cristina Marinho Moura	Técnico Superior (CRP)
Paulo Agostinho Alves Gomes	Técnico Informático de Grau 1 Nível 1
Paulo Jorge Maia Silva	Assistente Técnico
Pedro Miguel Oliveira Bento Príncipe	Chefe de Divisão (CRP)
Ricardo Otelto Santos Saraiva Cruz	Técnico Superior
Rui Miguel Oliveira Martins	Assistente Técnico (CRP)
Senhorinha Santa Cruz Passos	Assistente Operacional
Severina Manuela Costa Araújo	Coordenador Técnico
Sónia Dique Polanah	Assistente Técnico
Susana Cristina Lima Alves	Assistente Técnico
Teresa Gomes Costa Ferreira	Assistente Técnico

a) Contrato a termo certo até 29/12/2017

Figura 2: Funcionários que prestaram serviço nos Serviços de Documentação.

2.2. Materiais

2.2.1. Instalações

No que diz respeito às instalações dos Serviços de Documentação e das bibliotecas da Universidade do Minho o ano de 2017 ficou marcado pela conclusão das obras de alargamento do último piso biblioteca geral, o que permitiu a abertura, em fevereiro, da Biblioteca Fernão Mendes Pinto e de novos espaços de estudo (salas de estudo em grupo, gabinetes de estudo de grupo e cabinas para estudo individual) na BGUM.

Também em 2017, se conclui o processo de preparação do espaço no edifício do Centro de Formação Pós-Graduada no campus de Couros, que veio a acolher, desde abril, a nova Biblioteca do Campus de Couros.

2.2.2. Mobiliário e Equipamentos

Durante o ano de 2017, através de verbas centrais da Universidade do Minho, procedeu-se à aquisição de diverso mobiliário (cadeiras e estantes) para os Serviços de Documentação, para a Biblioteca Geral no campus de Gualtar e para a Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém, bem como à aquisição e instalação de calha para suporte de exposições para o espaço B-Lounge da Biblioteca Geral.

Para além deste mobiliário e equipamentos foram ainda adquiridos, através das verbas associados aos SDUM, diversos pequenos equipamentos (scanners, auscultadores, monitores, ratos, etc.) para os utentes e funcionários dos Serviços de Documentação.

2.2.1. Dotação Orçamental

a) Receitas

A Figura 3 sintetiza a origem das receitas dos Serviços de Documentação.

Dotação inicial Orçamento Estado	7.250,00€
Reforços em verbas do orçamento	16.870,00 €
Saldo do exercício de 2016 da dimensão 55304.PT0078.93	13.175,08 €
Venda de serviços	16.389,55 €
Transferências de componente Institucional de projetos para dimensão 55304.PT0078.93	12.748,92 €

Figura 3: Receitas

b) Despesas

A Figura 4 sintetiza o total de despesas dos Serviços de Documentação em 2017, discriminadas pelas rubricas Orçamento, Receitas Próprias, Projeto RCAAP e Capital, comparando com o que aconteceu em matéria de despesas em 2016.

Designação	2017					2016	Diferença 2017/2016
	ORÇAMENTO	RECEITAS PRÓPRIAS	RCAAP	CAPITAL	TOTAL	TOTAL	
Assistência de máquinas (a)					0,00 €	3 782,63 €	-3 782,63 €
Bibliografia Pedagógica		10 884,76 €			10 884,76 €	11 528,46 €	-643,70 €
Catálogo	3 087,30 €				3 087,30 €	5 157,03 €	-2 069,73 €
Serviços Editoriais	296,33 €				296,33 €	0,00 €	296,33 €
Comunicações	416,33 €				416,33 €	396,49 €	19,84 €
Difusão de Informação	429,68 €	115,00 €			544,68 €	883,80 €	-339,12 €
Encadernações	984,00 €				984,00 €	1 508,55 €	-524,55 €
Equipamentos (não informáticos)		413,60 €			413,60 €	12 797,21 €	-12 383,61 €
Fotocópias (b)		219,08 €			219,08 €	735,85 €	-516,77 €

Desl.em serviço	1 103,31 €	856,73 €			1 960,04 €	0,00 €	1 960,04 €
Informática (consumíveis)	239,62 €	108,24 €			347,86 €	245,96 €	101,90 €
Informática (Software)	275,52 €				275,52 €	11 455,85 €	-11 180,33 €
Informática (Equipamentos)	4 310,39 €	2 494,88 €			6 805,27 €	0,00 €	6 805,27 €
Leitura e empréstimo		944,94 €			944,94 €	200,61 €	744,33 €
Mobiliário	9 523,13 €	2 145,31 €			11 668,44 €	0,00 €	11 668,44 €
Publicações	0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €	0,00 €
Consultadoria	0,00 €	2 981,06 €			2 981,06 €	2 724,40 €	256,66 €
Secretaria	267,60 €	139,15 €			406,75 €	501,82 €	-95,07 €
Despesas com Pessoal		340,96 €			340,96 €	2 289,56 €	-1 948,60 €
Eventos e Activ.Culturais	28,88 €	1 347,30 €			1 376,18 €	0,00 €	1 376,18 €
Quotas de membros					0,00 €	124,31 €	-124,31 €
Despesas diversas	381,23 €	1 541,64 €			1 922,87 €	276,50 €	1 646,37 €
Despesas de Infraestruturas	1 013,81 €				1 013,81 €	7 123,20 €	-6 109,39 €
RCAAP			60 936,33 €		60 936,33 €	94 385,80 €	-33 449,47 €
SUB-TOTAL	22 357,13 €	24 532,65 €	60 936,33 €		107 826,11 €	156 118,03 €	-48 291,92 €
Abatimentos às Receitas c)		2 455,58 €	18 635,71		21 091,29 €	12 203,06 €	8 888,23 €
TOTAL	22 357,13 €	26 988,23 €	79 572,04 €		128 917,40 €	168 321,09 €	-39 403,69 €

(a) Exceto máquinas de fotocópias

(b) Inclui despesas com assistência de máquinas, papel, cartões, etc.

(c) Componente institucional ef. despacho RT-19/2000

Figura 4: Despesas

Desta análise comparativa resulta uma significativa redução das despesas em 2017, relativamente a 2016, que se verificou na maior parte das rubricas, mas especialmente no que diz respeito aos equipamentos não informáticos, às infraestruturas e as despesas associadas ao projeto RCAAP. Em sentido inverso registaram-se aumentos de despesa no mobiliário e nos equipamentos informáticos.

3. ATIVIDADES

3.1. Projetos Open Access

3.1.1. Projeto RCAAP

A atividade do projeto RCAAP, durante o ano de 2017, teve um conjunto de desenvolvimentos adicionais muito além da operação e manutenção dos serviços disponibilizados pelo projeto (Portal RCAAP; 28 Repositórios SARI; 17 Revistas Científicas (SARC); 1 Repositório de Dados Científicos; Validador; Diretório Luso-Brasileiro; Repositório Comum; SCEUR).

A evolução do RCAAP continuou a ser globalmente muito positiva e a atividade desenvolvida demonstrou, uma vez mais, o compromisso da comunidade em contribuir para o projeto RCAAP, quer na forma como se envolveu no processo de disponibilização das teses e dissertações, quer na constante disponibilização de conteúdos nos seus recursos.

Não foi possível desenvolver todas as atividades previstas no plano de trabalho para 2017, quer por limitações de recursos humanos, quer porque algumas tarefas deixaram de ser pertinentes ou relevantes, devido a alterações no contexto. Assim, algumas atividades foram canceladas e outras foram adiadas para o plano de atividades de 2018.

Os principais marcos de 2017 foram a contínua reorganização e automatização dos procedimentos técnicos que facilitam futuras intervenções e operações, o desenvolvimento do novo portal RCAAP, nomeadamente na integração do conceito de Autor, agregação com outros esquemas de metadados como XOAI, OpenAIRE, a definição de novos tipos de relatórios de erros. Foi ainda efetuado o acompanhamento da definição e desenvolvimento do software DSpace 7. Foram ainda integrados no Portal RCAAP 7 novas revistas científicas e realizado um workshop sobre gestão de publicações científicas, orientado às revistas científicas integradas no Portal RCAAP.

Já em relação ao Repositório Comum foram integradas 9 novas Instituições. No que respeita aos indicadores oficiais, foi registado, face ao período homólogo do ano transato, um excecional aumento de 315% do número médio de documentos depositados por repositório.

Neste momento, os desenvolvimentos associados ao novo Portal RCAAP, do ponto de vista técnico, estão praticamente concluídos, decorrendo agora os trabalhos relativos à usabilidade do mesmo, nomeadamente a inclusão de novos Dashboards e alinhamento entre o interface público e o software agregador. Neste processo foi contemplada a utilização do software usado no projeto La Referencia, após decisão política para uso do código. Está prevista a agregação do esquema OpenAIRE, a definição de novos tipos de relatórios de erros e a integração, de forma individual, de todas as instituições aderentes ao Repositório Comum.

Apesar de todos os esforços por parte da Equipa RCAAP em consonância com os colegas do IBICT, o Oasisbr continua sem atualização dos seus processos de agregação.

Ao nível do Validador foram aplicadas melhorias para que o mesmo se mostre mais intuitivo e dinâmico para a Comunidade.

Realizou-se o upgrade do OJS para a versão 2.4.8.2 em todas as revistas científicas que integram o Serviços de Alojamento de Revistas Científicas (SARC) e várias atualizações nos formulários de depósitos dos Repositórios Institucionais, indo de encontro às necessidades da Comunidade.

Também em 2017, houve um cimentar das atividades do projeto focadas na gestão de dados de investigação em consonância com a evolução política.

Finalmente, a equipa dos SDUM contribuiu ativamente para a organização e realização, com assinalável sucesso, da 8ª Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto, na Fiocruz, Rio de Janeiro, a dando-se continuidade ao protocolo de colaboração com o Brasil na partilha de boas práticas e implementação de diretrizes comuns.

3.1.2. Projeto FOSTER Plus

O projeto FOSTER Plus (acrónimo de Fostering the practical implementation of Open Science in Horizon 2020 and beyond) é uma iniciativa europeia com o objetivo de promover, através de formação e disseminação, o conhecimento e as práticas de Acesso Aberto, Dados Abertos e Ciência Aberta, junto de todos os participantes do Espaço Europeu de Investigação (EEI).

O FOSTER Plus é coordenado pelos Serviços de Documentação da Universidade do Minho e conta com a participação de mais doze instituições: Georg-August-Universitaet Goettingen Stiftung Oeffentlichen Rechts, The Open University UK, Stichting eIFL.net, University of Edinburgh, University of Glasgow, Danmarks Tekniske Universitet, Stichting LIBER, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Leibniz Institut fur Sozialwissenschaften, e Fundacio Centre de Regulacio Genomica. Este projeto financiado no âmbito do Horizonte 2020 iniciou-se em maio de 2017 tendo a reunião inicial decorrido no Centro Avançado de Formação Pós-Graduada – Campus de Couros, em Guimarães.

Este projeto dá continuidade ao anterior projeto FOSTER, que decorreu de 2014 a julho de 2016, e reutiliza muitos dos seus resultados, como o Portal FOSTER (<https://www.fosteropenscience.eu/>). Em 2017 iniciou-se a reformulação do portal FOSTER, o ponto central do projeto. As reformulações incidiram sobre aspetos gráficos e uma reestruturação da informação para acomodar novos serviços e iniciativas do projeto.

Foram desenvolvidos os entregáveis previstos como um Plano de Gestão de Dados, Requisitos sobre ética, uma análise de requisitos e estruturas de aprendizagem, estratégia de apoio do projeto com outros parceiros e a definição do diretório de formadores.

Houve várias atividades desenvolvidas no que diz respeito a formação, destacando-se as iniciativas da semana Internacional do Acesso Aberto de 2017 que foi assinalada com a realização de webinários em colaboração com o OpenAIRE.

Ao longo de 2017 foi sendo preparado um Open Science toolkit, com nove módulos, cobrindo várias temáticas da ciência aberta, como publicação científica, dados científicos, revisão por pares e métricas abertas, ética e proteção de dados, licenciamento, entre outras, que irá ser disponibilizado no portal FOSTER. Este toolkit pretende apresentar de forma simples e sucinta os conteúdos básicos para os investigadores poderem conhecer e implementar os princípios e métodos da ciência aberta no seu dia-a-dia.

Iniciou-se também o planeamento do Book Sprint, que irá ter lugar no Leibniz Information Centre for Science and Technology de 12 a 16 de fevereiro de 2018 e tem como objetivo criar um manual de formação em ciência aberta. Está também em curso a organização do Open Science Bootcamp, que irá ter lugar de 18 a 20 de abril, no Centre for Genomic Regulation, em Barcelona, e irá reunir mais de 30 pessoas que serão formadas como formadores, e constituirão a base da rede de formadores em ciência aberta do FOSTER.

3.1.3. Projeto OpenAIRE2020

No desenvolvimento do terceiro ano de atividade do projeto OpenAIRE2020, os SDUM continuaram a garantir a coordenação da área de suporte e formação, amplificando a sua ação para construir um serviço europeu de “Open Science Helpdesk” a partir de 2018, assumiram uma nova responsabilidade enquanto gestores de produto do novo serviço para gestores de repositórios, o OpenAIRE Dashboard for Content Providers, e contribuíram ainda para a elaboração da nova versão das diretrizes OpenAIRE para repositórios de literatura científica e académica (https://guidelines.openaire.eu/en/latest/literature_v4/index.html).

Em 2017 os SDUM asseguraram a manutenção e atualização dos recursos de apoio no portal OpenAIRE (FAQs, factsheets, guias – www.openaire.eu/support) e, com a colaboração de outros parceiros, realizaram 27 webinars com a presença por 1890 participantes.

No âmbito nacional, na sua ação de secretariado nacional de acesso aberto, foram asseguradas mais de 20 apresentações em conferências e sessões de esclarecimento em instituições de investigação e ensino superior, nomeadamente na Universidade do Algarve, Universidade de Aveiro, Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, IHMT da Universidade Nova de Lisboa, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, entre outras.

Como coordenadores da região sul da rede de secretariados nacionais, os SDUM foram responsáveis pela organização do oitavo Workshop OpenAIRE, dedicado às questões legais na gestão de dados abertos de investigação, que decorreu na Universidade de Barcelona em abril, como evento associado do plenário da Research Data Alliance (apresentações e vídeos disponíveis em www.openaire.eu/workshop-legal-issues-ord).

Para além da coordenação da área de suporte e formação, os SDUM apoiaram a atividade de disseminação e comunicação do projeto, principalmente na dinamização do blog, da newsletter externa e dos canais de redes sociais do projeto.

Por último, os SDUM mantiveram uma intensa atividade na linha de ação dedicada ao alinhamento internacional de redes de repositórios com intervenção direta no trabalho com a rede de repositórios da América Latina La Referencia, nomeadamente a partir da participação na reunião com a Comissão Diretiva da La Referencia em Buenos Aires em setembro de 2017.

3.1.4. Projeto OpenAIRE Connect

O novo projeto OpenAIRE-CONNECTing scientific results in support of Open Science arrancou em janeiro de 2017 e terá a duração de 30 meses (até junho de 2019). O projeto OpenAIRE-connect visa implementar o conceito de Ciência Aberta como Serviço (Open Science as-a-service) na infraestrutura do OpenAIRE.

O conceito de Open Science as-a-Service será efetivado com o desenvolvimento de ferramentas orientadas ao utilizador, principalmente às comunidades disciplinares de investigação (research communities) que enriquecerão o portfólio de serviços do OpenAIRE, nomeadamente o “Research Community Dashboard Service” e o “Catch-All Notification Broker Service”.

Os SDUM participam nas várias áreas de desenvolvimento do projeto, mas assumem maior responsabilidade e esforço de trabalho nas áreas de *networking*, nomeadamente na disseminação e na formação. Os SDUM coordenam a área de trabalho do suporte e formação, pelo que no primeiro ano de funcionamento do projeto desenvolveram o relatório que especificou os componentes do sistema helpdesk da infraestrutura OpenAIRE que necessitam atualização com a entrada em funcionamento dos novos serviços (Open Science as-a-Service).

3.1.5. Projeto FIT4RRI

O FIT4RRI (Fostering improved training tools for responsible research & innovation) é um dos três novos projetos que tiveram início em 2017. Este projeto europeu com financiamento do programa-quadro H2020 tem como objetivo contribuir para colmatar o fosso entre a RRI (Responsible Research and Innovation) e a Open Science (Ciência Aberta).

O FIT4RRI (<https://fit4rri.eu/>) tem a sua atuação em duas áreas fundamentais: 1ª) melhorar a oferta de formação de RRI e Open Science disponível atualmente, 2ª) promover a difusão de políticas e práticas de governação geradoras de ambientes facilitadores da implementação da RRI e Open Science.

Os SDUM têm uma participação transversal a todas as áreas do projeto mas assumem maior esforço de trabalho na coordenação das atividades de capacitação para a Ciência Aberta e da produção de conteúdos de formação para disponibilização online (WP4 - Training Tools and Actions).

Nos primeiros meses de funcionamento do projeto, que teve o seu arranque em maio de 2017, o trabalho dos SDUM esteve focado no desenvolvimento de um relatório – “Content mapping and meta-analysis of RRI/OS training” – que visou propor uma taxonomia conjunta para as áreas da RRI e Open Science e preparação do portal FOSTER para integrar conteúdos de capacitação para o domínio da responsabilidade social científica.

3.1.6. Portal do Conhecimento

Os Serviços de Documentação têm dado apoio na gestão do Portal do Conhecimento de Cabo Verde, quer no apoio da comunidade local de gestores de repositórios, quer na verificação e validação do cumprimento das diretrizes.

3.1.7. Repositório da Universidade Nacional de Timor Lorosae

Os Serviços de Documentação têm vindo a apoiar Repositório institucional da Universidade Nacional de Timor Lorosa'e no sentido deste integrar no futuro uma rede de ciência em português tal como outras iniciativas como o Portal do Conhecimento de Cabo Verde.

Apesar da sua criação não ser recente, continua a ser necessário definir processos internos e de interligação com outras instituições para dar acesso à produção intelectual das instituições timorenses em formato digital e maximizar a visibilidade, uso e impacto da sua investigação através do Acesso Aberto.

3.1.8. Website Open Access

Os membros da equipa de projetos Open Science asseguram a dinamização do site Open Access dos SDUM (<http://openaccess.sdum.uminho.pt>) desde 2012, com o objetivo divulgar as iniciativas e desenvolvimentos dos projetos nacionais e internacionais no domínio da Ciência Aberta com participação dos Serviços de Documentação. Este site conta com quase 250 artigos publicados e mais de 100 mil visualizações de páginas.

No ano de 2017 permaneceu como um recurso relevante para disseminação da atividade dos SDUM nos projetos de Ciência Aberta de âmbito nacional e europeu e para promoção do Acesso Aberto à informação científica e da importância dos repositórios digitais e institucionais em Portugal e no mundo. Foram publicados 30 artigos e divulgados 28 eventos na agenda.

3.1.9. Participação em eventos e publicações

No âmbito da realização e divulgação dos projetos Open Science com participação da UMinho, do RepositóriUM, e do Acesso Aberto em geral, foram realizadas várias participações em eventos nacionais e internacionais que resultaram em comunicações em conferências, apresentações em sessões de esclarecimento, organização de

workshops e sessões de formação e ainda outras representações da responsabilidade de elementos da equipa dos projetos de Acesso Aberto dos SDUM.

Evento	Data	Local	Título
7th OpenAIRE workshop	14 de Fevereiro	Oslo	Monitoring a national funder oa mandate – the portuguese case (fct): challenges and working solutions
IDCC (OpenAIRE workshop)	20-23 de fevereiro	Edimburgo	Workshop OpenAIRE - H2020 RDM
Ciência e Cultura- C2 Diálogos Cruzados	15 de março	Lisboa	Repositórios Digitais: Próxima Geração
CIÊNCIA ABERTA CIÊNCIA EM PORTUGUÊS	20 a 22 de Março	Rio de Janeiro - Brasil	Acesso Aberto. Práticas e desafios
Retos y oportunidades de la visibilidad académica en las universidades – Universidad del Rosario	27 a 29 de março	Bogotá	Acceso Abierto y Ciencia Abierta : motores de transformación de las Universidades
Retos y oportunidades de la visibilidad académica en las universidades – Universidad del Rosario	27 a 29 de março	Bogotá	Taller – Gestión de datos científicos
Workshop SARC RCAAP	30 de Março	Lisboa	Workshop Serviço de Alojamento de Revistas Científicas
2º Fórum GDI	31 de Março	Lisboa	23 coisas: Bibliotecas e Dados Científicos
2.º Fórum GDI	31 de Março	Lisboa	Kit de Dados de Investigação - RCAAP
2º Fórum GDI	31 de março	Lisboa	Workshop sobre Repositórios abertos – plataformas, software e serviços
8th OpenAIRE workshop (RDA colocaded event)	4 de abril	Barcelona	Legal issues in Open Research Data
9th RDA plenary	6 de abril	Barcelona	FOSTER Plus : Fostering the practical implementation of Open Science in H2020 and beyond
9th RDA plenary	7 de abril	Barcelona	Lightning presentation: Portugal: National Data Services
Jornadas FCCN	20 de abril	Vila Real	Transição para o Acesso Aberto: um modelo alternativo precisa-se: Sessão B-on
Jornadas FCCN	20 de abril	Vila Real	Curadoria de Dados
Jornadas FCCN	20 de abril	Vila Real	Teses & Dissertações: desenvolvimentos no Projeto RCAAP
Jornadas FCCN	21 de abril	Vila Real	DSpaceCRIS: desenvolvimento do projeto piloto
Sessões esclarecimento OpenAIRE – Faculdade Farmácia da ULisboa	27 de abril	Lisboa	Ciência Aberta no Horizonte 2020:

Sessões esclarecimento OpenAIRE – UAlgarve	28 de abril	Faro	Ciência Aberta no H2020: requisitos da política de Acesso Aberto da Comissão Europeia e Serviços OpenAIRE
COAR Annual Meeting – workshop	8 de maio	Veneza	Prototype implementation of the COAR Resource Type vocabulary in DSpace
COAR Annual Meeting – workshop	8 de maio	Veneza	Implementation of the COAR Vocabularies: in OpenAIRE Guidelines for Literature Repositories and CRIS
COAR Annual Meeting – workshop	8 de maio	Veneza	Adopting the vocabularies in national repositories networks: RCAAP
COAR Annual Meeting – conference	9 de maio	Veneza	Next Generation Repositories Working group recommendations
OpenAIRE Webinars Series - H2020	29 de maio	online	Open Access to Publications in Horizon 2020
Seminário RRI do ICS-ULisboa	25 de maio	Lisboa	Ciência Aberta e os requisitos dos financiadores
Seminario internacional “Prácticas, experiencias y estrategias en Ciencia Abierta - Iberoamérica	1 de junho	Buenos Aires (online)	Seminario internacional “Prácticas, experiencias y estrategias en Ciencia Abierta - Iberoamérica
Seminario internacional “Prácticas, experiencias y estrategias en Ciencia Abierta - Iberoamérica	1 de junho	Buenos Aires (online)	Seminario internacional “Prácticas, experiencias y estrategias en Ciencia Abierta - Iberoamérica
SELL meeting	2 de junho	Faro	Transitioning to OA: not just paying differently...
Open Science: key issues and future prospects	15 de junho	Atenas	FOSTER Training Resources on Open Science
Open Access Seminar: CRUE – CRUP	22 de junho	Madrid	Back to the future: from RepositóriUM to Next Generation Repositories
OAI10 - CERN Workshop on Innovations in Scholarly Communication	23 de junho	Geneve	Future of repositories session
Open Repositories 2017	27 de junho	Brisbane	Open Science as a Service for repositories and research communities
Open Repositories 2017	29 de junho	Brisbane	COAR: Next Generation Repositories Session
Open Repositories 2017	28 de junho	Brisbane	OpenAIRE Broker Service & the Dashboard for Content Providers
Open Repositories 2017	26 de junho	Brisbane	The COAR Resource Type vocabulary defines concepts to identify the genre of a resource (poster)
Open Repositories 2017	26 de junho	Brisbane	OpenAIRE Content Provider Dashboard (poster)
Encontro Ciência 2017	4 de julho	Lisboa	OpenAIRE e FOSTER - Infraestruturas Digitais em Portugal e na Europa: Oportunidades e Desafios
Advanced Course in Communication and scientific writing - UA	12 de julho	Aveiro	Acesso Aberto às publicações: políticas Open Access dos financiadores de ciência e financiamento de taxas de publicação

Open Science FAIR Conference	6 de setembro	Atenas	Training, technical support and helpdesk in OpenAIRE - national perspective
Open Science FAIR Conference	7 de setembro	Atenas	Building a global knowledge commons - ramping up repositories to support widespread change in the ecosystem
Open Science FAIR Conference	8 de setembro	Atenas	Designing & implementing open access, open data & open science policies
Open Science FAIR Conference	8 de setembro	Atenas	OpenAIRE monitoring services, EC FP7 & H2020 & other national funders
Open Science FAIR Conference	8 de setembro	Atenas	How to monitor Open Access, Open Data, Open Science policies implementation
Conferencia Internacional BIREDIAL 2017	2 de outubro	Buenos Aires	Sustentabilidad y innovación en scholarly communication
CONFOA 2017	4 de outubro	Rio de Janeiro	Literature Broker Service & Content Providers Dashboard
CONFOA 2017	4 de outubro	Rio de Janeiro	Controlled Vocabularies COAR: resource type
CONFOA 2017	5 de outubro	Rio de Janeiro	Rumo ao futuro: a nova geração de repositórios
CONFOA 2017 – workshops	6 de outubro	Rio de Janeiro	Gestão de Dados de Pesquisa: estratégias Institucionais
CONFOA 2017 – workshops	6 de outubro	Rio de Janeiro	Boas Práticas de Gestão, Curadoria de Dados, Métricas e Indicadores
CONFOA 2017 - workshops	6 de outubro	Rio de Janeiro	Interoperabilidade em repositórios; Guidelines e redes internacionais
Sessão sobre Ciência Aberta – Fundação Getúlio Vargas esclarecimento	6 de outubro	Rio de Janeiro	Do Acesso Aberto à Ciência Aberta
Sessão sobre Ciência Aberta – Fundação Getúlio Vargas esclarecimento	6 de outubro	Rio de Janeiro	Dados de investigação para a ciência aberta - gerir e partilhar
Workshop sobre Repositórios - Fundação Getúlio Vargas	9 de outubro	Rio de Janeiro	RepositóriUM: workflows, estatísticas, Comunicação. Políticas de Acesso Aberto. Infraestruturas RCAAP e OpenAIRE. Metadados, Vocabulários COAR, Guidelines OpenAIRE, validador
Webinar FOSTER – NET4Society	13 de outubro	online	Open Research Data in Horizon 2020
Open Access Week – Universidade Católica	23 de outubro	Porto	O Papel dos Repositórios nos Novos Contextos Científicos
Open Acces week – OpenAIRE webinar	24 de outubro	online	Open Access to publications in Horizon 2020
6th National Open Access Conference and OpenAIRE Workshop - Turkey	24 de outubro	Izmir	Research Data Management, Open Data and Zenodo
6th National Open Access Conference and OpenAIRE	25 de outubro	Izmir	OpenAIRE Services & Tools for Open Science

Workshop - Turkey			
ECA – Ecosistemas do Conocimiento Abierto	26 de outubro	Salamanca	Infrastructures for Open Science in Europe: the power of Repositories
3º Fórum GDI	6 de novembro	Braga	Programa de diagnóstico dos SDUM na gestão de dados de investigação: comunidades piloto UMinho
3º Fórum GDI	6 de novembro	Braga	Workshop: Café com Dados
3º Fórum GDI	6 de novembro	Braga	Repositórios de Dados Abertos - Zenodo
ICOM 2017	14 de novembro	Havana	Del Acceso Abierto a la Ciencia Abierta
OpenAIRE webinar series for repository managers	21 de novembro	online	OpenAIRE Dashboard for Content Providers: literature broker service & dashboard demo for repo managers
Seminário REDIB – Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico	21 de novembro	Porto	A evolução do Acesso Aberto em Portugal (e no mundo)
VIII Encontro Ibérico EDICIC	22 de novembro	Coimbra	Recomendações para uma Política Nacional de Ciência Aberta - Responsabilidade Social Científica
VIII Encontro Ibérico EDICIC	22 de novembro	Coimbra	Política nacional de Ciência Aberta: recomendações sobre o Acesso Aberto e Dados Abertos
Global Health and Tropical Medicine Sessions - IHMT-UNL	23 de novembro	Lisboa	Ciência Aberta e os requisitos dos financiadores: Open Access e Open Data no H2020
Hands-on training on Data Management Plans and Open Access in H2020 – EC DG RTD	29 de novembro	Bruxelas	Hands-on FOSTER training on Data Management Plans and Open Access in H2020
Digital Infrastructures for Research conference	30 de novembro	Bruxelas	OpenAIRE Advance: Support & Training
Digital Infrastructures for Research conference	30 de novembro	Bruxelas	OpenAIRE monitor - Services for Funders (poster)
Digital Infrastructures for Research conference	30 de novembro	Bruxelas	National Initiatives - session
Digital Infrastructures for Research conference	1 de dezembro	Bruxelas	OpenAIRE Dashboard for Content Providers: monitoring and enriching local collections using OpenAIRE
Digital Infrastructures for Research conference	1 de dezembro	Bruxelas	Community engagement in OpenAIRE
Annual Meeting of Guangdong-Hong Kong-Macau Univ. Library Alliance & Forum on "Inter-regional Library Alliance	12 a 14 de dezembro	Macau	Networking Portuguese academic libraries: past, present and future

Em 2017 registaram-se as seguintes publicações em revistas e conferências nacionais e internacionais:

Título	Autor(es)	Tipo
OpenAIRE-Connect: Open Science as a Service for repositories and research communities	Príncipe, Pedro; Manghi, Paolo; Manola, Natalia	Apresentação em conferência
COAR Resource Type Controlled Vocabulary: DSpace Prototype implementation	Príncipe, Pedro; Carvalho, José; Schirrwagen, Jochen	Poster em conferência
OpenAIRE dashboard for repository managers: from repositories for repositories	Príncipe, Pedro; Manola, Natalia	Poster em conferência
Relatório do 2º Fórum GDI	Príncipe, Pedro; Furtado, Filipe Ricardo Correia Duarte	Relatório
Kit sobre dados de investigação RCAAP	Furtado, Filipe; Príncipe, Pedro; Carvalho, José	Relatório
Integrating a national network of institutional repositories into the national/international research management ecosystem	Moreira, João Mendes; Laranjeira, Cátia; Carvalho, José, et al.	Artigo
Progress in the implementation of the OpenAIRE guidelines for CRIS managers	de Castro, Pablo; Schirrwagen, Jochen; Karaïskos, Dimitris; Dvořák, Jan; Bollini, Andrea; Bonis, Vasilis; Gasparis, Nikon; Manghi, Paolo; Príncipe, Pedro	Artigo
Monitoring a national open access funder mandate	Carvalho, José; Laranjeira, Cátia; Vaz, Vasco, et al.	Artigo
Sustentabilidad y innovación en scholarly communication	Rodrigues, Eloy	Apresentação em conferência
Rumo ao futuro: a nova geração de repositórios	Shearer, Kathleen; Rodrigues, Eloy	Apresentação em conferência
Networking Portuguese academic libraries: past, present and future	Rodrigues, Eloy	Apresentação em conferência

3.1.10. Visitas

A área dos projetos sobre Acesso Aberto nos SDUM tem recebido ao longo dos últimos anos várias visitas de estudo ou de trabalho integradas em programas de mobilidade nacionais e europeus. Em 2017 os SDUM acolheram mais uma vez várias visitas de colegas de outros países da Europa e de países de língua portuguesa.

Nome	Instituição	Data	Programa
Isàvena Opisso Atienza	Universidade de Barcelona	março	ERASMUS Staff
Maria Amparo Cózar Santiago	Universidade de Navarra	março	ERASMUS Staff
Ángel M. Delgado-Vázquez	Universidad Pablo de Olavide	junho	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Franco Laicini	University "La Sapienza"	junho	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)

Paulo J. Nunes	ISPA-Instituto Universitário de Lisboa	novembro	Programa de Mobilidade BAD
Manuel Moreno	Universidade de Lisboa,	novembro	Programa de Mobilidade BAD

3.1.1. Serviços de apoio à investigação para a gestão de dados científicos

No âmbito do desenvolvimento de um programa integrado de serviços de suporte à gestão de dados de investigação, os SDUM prepararam ao longo do ano de 2017 dois importantes recursos para apoiar a elaboração de planos de gestão de dados e a capacitação na área da gestão e dados abertos. Para o primeiro, relativo aos planos de gestão de dados, os SDUM prepararam dois modelos para facilitar a elaboração de planos para projetos com financiamento pela Comissão Europeia (programa H2020) e pela FCT. A utilização da ferramenta será divulgada à comunidade no primeiro quadrimestre de 2018. Adicionalmente, os SDUM prepararam um guia de apoio no sistema de guias dos SDUM (LibGuides) destinado a investigadores, particularmente estudantes de doutoramento, identificando os principais conteúdos de formação sobre dados abertos, repositórios de dados, planos de gestão de dados, armazenamento e preservação de dados, licenças e reutilização de dados.

Mas o facto mais relevante em 2017 foi o envolvimento dos SDUM na elaboração do relatório que apresentou um estudo e recomendações para o desenvolvimento de uma estratégia institucional na Universidade do Minho para a gestão de dados de investigação. O relatório foi preparado pelo grupo de trabalho nomeado pelo Reitor da Universidade do Minho a 12 de abril de 2017 através do despacho RT-27/2017, tendo iniciado os seus trabalhos no mês de maio. O relatório apresentado foi estruturado em duas partes: 1ª) estudo e análise e 2ª) recomendações.

Para a primeira parte do relatório, o grupo de trabalho tomou como base o estudo realizado em 2014 pelos SDUM que forneceu informação relevante sobre os dados gerados no âmbito da investigação realizada na UMinho e sobre as práticas de gestão desses dados. Este estudo foi complementado com a análise dos resultados do programa de diagnóstico iniciado pelos SDUM e aplicado a seis comunidades piloto no primeiro semestre de 2017 com o intuito de caracterizar os processos de gestão dos dados e avaliar papéis e responsabilidade associados. Neste relatório analisaram-se ainda as políticas dos financiadores de ciência e inovação, com particular enfoque para os requisitos dos dados de investigação abertos no Horizonte 2020 e princípios FAIR para a gestão de dados, tendo-se ainda refletido sobre a Política Nacional de Ciência Aberta em Portugal.

A secção prospetiva do relatório apresentou as seguintes recomendações:

1. Definição de uma política institucional da Universidade do Minho relativa à gestão e partilha dos dados de investigação.
2. Disponibilização de uma infraestrutura de sistemas e serviços integrados a disponibilizar à comunidade da UMinho para a gestão de dados ao longo do ciclo de vida da investigação.

3. Criação de ferramentas de apoio à gestão de dados que assegurem a interligação e utilização dos componentes da infraestrutura institucional de dados.
4. Desenvolvimento de ações e programas integrados que promovam e valorizem as competências dos investigadores em matéria de gestão e partilha de dados de investigação.
5. Disponibilização e reforço de serviços de apoio e consultoria no domínio da proteção de dados, licenciamento e reutilização de dados e propriedade intelectual.

3.2. Sistema de Gestão da Qualidade

Em 2007, os Serviços de Documentação iniciaram a implementação de sistemas de gestão da qualidade nos seus serviços, nomeadamente o Balanced Scorecard e a ISO 9001. Em 2009 alcançaram a certificação com zero não conformidades. Ao longo de 2017, o trabalho desenvolvido nesta área centrou-se fundamentalmente na consolidação e melhoria contínua de todo o sistema de gestão da qualidade, bem como, na plataforma que o suporta. Desta forma foi possível manter a certificação ISO 9001 e atingir o objetivo 11 - “Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade” inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017. Ainda neste ano, os SDUM realizaram a transição do seu sistema de gestão da qualidade para o referencial ISO 9001:2015, tendo assim alcançado o objetivo 12 inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017 – “Realizar a transição do SGQ para o referencial ISO 9001:2015”

3.2.1. Análise do desempenho com clientes

No período de 2 a 12 de maio, foi realizado um inquérito por questionário aos utilizadores das bibliotecas da Universidade do Minho. Foi aplicado o questionário LibQual (numa versão reduzida), utilizado em inúmeras bibliotecas de todo o mundo, o qual foi disponibilizado via eletrónica para preenchimento pelos utilizadores. Foram recolhidas 901 respostas (ver Figura 5).

Sexo	N	%
Feminino	502	55,72%
Masculino	312	34,63%
Sem resposta	87	9,66%
Total	901	
Tipo de utilizador	N	%
Aluno do primeiro ciclo de estudos	273	30,30%
Aluno do segundo ciclo de estudos	263	29,19%
Aluno do terceiro ciclo de estudos	77	8,55%
Aluno Erasmus	4	0,44%
Aluno de cursos livres	7	0,78%
Antigo Aluno	15	1,66%
Docente	165	18,31%
Investigador	39	4,33%
Funcionário	44	4,88%
Leitor externo	8	0,89%
Sem resposta	6	0,67%
Total	901	

Figura 5: Respostas ao questionário LibQual

A análise global do questionário segundo os parâmetros LibQual, e numa escala de 1 a 9, revelou os seguintes resultados.

Dimensão	Média
Valor afetivo do serviço	7,5
Biblioteca como espaço	7,4
Controlo da informação	6,9
Total	7,3

Os resultados obtidos no primeiro questionário permitiram superar, no que diz respeito a este inquérito, o objetivo 10 – “Manter o nível de satisfação dos utilizadores” inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017.

Para além deste questionário, e à semelhança do sucedido em anos anteriores, no período de 20 de novembro a 4 de dezembro, foi realizado um outro inquérito por questionário aos utilizadores das bibliotecas da Universidade do Minho para avaliar o seu grau de satisfação e o modo como são atendidos na Biblioteca Geral, na Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém, na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado, na Biblioteca Nuno Portas e na Biblioteca de Direito.

A aplicação do questionário foi feita por amostra aleatória nos balcões de atendimento das referidas bibliotecas. Após atos de atendimento, os funcionários dos respetivos balcões enviaram por e-mail o questionário digital aos utilizadores solicitando a sua colaboração.

As figuras a seguir apresentadas sintetizam os resultados obtidos através da aplicação do questionário. A escala utilizada para as duas primeiras questões foi: 1=Mau; 10=Excelente.

N	117
Média	9.21

Figura 6: Questão 1 – Qualidade do atendimento

	Simpatia	Educação	Clareza	Eficiência	Rapidez	Disponibilidade
Média	9.26	9.42	9.32	9.24	8.93	9.14

Figura 7: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator

Atendimento	N	%
Excelente	61	52%
Muito bom	40	34%
Bom	16	14%
Satisfatório	0	0%
Insuficiente	0	0%
N/R	0	0%
Total	117	

Figura 8: Questão 3 – Avaliação global do atendimento

Os resultados obtidos nos dois questionários permitiram superar o objetivo 10 – “Manter o nível de satisfação dos utilizadores” inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017.

3.2.2. Análise satisfação colaboradores

De 4 a 11 de janeiro de 2018, os SDUM realizaram um inquérito por questionário sobre a satisfação dos seus colaboradores, relativo a 2017. O questionário aplicado, com algumas adaptações, foi a CAF (já usado em vários serviços da administração pública), o qual foi disponibilizado via eletrónica para preenchimento pelos colaboradores.

A figura a seguir apresentada sintetiza, por temáticas, os resultados obtidos através da aplicação do questionário. A escala utilizada foi: 1 = Muito insatisfeito/Muito desmotivado; 5= Muito satisfeito/Muito motivado.

Temáticas	Média
Questão 1 – Satisfação global dos colaboradores com a organização (SDUM)	3.6
Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistema de gestão	3.01
Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho	3.32
Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira e de competências	2.89
Questão 5 – Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)	3.03
Questão 6 – Níveis de motivação	3.82
Total	3.22

Apesar de ter registado um maior número de participantes que no ano anterior, e da melhoria do nível de satisfação conseguido, os resultados obtidos com a aplicação deste questionário não permitiram alcançar o objetivo inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017.

3.2.3. Análise do desempenho dos fornecedores

Segundo a metodologia de avaliação de fornecedores adotada pelos SDUM em 2017 no âmbito do seu SGQ, todos os fornecedores transitaram para 2018 como qualificados.

3.2.4. Análise das Não Conformidades e Reclamações e Estudo de Causas

Ao longo de 2017 não foi registada nenhuma Não Conformidade.

As Reclamações apresentadas pelos utilizadores das bibliotecas da UM foram as seguintes:

Processo	Reclamações
Serviços de leitura e empréstimo	54
TOTAL	54

Figura 9: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas

Os utilizadores das bibliotecas da UM apresentaram ainda as seguintes Sugestões:

Processo	Sugestões
Serviços de leitura e empréstimo	22
TOTAL	22

Figura 10: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas

Foram ainda registadas e tratadas, ao longo de 2017, as Sugestões de Melhoria e os pedidos de suporte a seguir apresentados:

Ocorrência	Total
Sugestões de melhoria	0
Pedidos de suporte de infraestruturas	128
Pedidos de suporte informático	326
Pedidos de suporte análise documental	6
Pedidos de suporte catalogação	515
TOTAL	975

Figura 11: Sugestões de melhoria e pedidos de suporte registados e tratados

O estudo das causas das ocorrências registadas, bem como, o tratamento dado às mesmas e respetiva avaliação de resultados, encontra-se registado na documentação que compõe o processo “Tratamento de Não Conformes e de Reclamações” da rede de processos do Sistema de Gestão da Qualidade dos SDUM.

3.2.5. Análise da eficácia das ações corretivas e preventivas

O acompanhamento e a avaliação da eficácia das ações corretivas e preventivas são efetuados através do Programa de Gestão e do Registo de Não Conformidades e de Reclamações.

3.2.6. Auditorias internas

No dia 27 de abril de 2017, os SDUM realizaram uma auditoria interna global aos seus serviços. Os resultados dessa auditoria foram os registados na tabela seguinte:

Cláusulas da Norma ISO 9001	Não Conformidade	Sugestão de Melhoria
4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	1	
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	1	
7.2 Competências	1	
9.3 Revisão pela gestão	1	
7.1 Recursos		1
7.4 Comunicação		1
TOTAL	4	2

Figura 12: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas

3.2.7. Formação dos colaboradores

Ao longo de 2017, os colaboradores dos Serviços de Documentação frequentaram 13 ações de formação totalizando 102 horas de formação. O número de horas de formação per capita oscilou entre 1 e 14, tendo sido abrangidos 32 colaboradores.

Refira-se que, para além deste relatório, a avaliação da eficácia das ações de formação é registada no Plano/Registo da Formação de 2017.

Em relação ao nível de formação e qualificação dos colaboradores dos SDUM (objetivo 13 inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2017), o objetivo proposto para o número de colaboradores abrangidos foi quase atingido.

3.3. Da Divisão de Biblioteconomia

3.3.1. Setor de Aquisições

O mapa de movimentos que a seguir se apresenta concentra o investimento que a UMinho fez, em 2017, para adquirir novos recursos bibliográficos e informativos.

AQUISIÇÃO DE BIBLIOGRAFIA EM 2017				
DESIGNAÇÃO DA UNIDADE	LIVROS	REVISTAS	BASES DE DADOS	TOTAL
ADMINISTRAÇÃO	415,07 €		41 697,00 €	42 112,07 €
CCTT/2C2T			4 691,94 €	4 691,94 €
CECS	1 241,63 €		2 059,00 €	3 300,63 €
CEHUM	2 734,24 €		1 500,00 €	4 234,24 €
CICP	1 891,28 €		3 189,00 €	5 080,28 €
CICS	581,93 €			581,93 €
CIED	132,04 €			132,04 €
CIIDH	830,03 €			830,03 €
CIPSI	160,90 €			160,90 €

CQ	501,57 €			501,57 €
DRH	280,44 €			280,44 €
E.A. - Presidência	4 193,66 €	123,63 €		4 317,29 €
E.A./LPPT	763,61 €			763,61 €
E.C. - Presidência	8,55 €			8,55 €
E. Direito - Presidência	22 709,21 €	146,49 €	1 540,00 €	24 395,70 €
E.E./DEC	77,49 €			77,49 €
E.E./DPS	623,88 €			623,88 €
EEG - Presidência	15 446,72 €	717,00 €	16 800,92 €	32 964,64 €
E. Medicina	5 159,69 €			5 159,69 €
GRT - Gabinete do Reitor		9 301,58 €		9 301,58 €
ICS - Presidência	511,81 €			511,81 €
ICS/DCC	1 328,92 €			1 328,92 €
ICS/DH	628,08 €	12,88 €		640,96 €
ICS/DS	104,52 €			104,52 €
IE/DCSE	718,20 €			718,20 €
IE/DECTE	2 030,53 €			2 030,53 €
IE/DEILDS	1 793,38 €			1 793,38 €
IE/DPEEE	1 027,23 €			1 027,23 €
IE/DTEEAF	226,27 €			226,27 €
ILCH/DEINA	192,58 €			192,58 €
ILCH/DEPL	218,34 €			218,34 €
MNS	40,00 €			40,00 €
NCT	163,57 €			163,57 €
NIPE	259,14 €		1 689,00 €	1 948,14 €
REITORIA/VRT-GD		266,40 €		266,40 €
SD	53,17 €	209,60 €	931,99 €	1 194,76 €
SRI	288,60 €			288,60 €
TOTAIS	67 336,28 €	10 777,58 €	74 098,85 €	152 212,71 €

Figura 13: Aquisição de bibliografia em 2017

Comparativamente com os valores de 2016 verificou-se uma diminuição global de 24% na aquisição de novos recursos bibliográficos e informativos, ou seja, menos 48.147,03€ mantendo-se a tendência de decréscimo registada em 2016. A diminuição do investimento evoluiu de forma diferente de acordo com os tipos de recursos informativos: menos 49,7%, ou menos 73.172,48€ no investimento na aquisição de bases de dados, mais 35,7%, ou seja, mais 17.724,44€ de investimento em monografias e mais 7.301,01€ de investimento em revistas científicas. No entanto, todos estes dados devem ser analisados com alguma reserva, pois algumas das variações significativas que se vem registando de ano para ano são parcialmente explicadas por atrasos nos pagamentos e a transição de custos do ano em que efetivamente se procedeu à aquisição para os anos seguintes.

Em qualquer caso, apesar das variações anuais, a verdade é que o investimento global em recursos bibliográficos e informativo tem diminuído significativamente desde o início do século. O gráfico da Figura 14, onde para efeitos comparativos entre os diferentes anos está agregada a aquisição de livros com a assinatura de bases de dados e a assinatura de revistas em papel com a assinatura de revistas eletrónicas, ilustra a tendência que se vem verificando nos últimos anos quanto à aquisição e assinatura de recursos bibliográficos e informativos na UMinho.

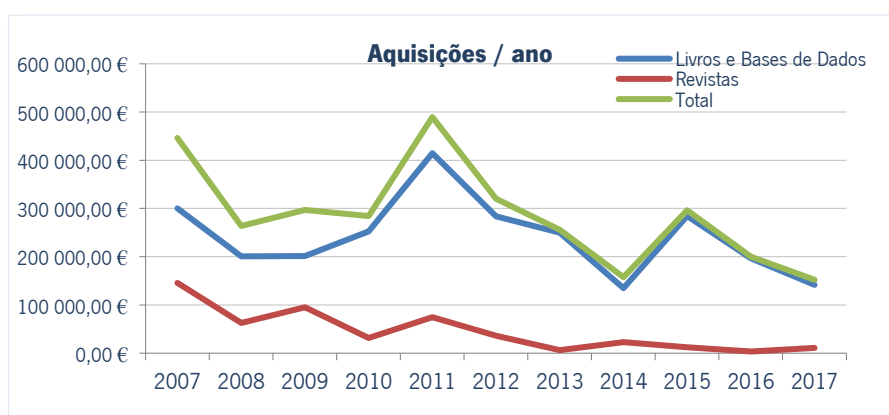


Figura 14: Investimento em livros, bases de dados e revistas

O setor de aquisições bibliográficas recebeu em 2017, 8.628 volumes de monografias, correspondentes a 1.103 compras e 7.525 ofertas. Comparativamente a 2016, o número global de entradas registou um decréscimo de 5,9%. O decréscimo verificou-se quer no número de exemplares adquiridos por compra (menos 32,5%) quer no número de exemplares adquiridos por oferta (menos 0,2%).

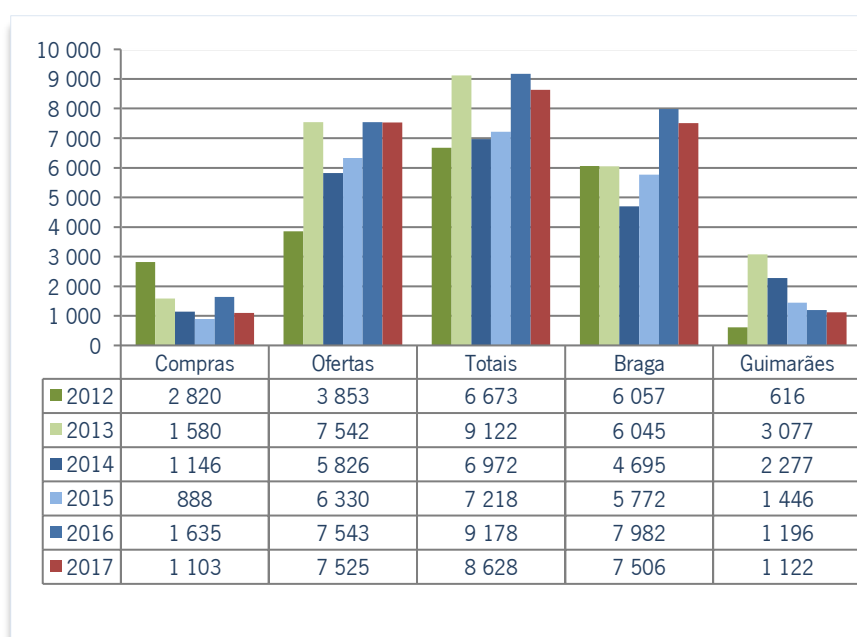


Figura 15: Novos livros recebidos

3.3.2. Setor de Catalogação

Durante o ano de 2017, o setor de catalogação efetuou a descrição bibliográfica de novos documentos, inserindo e validando os respetivos registos na base de dados; procedeu à atualização de registos existentes; efetuou a colagem de etiquetas (antifurto, código de barras e cota) e respetiva plastificação e, finalmente procedeu à

embalagem e envio de publicações para as bibliotecas depositárias, acompanhadas de guias de remessa. Neste contexto, verificou-se um tempo médio de processamento (descrição bibliográfica, etiquetagem e elaboração de guias de remessa) de 1,5 dias das 8.628 novas publicações monográficas tratadas, tendo sido concluído o tratamento técnico do total das publicações adquiridas por compra ou oferta durante o ano de 2017.

Trabalharam regularmente neste setor, em Braga, três assistentes técnicos (um dos quais em aquisição de serviços) e, pontualmente, mais dois assistentes técnicos, que habitualmente exercem funções, respetivamente, no setor de aquisições e de leitura e empréstimo. Em Guimarães, trabalhou regularmente um assistente técnico. Todos os trabalhadores deste setor têm formação profissional específica em Biblioteca e Documentação.

O contínuo crescimento do RepositóriUM continuou a justificar o envolvimento da equipa, que para além da descrição ou atualização bibliográfica de alguns destes documentos eletrónicos no catálogo bibliográfico, procedeu também à validação dos metadados de 824 documentos depositados no RepositóriUM (uma diminuição de 15,3% relativamente aos documentos validados em 2016).

Em 2017 foram introduzidas na base de dados bibliográficos da UMinho, as referências de 13.104 novas publicações (uma diminuição de 12,5% comparativamente a 2016): 11.540 em Braga (7.211 monografias, 3.914 fascículos de publicações periódicas e 415 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos) e 1.564 em Guimarães (1.071 monografias, 434 fascículos de publicações periódicas e 59 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos). Na Figura 16 pode observar-se o total das publicações que receberam tratamento técnico documental nos Serviços de Documentação e a sua distribuição pelas respetivas bibliotecas depositárias em 2017, comparando com a situação verificada no ano de 2016.

BIBLIOTECA	2017			2016		
	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total
BGUM	1.014	2.643	3.657	1.438	1.327	2.765
BPG	555	261	816	444	766	1.210
BCE	887	53	940	927	74	1.001
BCEH	732	57	789	170	38	208
BNP	411	74	485	861	526	1.387
BPM	367	278	645	179	958	1.137
BD	1.285	401	1.686	2.381	443	2.824
BFMP	2.875	413	3.288			
BCC	164	97	261			
OUTRAS	466	71	537	2.900	1.547	4.447
TOTAL	8.756	4.348	13.104	9.300	5.679	14.979

Figura 16: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2016 e 2017

Deste processo resultou a criação de 7.916 novos registos bibliográficos (uma diminuição de 9,4% relativamente a 2016): 6.754 foram introduzidos nos Serviços de Documentação em Braga (5.855 relativos a monografias, 793 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 106 a publicações periódicas) e 1.162 em Guimarães (936 relativos a monografias, 203 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 23 a publicações

periódicas). Para os 6.763 novos autores, foi estabelecida a correspondente entrada de autoridade.

Na Figura 17 pode observar-se o ritmo mensal de entradas dos novos registos bibliográficos em 2016 e 2017.

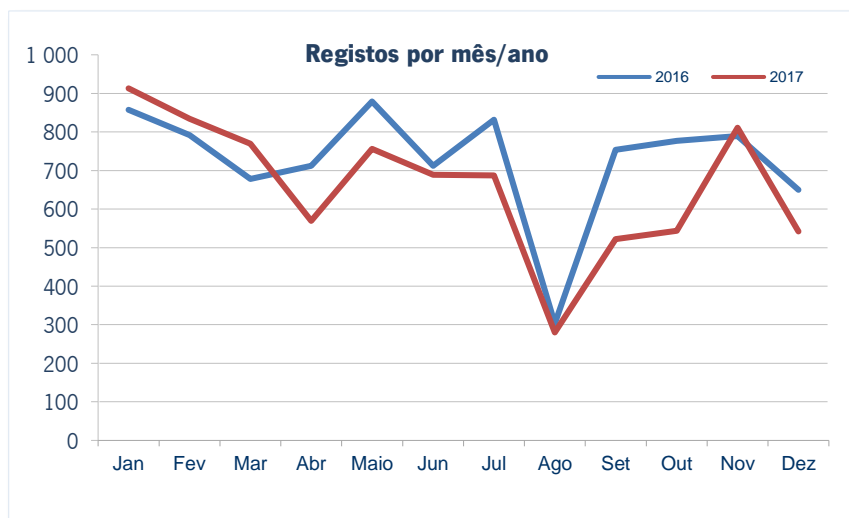


Figura 17: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2016 e 2017

Considerando os 234 dias úteis de 2017, verifica-se uma média diária de 33,8 novos registos bibliográficos, o que representa uma diminuição de 7,9% face à média diária de 36,7 registos, verificada em 2016.

Foram ainda recolhidos elementos que permitiram a atualização de 5.188 registos existentes: 4.786 em Braga e 402 em Guimarães, respeitantes a documentos repetidos, obras em volumes, material acompanhante ou novos fascículos de publicações periódicas. No âmbito da atividade de verificação e controle da qualidade do catálogo bibliográfico foram ainda atualizados 790 registos bibliográficos.

Em 31 de dezembro de 2017, a base de dados bibliográficos da UMinho, incluía 345.270 registos bibliográficos, correspondentes a 441.569 volumes de monografias, 20.031 documentos audiovisuais, cartográficos e multimédia e 358.306 fascículos de publicações periódicas.

3.3.3. Setor de Análise Documental

Durante o ano de 2017, o setor de análise documental continuou a realizar as suas atividades no sentido de facilitar e melhorar o acesso aos recursos bibliográficos e informativos disponibilizados na UMinho.

Os conteúdos do RepositóriUM continuaram a merecer a dedicação da equipa, que procedeu à validação dos metadados de 537 documentos (um aumento de 45,1% relativamente aos documentos validados em 2016).

No ano em análise, foram pesquisados e classificados 8.670 volumes de publicações monográficas (menos 12,7% que em 2016), tendo sido verificada a classificação de todos os documentos repetidos, em volumes ou material acompanhante, que deram entrada nos Serviços de Documentação durante o ano de 2017. O tempo médio de

processamento (pesquisa e classificação) das publicações monográficas foi de 0,02 dias.

A Figura 18 permite visualizar a distribuição mensal das publicações monográficas classificadas em Braga e Guimarães em 2016 e 2017.

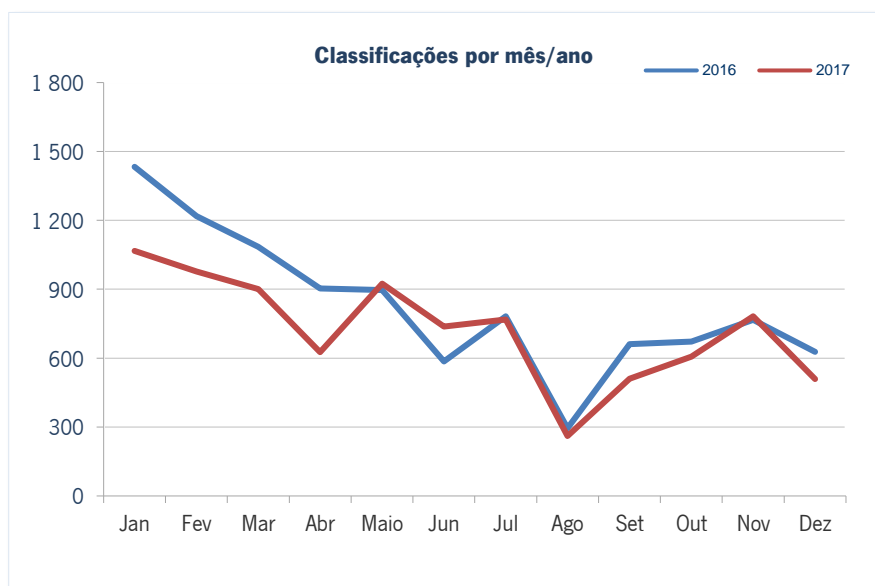


Figura 18: Publicações monográficas classificadas em 2016 e 2017

Relativamente à distribuição da tarefa da classificação entre Braga e Guimarães, 7.548 volumes de publicações monográficas (87,1%) foram classificados em Braga e 1.122 (12,9%) em Guimarães.

O processo de análise documental foi efetuado por quatro técnicos superiores de biblioteca e documentação, que acumulam esta tarefa com outras funções como a divisão de biblioteconomia, a coordenação das bibliotecas da UMinho nos Campi de Azurém e Couros, a coordenação do sector de difusão de informação, a responsabilidade pelo sistema de gestão da qualidade e a colaboração nas atividades de formação de utilizadores.

3.3.4. Setor de Leitura e Empréstimo

Em 2017, os espaços de estudo individual e em grupo da Biblioteca Geral da UMinho (BGUM) e da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém (BPG), continuaram a registar elevados níveis de utilização, registando-se frequentes situações de completa lotação.

A partir de 17 de fevereiro, com a abertura de novos espaços de estudo na BGUM (uma biblioteca especializada nas línguas, culturas e estudos orientais – a Biblioteca Fernão Mendes Pinto (BFMP); 3 novas salas de estudo em grupo; 7 gabinetes de estudo de grupo e 18 cabinas para estudo individual), a biblioteca passou a disponibilizar mais 118 lugares de estudo em grupo e 42 de estudo individual.

As salas de estudo em grupo disponibilizadas em permanência, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o

período letivo, na BGUM (com 108 lugares) e na BPG (com 124 lugares) continuaram a registar níveis elevados de ocupação e os lugares frequentemente esgotados.

No sector de leitura e empréstimo exerceram funções 14 trabalhadores na BGUM, cinco na BPG, um na BNP que garantiu igualmente o funcionamento da Biblioteca do Campus de Couros (BCC) cujo funcionamento se iniciou em 19 de abril, um na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado (BPM) e um na Biblioteca de Direito (BD).

A BGUM esteve aberta ao sábado e praticou o horário alargado, de segunda a sexta-feira, até às 24H00, durante o período letivo. A BPG praticou o horário alargado, de segunda a sexta-feira, até às 24H00, durante o período letivo.

Em 2017, foram introduzidos os dados relativos a 6.771 novos utilizadores, ficando com inscrição válida nas bibliotecas da UMinho 21.949 utilizadores, dos quais 7.222 (32,9%) efetuaram operações relacionadas com o empréstimo de publicações. Tendo em conta o número de utilizadores potenciais, por tipo de utilizador, verificamos que durante o ano de 2017 efetuaram operações relacionadas com empréstimos, 30% (3.663) dos alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados; 44,7% (1.963) dos alunos do 2º ciclo; 26% (455) dos alunos do 3º ciclo; 31,8% (398) dos docentes e 31,8% (743) dos outros tipos de utilizador (antigos alunos, alunos Erasmus, utilizadores externos, funcionários e investigadores).

Relativamente ao comportamento dos utilizadores na observação do regulamento das bibliotecas da UMinho, registou-se a passagem pelo sistema antifurto com publicações não requisitadas, de 6 utilizadores na BD e de 2 na BPM. Na BGUM, na BPG e na BNP não se registaram passagens de utilizadores com publicações não requisitadas.

Os balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho que utilizaram o sistema de gestão integrado de empréstimos em uso nos Serviços de Documentação (BGUM, BPG, BPM, BNP, BCE, BD e BCC a partir de abril) realizaram no seu conjunto 123.712 operações relacionadas com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva de publicações, valor que corresponde a uma diminuição de 7,7% relativamente a 2016 (ver Figura 19).

Biblioteca	2017				TOTAL	
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	2017	2016
BGUM	30.556	20.474	30.907	706	82.643	94.390
BPG	4.021	1.762	4.069	50	9.902	13.144
BCE	3.931	3.657	3.911	67	11.566	11.319
BPM	1.747	682	1.777	43	4.249	5.368
BNP	859	369	836	4	2.068	1.587
BD	4.699	3.426	4.682	338	13.145	8.297
BCC	55	33	50	1	139	
TOTAIS	45.868	30.403	46.232	1.209	123.712	134.105

Figura 19: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento

A diminuição acima mencionada verificou-se na BGUM (12,4%); na BPG (24,7%) e na BPM (20,8%). A BCE registou um aumento de 2,2%, a BNP um aumento de 30,3% e a BD um aumento de 58,4%.

A Figura 20 permite observar a percentagem total de movimentos relacionados com o empréstimo de publicações efetuados em 2017, nos balcões de atendimento (empréstimos, renovações, devoluções e reservas) pelas bibliotecas em análise.

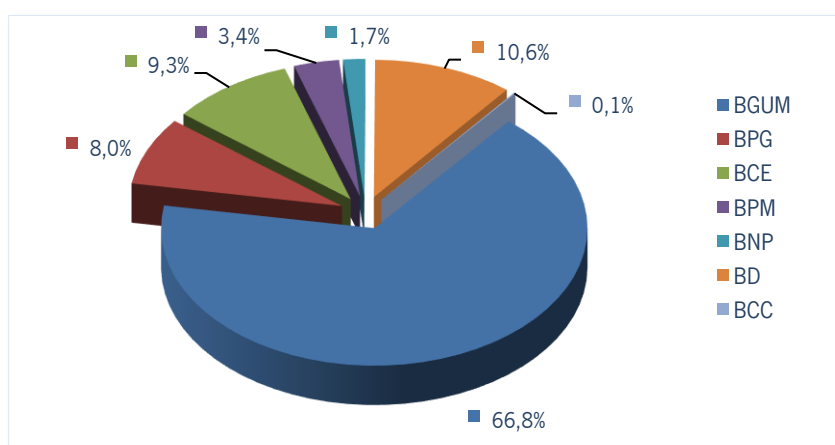


Figura 20: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2017

Relativamente à operação de renovação de publicações, durante o ano de 2017 foram realizadas 69.063 renovações, o que representa uma diminuição de 19,6 %, continuando a tendência de decréscimo verificada em 2016. Do conjunto das renovações em 2017, 30.403 foram realizadas nos balcões de atendimento (mais 3,7% do que em 2016) e 38.660 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 31,7 % do que em 2016).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço, com 27.898 renovações (11.295 efetuadas via internet e 16.603 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 21.193 pedidos (15.038 efetuados via internet e 6.155 nos balcões de atendimento), os alunos do 3º ciclo de estudos com 7.439 (4.545 efetuadas via internet e 2.894 solicitadas nos balcões de atendimento) e os docentes com 6.510 renovações (4.845 efetuadas via internet e 1.665 solicitadas nos balcões de atendimento).

É de referir que das 30.403 renovações de publicações solicitadas nos balcões de atendimento, 2.151 (mais 17,8% do que em 2016) foram solicitadas através do serviço de renovação via correio eletrónico, tendo-se verificado uma média diária de 9,2 respostas, asseguradas pela BGUM e pela BPG.

Relativamente às reservas de publicações, durante o ano de 2017 foram realizadas 1.747 reservas, o que representa uma diminuição de 20,8% relativamente a 2016. Do conjunto das reservas efetuadas em 2017, 1.209 foram realizadas nos balcões de atendimento (menos 16,4% do que em 2016), 75 das quais foram solicitadas via correio eletrónico (mais 33,9% do que m 2016) e 538 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 27,8% que em 2016).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 802 reservas (222 efetuadas via internet e 580 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 651 pedidos (244 efetuados via internet e 407 nos balcões de atendimento).

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00 registaram-se 8.209 movimentos relacionados com o empréstimo de publicações (menos 11,7% que em 2016): 3.059 empréstimos, 2.939 devoluções, 2.153 renovações e 58 reservas. Nos 178 dias de funcionamento, a BGUM registou 7.358 movimentos (menos 6,1% do que em 2016), o que equivale a uma média diária de 41,3 movimentos e a BPG 851 movimentos (menos 41,8% do que em 2016), o que equivale a uma média diária de 4,8 movimentos.

É de referir que das 321.025 publicações monográficas disponibilizadas para empréstimo (237.639 na BGUM; 43.652 na BPG; 23.258 na BCE; 4.644 na BPM; 5.550 na BNP, 5.790 na BD e 492 na BCC), em 2017, foram requisitadas 45.868 publicações (30.556 na BGUM; 4.021 na BPG; 3.931 na BCE; 1.747 na BPM; 859 na BNP, 4.699 na BD) e, desde abril, 55 na BCC) ou seja, 14,3% do fundo documental requisitável. Estes números representam um decréscimo, em termos absolutos e relativos, relativamente aos verificados em 2016: 51.149 publicações requisitadas, correspondendo a 16,1% do fundo requisitável.

Do total das publicações monográficas requisitadas em 2017, 6 foram solicitadas no âmbito do serviço de empréstimo à distância, por alunos do 1º, 2º e 3º ciclos.

Apesar de o sistema de gestão integrada de bibliotecas possibilitar que os utilizadores possam requisitar, renovar, devolver e reservar publicações monográficas em qualquer uma das bibliotecas que utilizam este sistema informático, em 2017, foi possível movimentar publicações devido a empréstimo ou devolução entre a BGUM, a BPG, a BNP, a BCE, a BPM e a BD, num total de 14.646 publicações monográficas, das quais, 7.134 (48,7%) na BGUM, 2.500 (17,1%) na BPG; 2.621 (17,9%) na BCE; 245 (1,7 %) na BNP; 92 (0,6%) na BPM e 2.054 (14%) na BD. Relativamente ao ano de 2016, registou-se uma diminuição global de 2,8%. Comparando apenas os movimentos entre a BGUM e a BPG, verifica-se uma diminuição de 6,9%.

A partir de 17 de fevereiro, foi possível disponibilizar através do sistema de gestão integrada de empréstimos em uso nos SDUM, o serviço de empréstimo de cabinas individuais, gabinetes de estudos de grupo, sala multimédia, cacifos, portáteis, extensões elétricas e de algumas obras de referência. Os balcões de atendimento da BGUM e da BPG realizaram no seu conjunto 51.460 operações relacionadas com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva deste tipo de recursos, valor que representa 35,6% do total dos 144.005 movimentos de empréstimo (92.545 dos quais relativos a publicações monográficas), efetuados na BGUM e na BPG (ver Figura 21).

Biblioteca	2017				TOTAL
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	
BGUM	16.096	2.420	16.096	2.090	36.702
BPG	6.148	1.087	6.148	1.374	14.757
TOTAIS	22.244	3.507	22.244	3.464	51.459

Figura 21: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas e outros recursos na BGUM e na BPG

Os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 39.769 movimentos (17.222 empréstimos, 2.401 renovações, 17.222 devoluções e 2.924 reservas), seguindo-se os alunos do 2º ciclo com 7.389 movimentos (3.257 empréstimos, 436 renovações, 3.257 devoluções e 439 reservas) e os alunos do 3º ciclo com 2.977 movimentos (1.171 empréstimos, 589 renovações, 1.171 devoluções e 46 reservas).

Os gabinetes de estudo em grupo registaram o maior número de solicitações de empréstimo, seguidos das cabinas de estudo individual e dos cacifos.

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00 registaram-se 6.698 movimentos relacionados com o empréstimo de gabinetes, cabinas e dos outros recursos (1.594 empréstimos, 4.604 devoluções e 500 renovações). Nos 146 dias de funcionamento deste serviço, a BGUM registou 4.747 movimentos, o que equivale a uma média diária de 32,5 movimentos e a BPG 1.951 movimentos, o que equivale a uma média diária de 13,4 movimentos.

Nas páginas anteriores, procurou-se objetivar os movimentos relacionados com empréstimos nos balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho. No entanto, considerando o regime de livre acesso aos espaços de leitura e estudo e a total liberdade de movimentos concedida aos utilizadores, esses dados ignoram inteiramente o movimento de utilizadores que, sem necessidade de se dirigirem aos balcões de atendimento, utilizaram diariamente os espaços de leitura e de estudo e movimentaram publicações das estantes.

Os dois contadores de passagens instalados na BGUM registaram durante 2017 um total de 547.684 saídas, o que representa uma média diária global de 2.341 passagens (mais 6,8% do que em 2016). Do total de passagens, 9.124 ocorreram nos sábados em que a biblioteca se encontrou aberta (média de 253 passagens por sábado, menos 91 passagens do que em 2016); 538.560 nos restantes dias (média de 2.301 passagens, mais 7,7% do que em 2016), incluindo-se aqui as 71.635 passagens do período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 402 passagens, mais 5,5 % do que em 2016).

Na BPG, o contador de passagens registou 219.733 saídas, o que representa uma média diária global de 939 passagens (menos 32% do que em 2016). Do total de passagens, 26.780 ocorreram no período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 150 passagens, mais 14,5 % do que em 2016).

Na BNP, o contador de passagens registou 6.368 saídas (média diária de 29 passagens, mais 52,6% do que em 2016). Na BPM, o contador de passagens registou 18.969 saídas (média diária de 81 passagens, mais 5,2% do que em 2016). Na BD, o contador de passagens registou 48.103 saídas (média diária de 206 passagens, mais 0,5% do que em 2016).

Dos 46.232 atos de devolução de empréstimos de publicações efetuados em 2017 na BGUM, na BPG, na BCE, na BPM, na BNP, na BD e na BCC, 6.467, ou seja, 14% foram sujeitos ao pagamento de penalizações monetárias. Comparando estes valores com os registados no ano anterior, verifica-se uma diminuição em termos absolutos (7.863 devoluções sujeitas ao pagamento de penalizações monetárias em 2016) e uma diminuição em termos percentuais (15,1% em 2016).

3.3.5. Fundo Documental

Em 2017, na BGUM, no âmbito da abertura da biblioteca Fernão Mendes Pinto (BFMP), cujo fundo documental é constituído por publicações doadas pelo Embaixador João de Deus Ramos e pelos Professores Timothy Wright e Beverly Hooper, bem como algumas das publicações até então localizadas na Biblioteca de Línguas e Culturas Orientais (BLCO), foi iniciado o processo de transferência das restantes publicações localizadas na BLCO para o depósito de publicações da BGUM, tendo sido efetuada a transferência de 2.612 publicações.

3.4. Da Divisão de Informação

3.4.1. Setor da Biblioteca Digital

O setor da Biblioteca Digital tem por funções garantir a gestão e manutenção da presença web dos SDUM, a gestão, manutenção e disseminação de recursos bibliográficos em formato eletrónico licenciados na Universidade do Minho e a seleção e disseminação de recursos bibliográficos em acesso livre.

3.4.1.1. Website dos SDUM

A presença web dos SDUM é concretizada através do website institucional, nas versões desktop e mobile. Esta interface agrega informação relativa às várias bibliotecas da UMinho, aos serviços prestados pelos SDUM, aos recursos bibliográficos e informativos disponíveis aos membros da Universidade do Minho, entre outros conteúdos. Adicionalmente é disponibilizada uma área de guias informativos e uma área de eventos de formação. Ao longo do ano foram realizadas diversas ações de manutenção, atualização e criação de conteúdos, nomeadamente ao nível das páginas descritivas das bibliotecas e novos serviços, em português e inglês. Em termos globais, foram registados 210 360 acessos, em 2017, perfazendo uma média de 576 visitas diárias e uma média de 2,3 páginas visualizadas por visita.

	2016	2017	Variação
Total de visitas	200 080	210 360	5,1%
- Média diária	548,2	576,3	5,1%
Total de páginas	506 373	492 940	-2,7%
- Média diária	1 387,3	1 350,5	-2,7%
- Média por visita	2,5	2,3	-7,4%

Figura 22: Resumo anual dos níveis de acesso ao website

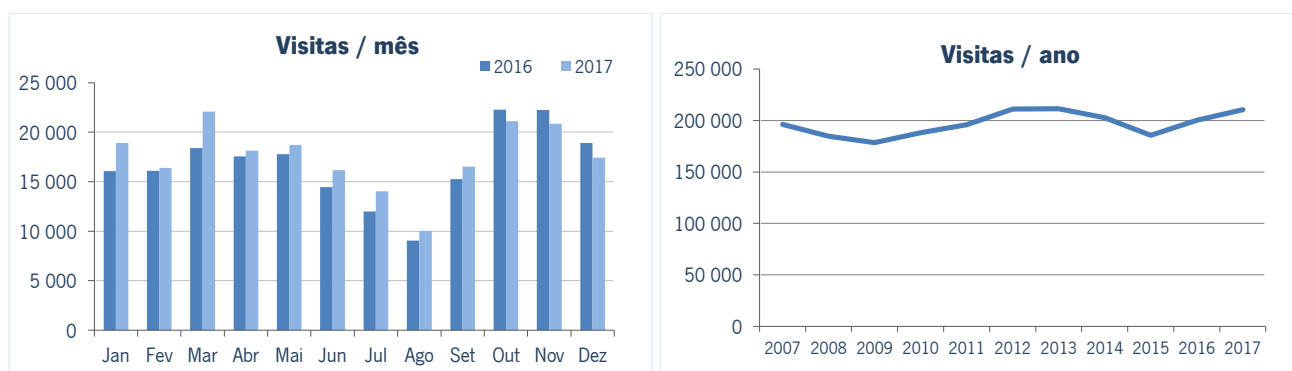


Figura 23: Visitas ao website

3.4.1.2. Catálogo Bibliográfico da UMinho

O catálogo bibliográfico é o serviço de pesquisa que dá acesso às referências bibliográficas de todos os documentos existentes nas bibliotecas da Universidade do Minho. No ano de 2017, registou-se uma diminuição de 17,1% no número de acessos a este serviço, face a 2016, tendo-se registado 355.020 sessões. Este número refere-se ao total de sessões realizadas com pesquisas, e não ao número global de sessões para outras operações, como a consulta de índices, o acesso à área pessoal, aos serviços de renovação ou reserva via Web. Ao conjunto de sessões correspondeu um total de 1.030.144 pesquisas, menos 16% do que em 2016, correspondendo a uma média de 2,9 pesquisas por sessão.

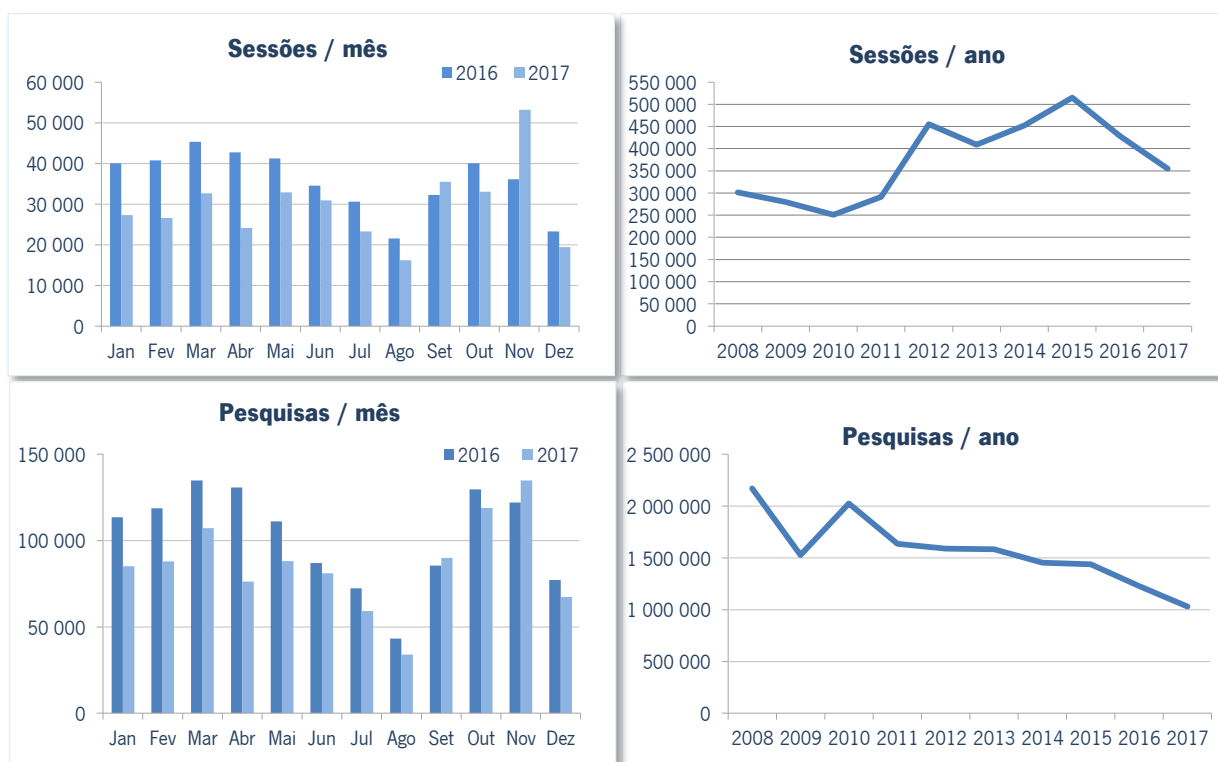


Figura 24: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano

3.4.1.3. Serviço de Pesquisa A-to-Z

O serviço A-to-Z é uma ferramenta de pesquisa que permite a localização de título de revistas e livros eletrónicos disponíveis em texto integral na Universidade do Minho por compra ou assinatura, para além de outras revistas de acesso livre igualmente referenciadas neste sistema. De janeiro a dezembro de 2017, este serviço registou um total de 4 244 sessões e de 10 646 pesquisas.

3.4.1.4. Bases de dados bibliográficas

Em 2017, manteve-se em vigor o protocolo de cooperação entre a Universidade do Minho e a Fundação para a Computação Científica Nacional respeitante à iniciativa Biblioteca do Conhecimento Online (b-on), relativo ao triénio 2016-2018. Os recursos contratados no âmbito do consórcio nacional b-on, de acordo com o modelo All for All, totalizaram cerca de 7.500 periódicos das editoras American Chemical Society (ACS), American Institute of Physics (AIP), Annual Reviews (AR), Association for Computing Machinery (ACM), Coimbra University Press, Elsevier Freedom Collection, IEEE, Institute of Physics (IOP), Nature, Royal Society of Chemistry (RSC), Sage (coleções Political e Sociology), Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM), Springer, Taylor & Francis e Wiley; as bases de dados Academic Search Complete e Business Source Complete forneceram acesso a cerca de 12.500 títulos com texto integral; e estiveram acessíveis as bases referenciais Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA), Zentralblatt e Web of Science. O ano de 2017 registou um total de 799.417 downloads nos recursos b-on, correspondendo a um aumento de 16% face ao ano anterior.

Relativamente à taxa de utilização dos recursos bibliográficos mencionados, apresentam-se em primeiro lugar os dados dos recursos com texto integral disponíveis por via do consórcio b-on, medidos através do número de downloads de artigos. (Figuras 25 e 26).

Editora	2016	2017	Variação
ACM	6 542	6 848	4,7%
ACS	16 128	16 434	1,9%
AIP	4 327	4 209	-2,7%
AR	2 399	2 171	-9,5%
EBSCO	17 301	11 747	-32,1%
Elsevier	440 325	516 782	17,4%
IEEE	7 388	14 324	93,9%
IOP	5 240	7 006	33,7%
Nature	17 101	20 090	17,5%
RSC	11 989	11 710	-2,3%
Sage	4 299	5 641	31,2%
SIAM	92	118	28,3%
Springer	60 262	62 461	3,6%
T & F	38 193	51 348	34,4%
Wiley	57 509	68 528	19,2%
TOTAL	689 095	799 417	16,0%

Figura 25: Número de downloads na b-on

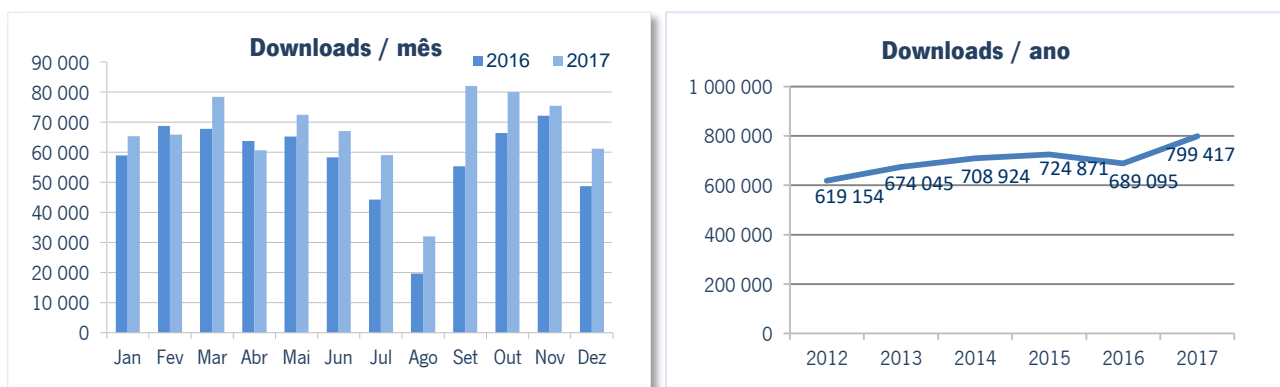


Figura 26: Número de downloads na b-on por mês e ano

A editora com mais artigos descarregados mantém-se a Elsevier, que é também uma das editoras com maior número de títulos disponibilizados e de abrangência multidisciplinar (ver Figura 27). Relacionando o número de downloads em cada uma das editoras com o número de títulos que disponibilizam, outras editoras se destacam, como a Nature, a ACS, a RSC e a AIP (ver Figura 28).

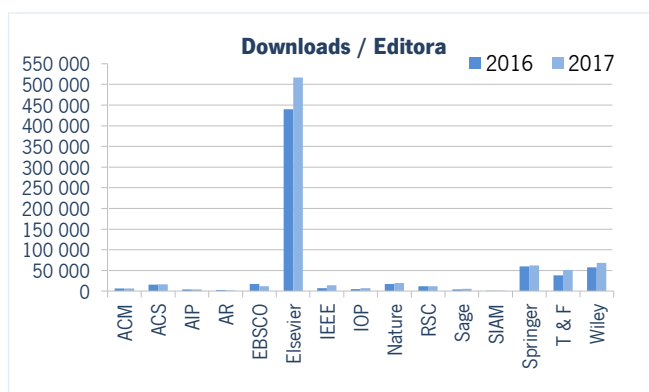


Figura 27: Número de downloads na b-on por editora

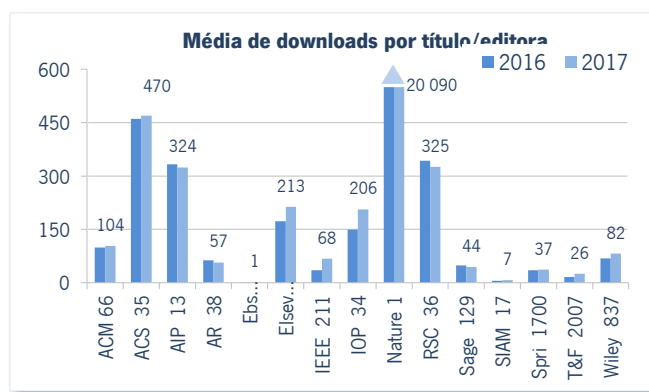


Figura 28: Média de downloads por título

No que diz respeito às bases de dados de âmbito multidisciplinar da Web of Science (ver Figura 29 e Figura 30), em 2017 verificou um aumento expressivo no número de pesquisas da Web of Science *core collection* e do *Journal Citation Report*. Verificou-se também um decréscimo na utilização da opção de pesquisa simultânea em todas as bases Web of Science (5.774 pesquisas), dado que a página de abertura da interface Web of Science passou a abrir com a opção de pesquisa na coleção principal (*core collection*). Relativamente à base de dados referencial Zentralblatt Math, especializada na área de matemática, registou um novo aumento do número de pesquisas.

Recurso	2016	2017	Var. %
WoS All	51 984	5 774	-88,9%
WoS core	39 183	92 870	137,0%
Scielo	448	449	0,2%
CCC	976	1 676	71,7%
JCR	5 026	28 731	471,6%
Derwent	21	20	-4,8%
Zentralblatt	2 533	4 152	63,9%
TOTAL	100 303	133 672	33,4%

Figura 29: Número de pesquisas em bases referenciais b-on

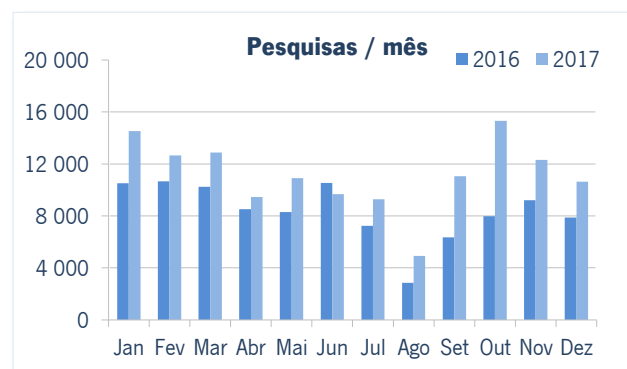


Figura 30: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês

Para além dos recursos incluídos no consórcio b-on, estiveram acessíveis na Universidade do Minho outras bases de dados subscritas por diversas UOEI, designadamente: ABI Inform Complete, APA Handbooks, Bibliography of Translation Studies, Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series, Colour Index International, Communication Abstracts, EconLit Full Text, Emerald Engineering Collection, Emerald Management 120, Handbook of Translation Studies, HeinOnline Core Collection, Infopédia Pro 20, ITU World Telecommunication ICT Indicators Online Database, JSTOR Business I, Lexis Nexis Academic, NBER Working Papers, Political Science Complete, PSYCArticles, PSYCInfo, Scopus, Worth Global Style NetWork.

Relativamente aos dados de utilização dos recursos bibliográficos, subscritos pela Universidade do Minho, foram igualmente contabilizados o número de downloads de artigos, para as bases de dados bibliográficos com texto integral (ver Figura 31 e Figura 32) e o número de pesquisas para as bases de dados referenciais (ver Figura 33 e Figura 34). No primeiro caso verificou-se um aumento de 1,4% no número de downloads no total dos recursos analisados, especialmente nas bases de dados JSTOR e PsycARTICLES.

Recurso	2016	2017	Var.
ABI/Inform	7 550	7 973	5,6%
EconLit	1 851	1 047	-43,4%
Emerald	19 742	17 466	-11,5%
JSTOR	9 775	12 873	31,7%
Political Science	457	293	-35,9%
PsycARTICLES	1 437	1 733	20,6%
TOTAL	40 812	41 385	1,4%

Figura 31: Número de downloads em bases de texto integral

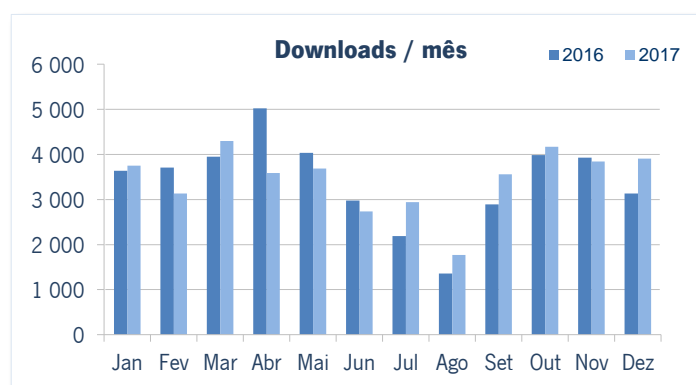


Figura 32: Número de downloads em bases de texto integral por mês

Ao nível das **bases de dados referenciais** constatamos um aumento global do número de pesquisas, especialmente nas bases de dados Infopédia, mantendo-se igualmente a tendência de aumento do número de pesquisas na Scopus, conforme dados abaixo apresentados (ver Figura 33 e Figura 34). Não dispomos de dados de utilização dos recursos APA Handbooks, Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series,

Handbook e Bibliography of Translation Studies, HeinOnline Core Collection, Colour Index International, ITU World Telecommunication ICT Indicators Online Database, Lexis Nexis Academic, NBER Working Papers, Worth Global Style NetWork.

Recurso	2016	2017	Variação
Communication Abs.	2 582	1 716	-33,5%
Infopédia	58 506	64 037	9,5%
PsycInfo	3 137	2 063	-34,2%
Scopus	94 514	97 253	2,9%
TOTAL	158 739	165 069	4,0%

Figura 33: Número de pesquisas em bases referenciais

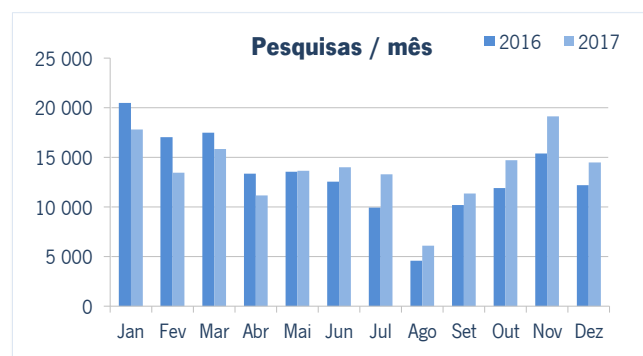


Figura 34: Número de pesquisas em bases referenciais por mês

3.4.2. Setor de Difusão de Informação

O setor de Difusão de Informação tem por funções garantir a obtenção e disseminação de recursos bibliográficos e informativos através dos serviços de fornecimento de documentos e de empréstimo inter-bibliotecas, do serviço de referência e de outras iniciativas de divulgação.

3.4.2.1. Serviço de Fornecimento de Documentos e Empréstimo Inter-Bibliotecas

O serviço de fornecimento de documentos e empréstimo inter-bibliotecas, assegurado pelo Gabinete de Difusão de Informação, satisfaz pedidos internos de documentos inexistentes nas bibliotecas da UMinho e pedidos oriundos do exterior, de documentos existentes nas bibliotecas UMinho.

No ano de 2017 verificou-se uma diminuição no número de pedidos (ver Figura 35 e Figura 36), registando-se no total 136 pedidos. Foi possível dar resposta a todos os pedidos externos e a 97,2% dos pedidos internos. A percentagem de pedidos internos não satisfeitos resulta do cancelamento ou da não confirmação do pedido por parte do utilizador.

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2016	2017	Variação	2016	2017	Variação
Fotocópias Nacionais	14	12	-14,3%	100,0%	100,0%	0,0%
Fotocópias Internacionais	38	17	-55,3%	94,7%	100,0%	5,3%
Empréstimo Nacional	28	19	-32,1%	96,4%	100,0%	3,6%
Empréstimo Internacional	24	24	0,0%	100,0%	91,7%	-8,3%
TOTAL	104	72	-30,8%	97,1%	97,2%	0,1%

Figura 35: Reposta a pedidos internos de documentos

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2016	2017	Variação	2016	2017	Variação
Fotocópias Nacionais/Internacionais	0	0	/	/	/	/
Artigos Digitais Nac./Intern.	38	21	-44,7%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimo Nacional	66	40	-39,4%	97,0%	100,0%	3,0%
Empréstimo Internacional	1	3	200,0%	100,0%	100,0%	0,0%
TOTAL	105	64	-39,0%	98,1%	100,0%	1,9%

Figura 36: Reposta a pedidos externos de documentos

Relativamente à tipologia de utilizadores internos que solicitaram o serviço com maior frequência foram os alunos de 2º e 3º ciclo seguido de docentes e investigadores, como ilustrado pelos gráficos da Figura 37. **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**

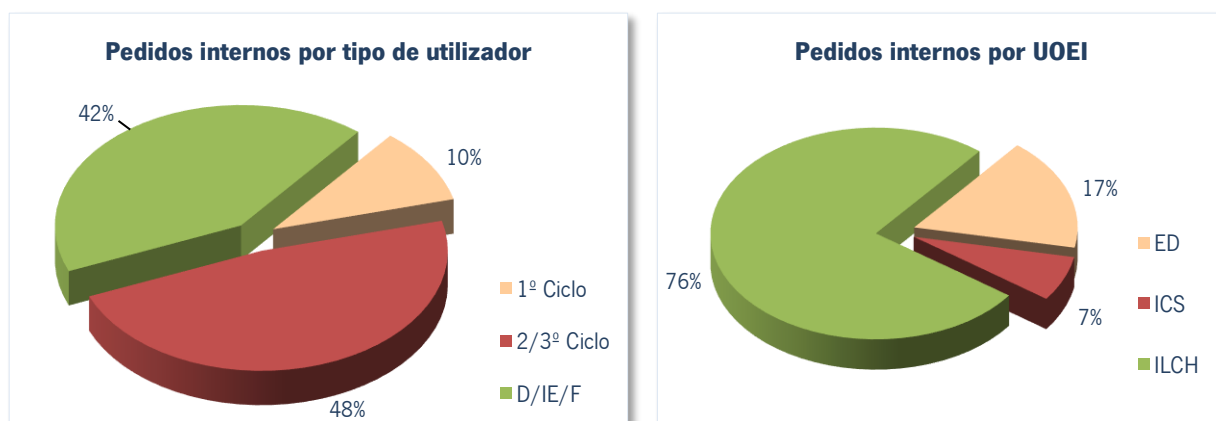


Figura 37: Origem dos pedidos internos de documentos

3.4.2.2. Serviço de Referência

As bibliotecas da Universidade do Minho oferecem apoio personalizado às atividades identificação e utilização de fontes de informação, numa perspetiva informativa, pedagógica e fomentadora de uma maior autonomia dos utilizadores. Para além do apoio de primeira linha prestado pela equipa do serviço de atendimento, ao longo de 2017, o setor de Difusão da Informação respondeu a diversos pedidos de referência colocados presencialmente, telefonicamente ou via Web. Através do serviço Pergunte-nos, via Web foi possível contabilizar 83 pedidos de suporte, registando-se um tempo médio de resposta de 16h18m, de acordo com a distribuição temática ilustrada no gráfico da Figura 38. Não foram aqui contabilizados os emails relacionados com a atividade formativa.

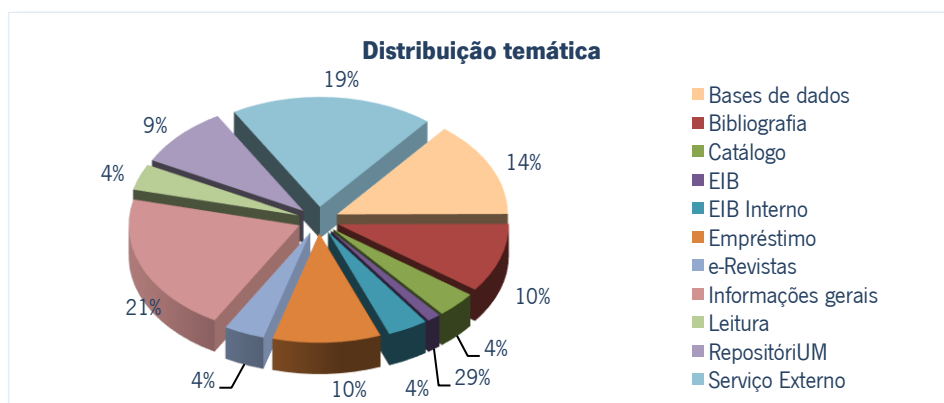


Figura 38: Distribuição temática de questões de referência

No âmbito da atividade de referência, foram disponibilizados um total de 28 postos de pesquisa e de acesso à Internet, com a seguinte distribuição: 14 postos na Biblioteca Geral em Braga, 5 postos de pesquisa na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, 2 postos na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado, 6 postos na Biblioteca da Escola de Direito e 1 posto na Biblioteca Nuno Portas. Na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém são disponibilizados adicionalmente 5 postos de trabalho, um dos quais no laboratório multimédia.

3.4.2.3. Gestão de Conteúdos e Comunicação

A fim de promover e divulgar os serviços e recursos bibliográficos disponíveis são habitualmente produzidos diversos tipos de conteúdos informativos, disseminados através de mailing, dos websites dos SDUM, das redes sociais e nos espaços das bibliotecas geridas pelos Serviços de Documentação.

Em 2017, para além das atividades de manutenção e atualização dos conteúdos da biblioteca digital (website dos SDUM, serviço A-to-Z, Libguides, Libcal) foram realizadas as seguintes atividades:

- organização de 10 acessos experimentais a novos recursos bibliográficos: Art & Architecture Complete e Humanities International Complete da EBSCO, Project MUSE, os recursos da ProQuest Central, Ebook Central e Academic Video Online, a base de dados Factiva da Dow Jones, os recursos Grove Music Online - Oxford Music Online e Grove Art Online - Oxford Art Online, da Oxford University Press e a revista Nature Energy;
- produção de 38 notícias e composição de imagem, para o website dos SDUM;
- diversas comunicações via facebook e instagram;
- produção do guia de utilizador das bibliotecas UMinho, em língua portuguesa e em língua inglesa, dirigidos aos alunos de 1º ano, para distribuição no período de acolhimento pelos Serviços Académicos e disponibilização no website dos SDUM;
- produção de guia informativo sobre as bibliotecas UMinho, em língua portuguesa e em língua inglesa, dirigidos aos novos alunos de ERASMUS e comunidade em geral, para distribuição no período de acolhimento pelo Serviço de Relações Internacionais e disponibilização no website dos SDUM;

- atualização de imagem e conteúdos utilizados nas ações de apresentação e formação dos SDUM;
- composição de outros materiais com fins informativos e promocionais.
- upgrade da interface Libcal;
- digitalização sistemática de capas, contracapas e sumários de livros, sempre que indisponíveis no serviço syndetics, com entrada na BGUM e na BPG, totalizando o número de 4.726 páginas digitalizadas (1.688 capas, 693 contracapas e 2.345 páginas de sumários);
- divulgação dos eventos de animação, através de publicações no website dos SDUM, nas redes sociais, mailing, posters e folhas de sala.

3.4.3. RepositóriUM

No decurso de 2017 as atividades relacionadas com o RepositóriUM foram em larga medida pautadas por um conjunto de tarefas e desenvolvimentos conducentes à sua integração e interoperabilidade com o sistema de informação “Publicações Académicas”, gizado pela Universidade do Minho com o intuito de assumir o RepositóriUM como a fonte “autoritativa” do conhecimento científico publicado pela comunidade da Universidade do Minho, conforme previsto nos termos da sua “Política de Auto Arquivo de Publicações”¹.

O desenvolvimento do sistema de “Publicações Académicas” em paralelo com RepositóriUM, permitiu integrar e conciliar a informação de publicações académicas dos autores afiliados à Universidade do Minho proveniente das bases de dados externas Web of Science (ISI) e Scopus, bem como dotar os autores institucionais de meios para facilmente identificar publicações indexadas, que ainda não se encontrem depositadas no RepositóriUM, e de um mecanismo mais ágil e expedito para poder depositá-las no repositório institucional da UMinho (RI).

Ao longo do ano, as atividades relacionadas com estes desenvolvimentos exigiram muito trabalho preparatório e de acompanhamento, nomeadamente no que concerne à definição dos mapeamentos entres fontes (ISI, Scopus e RepositóriUM), revisão de esquemas de metadados existentes no RepositóriUM, atualização, uniformização e implementação de novos elementos de metadados, apoio e redefinição de configurações inerentes a outros sistemas de informação já integrados com o RepositóriUM, testes, prossecução de melhorias e consequente entrada em produção. O resultado final foi apresentado ao conjunto da academia em duas sessões públicas realizadas no dia 2 de novembro.

Para os efeitos desta integração, foi ainda necessário dotar o RI de novos índices de autoridade, nomeadamente no que respeita a editoras e revistas. Neste domínio foram definidos novos procedimentos de trabalho, decisões, uniformizações e normas técnicas relacionadas com a tarefa de controlo de autoridades no sistema de “Publicações Académicas” e no RepositóriUM, que passou a estar sob a alçada da equipa dos SDUM. Importa referir que durante o ano foram corrigidas, atualizadas e verificadas milhares de entradas nas listas de autoridade de editoras e revistas.

¹ https://repositorium.sdum.uminho.pt/about/docs/Despacho_RT-98_2010.pdf

Em 2017, resultado também das atividades de melhoria e desenvolvimento em curso, foi possível adicionalmente identificar e enriquecer com 48.256 “novos” elementos de metadados a um universo de 11.810 registos já depositados no RepositóriUM.

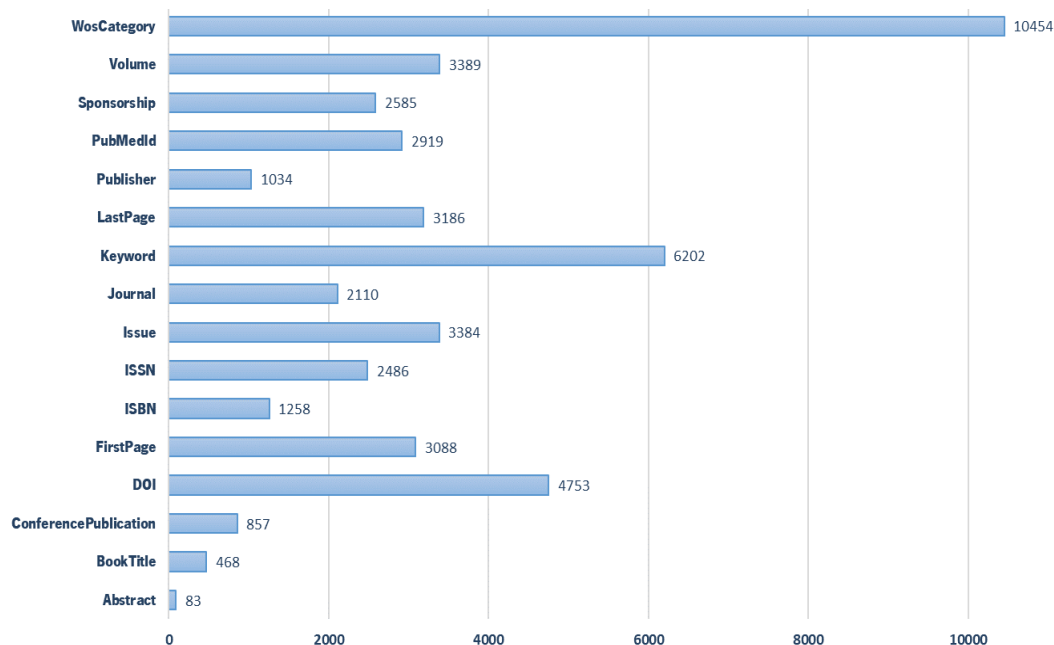


Figura 39: Elementos de metadados enriquecidos em registos do RepositóriUM.

Em termos da sua atividade corrente, no pretérito ano o RepositóriUM continuou a apresentar um crescimento sustentado. O número de documentos disponíveis ao público no final do ano totalizava 46.842 registos, tendo sido acrescidos ao acervo do RepositóriUM um total de 4.804 novos documentos. Neste domínio, apesar de não se superar um dos indicadores previstos no QUAR 2017 dos SDUM (Objetivo Operacional 5), releva informar que o processo de validação de documentos no RepositóriUM esteve suspenso mais de um mês devido a desenvolvimentos técnicos em curso e aos trabalhos acessórios. No final do ano encontravam-se pendentes de validação final de metadados mais de 1.000 documentos, sendo que nos primeiros dias de 2018 ultrapassou-se a rapidamente fasquia dos 47.000 documentos inicialmente definida como meta.

No que concerne ao formato dos depósitos, a sua maioria foi concretizada sobretudo através de auto arquivo por um total de 290 depositantes (aumentou 17% face a 2016) e pese embora a percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através da integração com outros sistemas (representaram 24% da totalidade das publicações depositadas) tenha aumentado ligeiramente (4%) face ao período anterior, não se logrou alcançar um dos indicadores previstos nos objetivos dos SDUM (Objetivo Operacional 7) para o ano. O atraso no depósito de publicações por parte de algumas UOEs com sistemas já integrados com o RepositóriUM, bem como os já aludidos desenvolvimentos técnicos em curso (ultimados no final do ano), poderão ter contribuído para não se alcançar a meta prevista dos 30%.

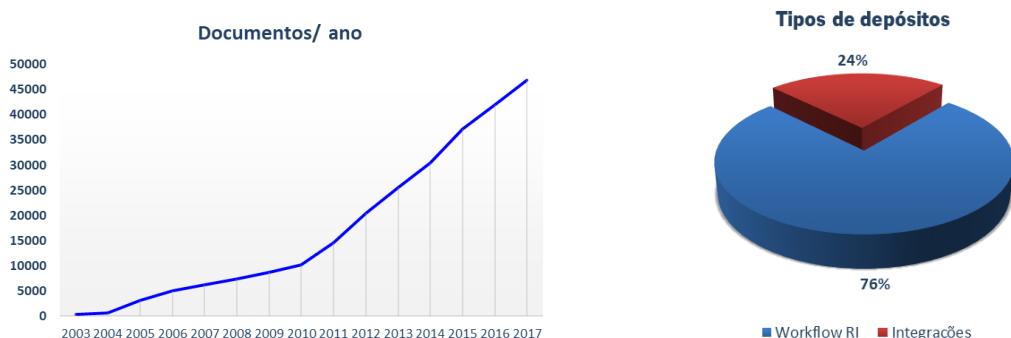


Figura 40: Número de documentos validados por ano e tipos de depósito no último ano

Considerando os anos de publicação dos documentos depositados em 2017 no RepositóriUM, verificou-se que no cômputo geral, 16% das publicações eram referentes a 2013 ou anos anteriores, 3% respeitantes a 2014, 7% a publicações de 2015, 29% a documentos publicados em 2016 e 46% de publicações do ano em curso. Continua a observar-se uma maior predisposição para o depósito das publicações mais recentes, pese embora se continue a assinalar o depósito de algumas centenas de publicações de anos mais retrospectivos (ver Figura 41).

Ano depósito 2017	Ano Pub. N (2017)	Ano Pub. N -1	Ano Pub. N -2	Ano Pub. > N -3	Ano Pub. > N -4 (...)
N.º Pub. Depositadas	1357	896	198	83	472

Figura 41: Distribuição dos depósitos efetuados em 2017 por anos de publicação

Observando as tipologias documentais disponíveis no RepositóriUM em finais de 2017, verificou-se que 33% dos registos do RepositóriUM eram comunicações ou outras contribuições em encontros científicos, 31% eram artigos científicos, 25% teses de doutoramento e dissertações de mestrado realizadas na Universidade do Minho, 6% capítulos de livros e 4% de outras tipologias documentais.

Em linha com o ano precedente, a generalidade destas publicações estava disponível em acesso aberto (79%) e 21% em acesso restrito à UMinho, definitivamente, ou com um período de embargo compreendido entre 1 a 3 anos (ver Figura 42).

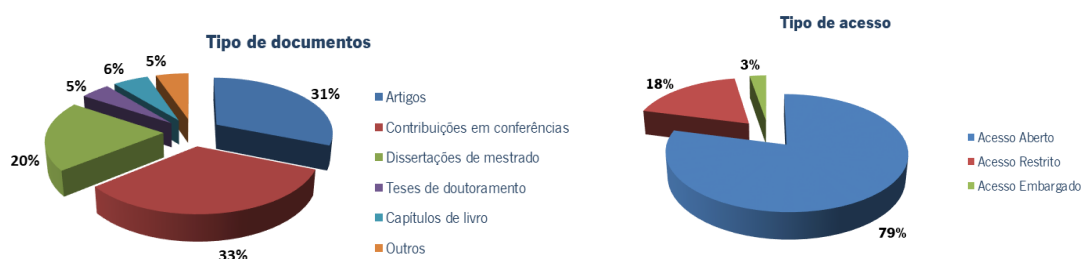


Figura 42: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano

Em 2017, registaram-se 3.290.874 visitas, que se traduziram numa média diária de 9.016 visitas e em 19.543.739 de páginas consultadas (pageviews). Como se pode constatar pelos dados recolhidos, registou-se uma ligeira diminuição comparativamente com o período análogo (ver Figura 43).



Figura 43: Número de visitas em 2017 ao RepositóriUM comparativamente com 2016

No último ano, observou-se também um decréscimo no número de documentos descarregados (downloads) no RepositóriUM (-15%) face a 2016, tendo sido contabilizados no final do ano 1.662.355 *downloads*, a uma média diária de 4.554, não se concretizando deste modo um dos indicadores previstos pelos SDUM no seu QUAR (Objetivo Operacional 5) para o período.

Relativamente às consultas dos registos existentes no RepositóriUM, em 2016 foram averbadas 1.085.532 consultas, o que se traduziu num ligeiro acréscimo face a período anterior (ver Figura 44).

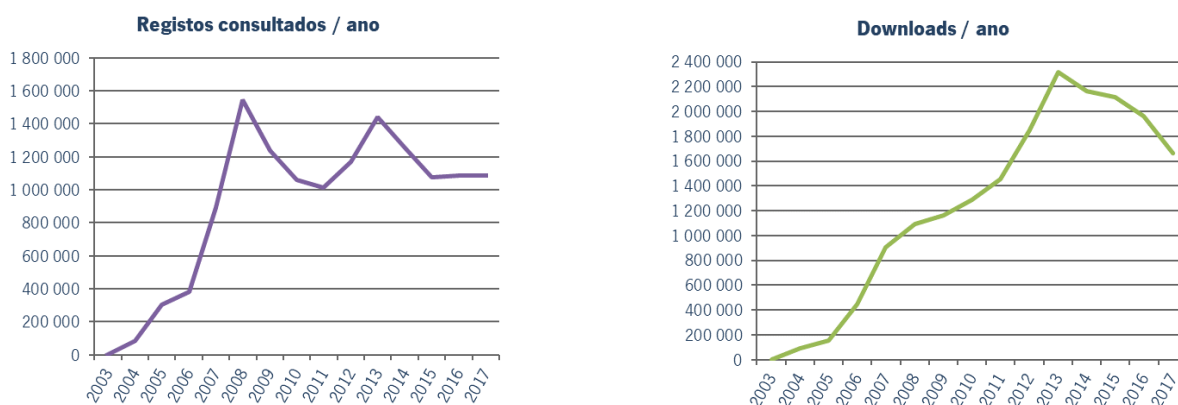


Figura 44: Evolução de registos consultados e downloads por ano

Em linha com período anterior, examinando as origens do tráfego que originaram sessões no RepositóriUM, verificou-se que em 2017 as consultas ao RepositóriUM continuam a ser concretizadas maioritariamente por via indireta, através de motores de pesquisa (52%) e por *websites* de referência (38%) e que apenas 8% dos acessos foram realizados diretamente na interface do RepositóriUM (ver Figura 45).

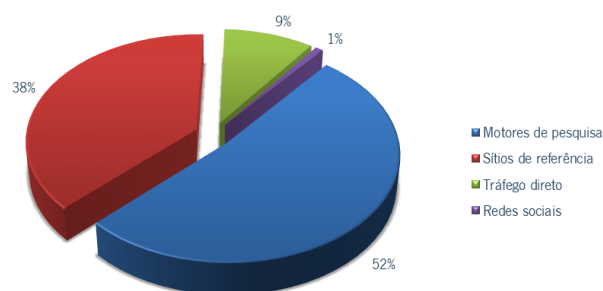


Figura 45: Origens do tráfego ao RepositóriUM

No que concerne a ferramentas de referência social, verificamos que o Facebook, Twitter, LinkedIn, Blogger, WordPress e ResearchGate constituíram as principais origens das mais de 7.200 sessões registadas no último ano no repositório institucional da UMinho (ver Figura 46).

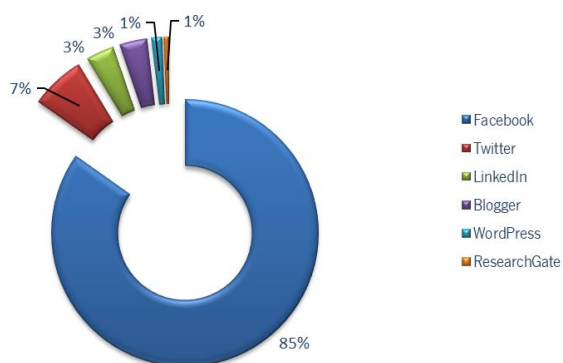


Figura 46: Sessões através de ferramentas de referência social

Em 2017, o RepositóriUM, registou acessos e *downloads* provenientes de mais de 228 países e territórios de todo o mundo (ver Figura 47). Para além de Portugal, o Brasil continuou a ser a principal origem internacional dos *downloads* no RepositóriUM. Em termos de representatividade, o conjunto dos países da União Europeia, os EUA, a Índia, a China são outras origens geográficas que apresentaram maior relevância em termos do número de *downloads* efetuados no repositório institucional da UMinho. Neste particular, será ainda de destacar os *downloads* efetuados de Angola, Moçambique e de outros países de expressão de língua portuguesa que têm vindo a crescer nos últimos anos (ver Figura 48).

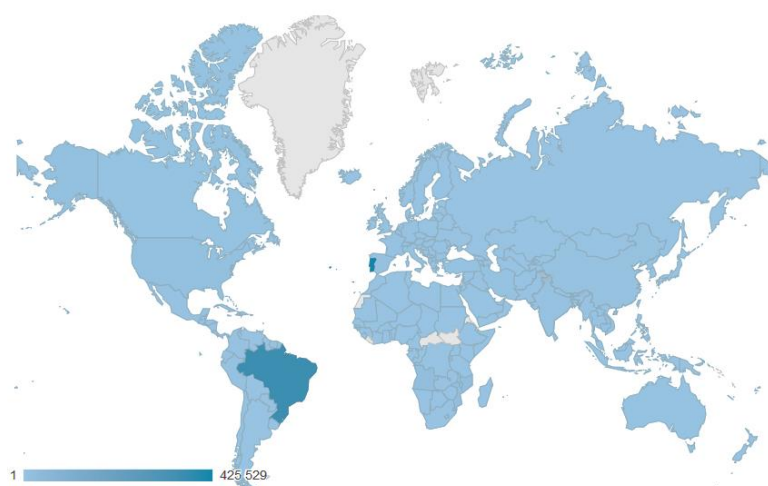


Figura 47: Cobertura no mapa de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2017

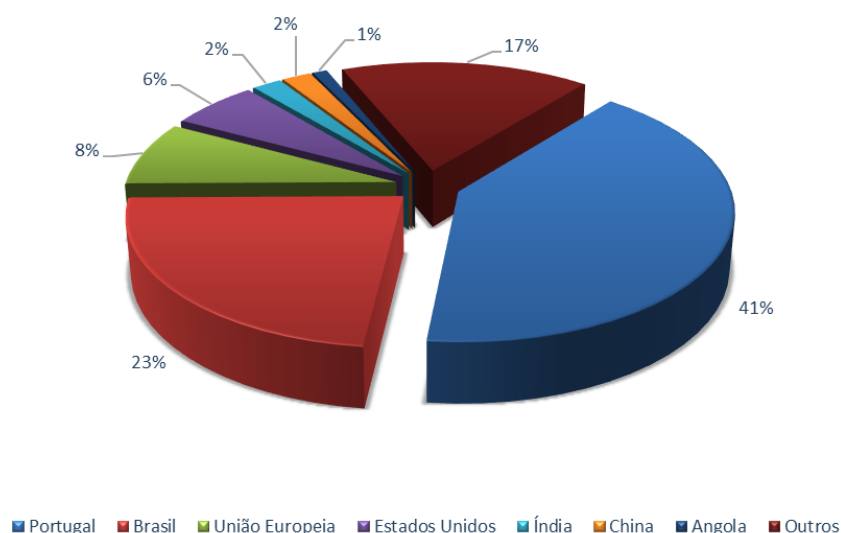


Figura 48: Origem dos *downloads* ao RepositóriUM em 2017

Na observância da política de auto arquivo de publicações estabelecida pela Universidade do Minho, ao longo do último ano, os SDUM continuaram a acompanhar e procederam à monitorização do seu cumprimento pelo conjunto das UOEl, tendo para o efeito realizado uma monitorização relativa às publicações de 2017 durante o mês de julho. Apesar de previstas mais duas monitorizações para o período devido ao envolvimento dos SDUM noutras áreas de intervenção, foi decidido adiar *sine die* essas monitorizações.

Em paralelo com trabalho diário de gestão do RepositóriUM e atividades afins, deu-se continuidade ao acompanhamento e suporte no processo de validação da meta informação dos novos documentos depositados e à sua gestão integrada com o Sistema Gestão Qualidade (SGQ) dos SDUM. Nesta área, durante o ano de 2017 foram registados 836 novos pedidos suporte relativos ao RepositóriUM, sendo que na sua grande maioria (95%) já tinham sido dados como encerrados em finais do ano (ver Figura 49).

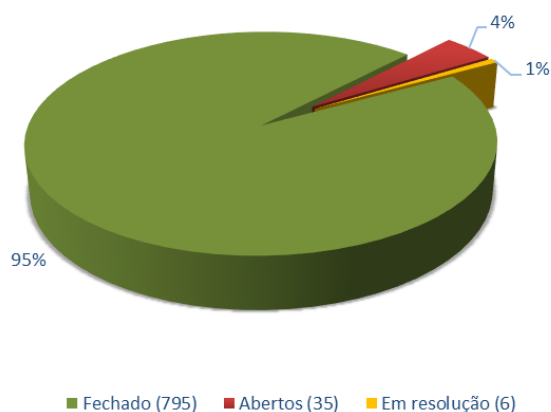


Figura 49: Pedidos registados no serviço de suporte do RepositóriUM

No decurso do ano findo, serão ainda de salientar as tarefas de monitorização e acompanhamento no que concerne ao depósito legal de teses e dissertações², bem como da política de acesso aberto da FCT³ e H2020⁴. Para além da identificação e atualização de informação sobre financiamento de uma forma global em todos os depósitos realizados no RepositóriUM, também foi a ser feito um trabalho de identificação e registo (com TIDs) de teses e dissertações já depositadas e ao abrigo da nova regulamentação. Ao longo de 2017, foram incorporadas no RepositóriUM 1.337 dissertações de mestrado e 212 teses de doutoramento aprovadas na Universidade do Minho.

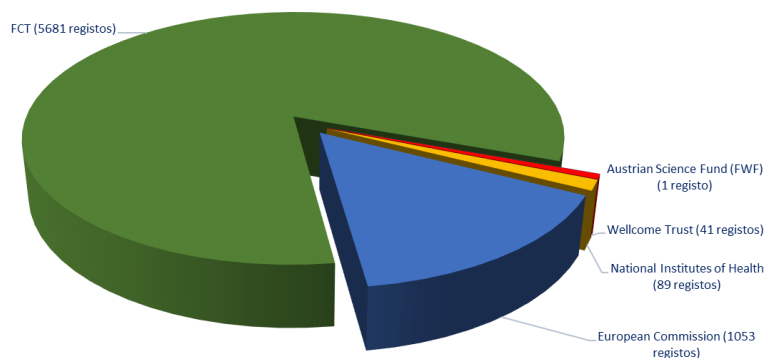


Figura 50: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM

² Vide: Decreto-Lei n.º 115/2013 e Portaria n.º 285/2015

³ Mais informações sobre política FCT: <https://www.fct.pt/dsi/eciencia/index.phtml.pt>

⁴ Mais informações sobre diretrizes H2020:

http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/grants_manual/hi/oa_pilot/h2020-hi-oa-pilot-guide_en.pdf

Por fim, será ainda de referir também numa vertente mais técnica, inserido no plano de atividades anual dos SDUM e em parceria com a Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI) da Universidade do Minho, foram ainda realizadas várias reuniões de trabalho, delineados e produzidos novos add-ons para uso no RepositóriUM (em fase de testes na altura da escrita deste relatório), instalação de um ambiente de testes, conducentes a um processo de migração do RepositóriUM para uma versão atualizada do DSpace (versão 6.x). Será um processo que deverá conhecer avanços práticos no primeiro trimestre de 2017.

3.4.4. Setor de Informática

No ano de 2017, para além das atividades normais de suporte aos utilizadores e atualização dos serviços disponibilizados, merecem destaque as seguintes atividades:

- Implementação e configuração, via Group Policies, de Redirect folders e sincronização em background de pastas, para os postos de trabalho que usam portáteis;
- Implementação de serviço Distributed File System (DFS) em Windows Server 2012R2
- Instalação e configuração de Print Server para as impressoras de rede, para postos de trabalho e postos de pesquisa;
- Implementação, via Group Policies, do Deploy das impressoras do Print Server para postos de trabalho e postos de pesquisa;
- Implementação e configuração de Group Policies para instalação e configuração de software nos postos de trabalho e postos de pesquisa;
- Instalação de Servidor Virtual com Windows Server 2012R2, Microsoft SQL Server 2014, Internet Information Services (IIS), .NET Framework e ASP.NET;
- Migração de todos os serviços alojados no servidor BENTO para este servidor virtual (web sites, ftp sites, softwares, scripts, shared folders, pastas e ficheiros);
- Aquisição de scanners, pistolas de leitura de código de barras, portáteis e PC's;
- Apoio à realização de vários inquéritos, utilizando a plataforma LimeSurvey;
- Instalação de um posto de trabalho virtual para utilização partilhada por vários utilizadores, tendo sido utilizada a plataforma de virtualização Microsoft Hyper-V;
- Instalação e configuração de scâneres no setor catalogação da Biblioteca Geral e da Biblioteca de Guimarães;
- Desenvolvimento software de disponibilização online das capas, contracapas e índices digitalizados pelo sector de Catalogação;
- Aquisição e instalação de equipamentos, e seleção e teste de software a ser usado na difusão de informação em ecrãs nas bibliotecas da UM.

3.4.4.1. Manutenção e Operação

Em 31 de Dezembro de 2017, o parque informático dos SDUM era constituído por:

Designação	Δ 2016
80 Postos (computador, ecrã, teclado e rato) de trabalho e pesquisa	+10
5 Servidores físicos (2 Windows 2003, 3 Windows 2008)	0
5 Servidores virtuais (1 Windows Server 2003, 1 Windows Server 2008, 3 Windows Server 2012R2, 1 Linux Server)	+2
16 Impressoras	-2

2 Multifunções (Impressora, Scanner, Fax)	-1
1 UPS's	0
10 Scanners	6
Algumas dezenas de outros equipamentos, periféricos e acessórios (pistolas de leitura de códigos de barras, Colunas de som, headsets, etc.).	

Figura 51: Constituição do parque informático dos SDUM

Relativamente à infraestrutura, além da manutenção e operação normal em 2017, registou-se a aquisição de vários equipamentos.

Foram adquiridos 10 computadores pessoais, 5 unidades foram atribuídas aos elementos do Gabinete de Projetos e as restantes 5 foram distribuídas pelos postos de trabalho em Braga e Guimarães. Foram ainda adquiridos 4 scanner para satisfazer a necessidade de digitalização de capas, contracapas e Índices de novos exemplares que chegam aos SDUM.

Devido a necessidade de satisfazer alguns postos de trabalho e também a fim de serem disponibilizados aos utentes através do serviço de empréstimo de curta duração, foram adquiridas de algumas unidades de *headphones* e *headsets*.

Relativamente ao plano de manutenção preventiva, programada para agosto de 2017, foi executado sem que se tenha registado anomalias.

3.4.4.2. Suporte

Em 2017, o sector de informática repartiu a sua atividade por 5 grandes tipos de tarefas.

As tarefas associadas ao Aleph continuam a dominar o numero de intervenções, assim como em 2016, apesar de em 2017 ter diminuído o tempo de intervenção para 16%. Relativamente a Avarias, o número de intervenções diminuiu para 18%. Comparativamente a 2016, a Instalação e configuração de software e hardware, aumentou o número de pedidos em 20%, mas diminuiu drasticamente o tempo de intervenção 13%. A tarefa de conceção, desenvolvimento, melhoramento e implementação de novos sistemas informáticos manteve percentualmente o número de pedidos, mas aumentou em muito o tempo utilizado nas mesmas, tendo em 2017 passado para primeiro lugar com 35%; ou seja; foram as tarefas que percentualmente demoram mais tempo a serem concluídas e às quais o Setor de Informática dedicou mais tempo para as concluir.

Os pedidos de formação pontual a cada operador aumentaram para 17% comparativamente a 2016, tendo-se mantido o tempo médio de cada intervenção.

Os sectores, Atendimento, Divisão de Biblioteconomia e Informática, apesar de não serem os setores com o maior número de intervenções, são os que registaram intervenções que totalizam mais tempo (percentagens: 22%, 21%, 17%, respetivamente). Apenas estes 3 setores somam 60% do tempo despendido pelo setor de informática.

A partir das intervenções registadas, apresentam-se de seguida alguns dados que caracterizam o tipo de intervenção e a origem das solicitações (ver Figura 52 a Figura 54).

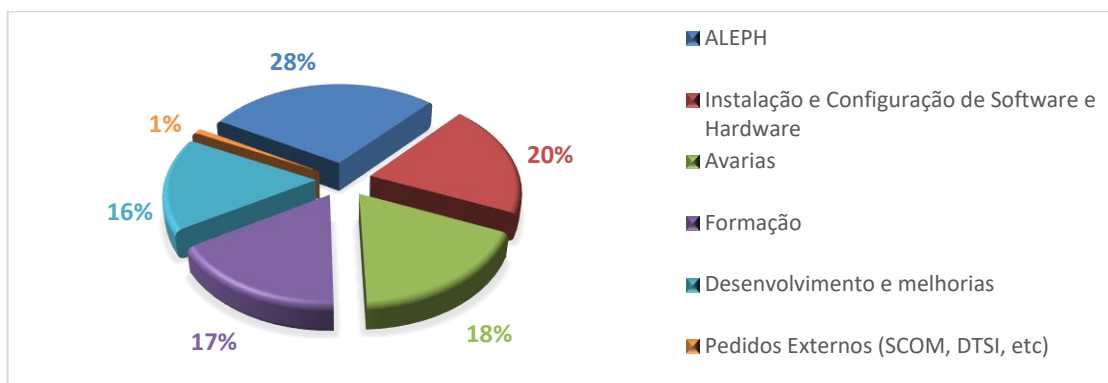


Figura 52: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção.

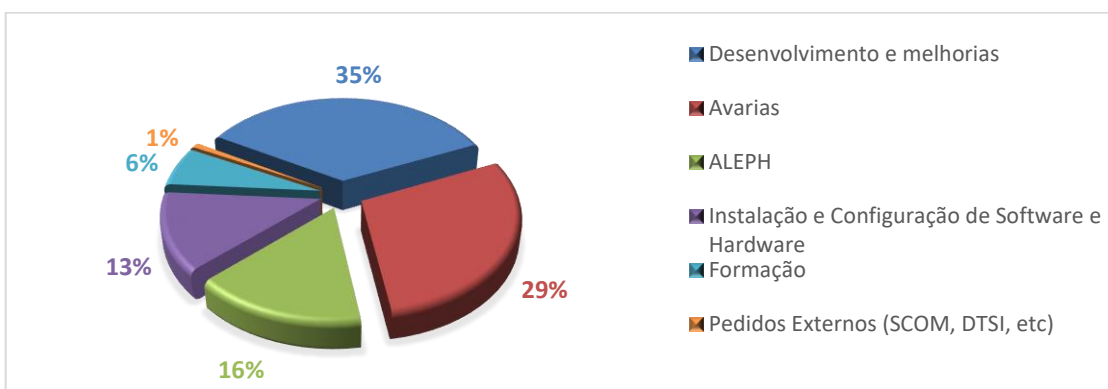


Figura 53: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção

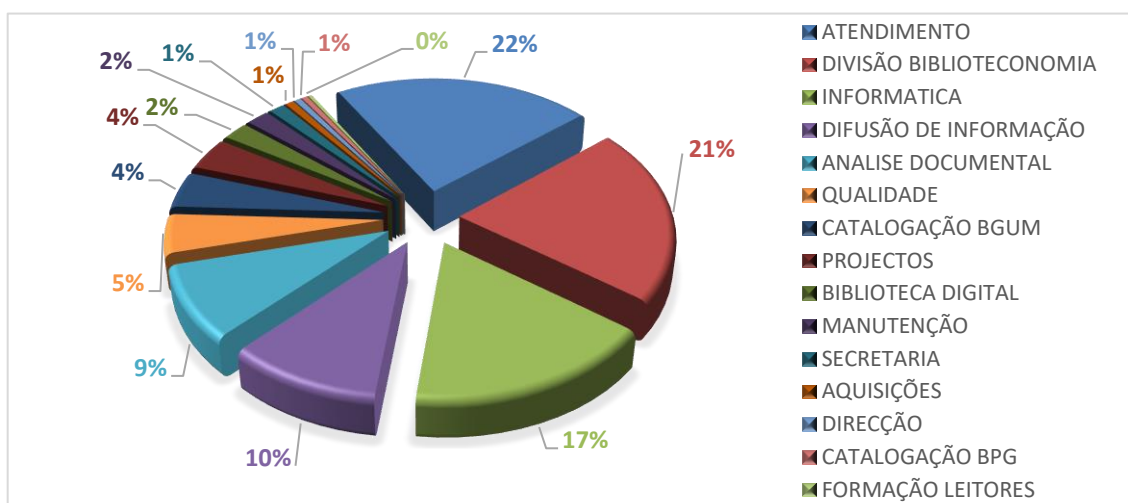


Figura 54: Percentagem de tempo despendido por sector

3.4.5. Setor de Formação de Utilizadores

Relativamente à formação de utilizadores, os Serviços de Documentação promovem anualmente diversas sessões de apresentação das bibliotecas UMinho, ações de formação sobre pesquisa e fontes de informação, sobre gestores de referências bibliográficas e outros recursos específicos. No âmbito desta atividade foram realizadas ao longo do ano de 2017, um total de 100 ações de apresentação e formação, abrangendo 1.778 participantes (Figura 55). Os Serviços de Documentação participaram ainda nas ações de acolhimento dos alunos de Erasmus e receberam visitas de entidades externas.

	Ações	Horas	Participantes
Apresentação 1º ciclo	20	20'00	473
Apresentação 2º ciclo	16	32'00	326
Formação a pedido (grupos)	41	102'00	757
Público em geral	23	62'00	222
Subtotal	100	216'00	1 778
Erasmus	4	1'00	330
TOTAL	104	217'00	2.108

Figura 55: Ações de apresentação e formação

Relativamente a sessões de apresentação das Bibliotecas UMinho, especialmente dirigidas aos novos alunos de 1º ciclo, decorreram um total de 20 ações com 473 participantes, dos cursos de Arqueologia, Ciências da Comunicação, Design e Marketing de Moda, Direito, Estudos Culturais, Estudos Portugueses e Lusófonos, Filosofia, História, Línguas Aplicadas, Música (Pós-Laboral), Química, Sociologia, Gestão Industrial, Engenharia Civil e Engenharia Mecânica, mestrado em Direitos Humanos, grupo de estudantes de diferentes cursos da Escola de Economia e Gestão e um grupo de alunos do Centro Universitário Salesiano de São Paulo.

Relativamente a sessões de apresentação das Bibliotecas UMinho e Fontes de informação científica online, especialmente dirigidas a alunos de cursos de mestrado, decorreram um total de 16 ações com 326 participantes, com participação do curso de Mestrado em Design de Comunicação de Moda, Mestrado em Design e Marketing de Produto Têxtil, Vestuário e Acessórios, Mestrado em Sistemas de Informação, Mestrado em Estatística, Mestrado em Ensino de Música, Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue, Mestrado em Contabilidade, Mestrado em Necessidades Educativas Especiais e Mestrado em Filosofia Política. Solicitaram esta formação também as Licenciaturas em Biologia Aplicada, Educação (pós-laboral) e Enfermagem.

Os SDUM realizaram ainda em 4 sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho, no âmbito das atividades de acolhimento do Programa de Orientação ERASMUS de 2016/2017 (2º semestre) e de 2017/2018 (1º semestre), que contou com a presença de cerca de 330 estudantes. A Biblioteca Geral no campus de Gualtar e a biblioteca da UMinho no campus de Azurém receberam ainda cerca de 193 visitantes, a maioria dos quais, alunos do ensino secundário, no âmbito das iniciativas das Olimpíadas de Química Mais (OQ+), Open Weekend da UMinho, e das entidades Colégio St. Peter's International School, Escola Secundária Martins Sarmiento e grupo de professores da Rede de Bibliotecas Escolares do Concelho de Guimarães.

Os Serviços de Documentação promoveram ainda ações de formação abertas a toda a comunidade e satisfizeram

ações de formação a pedido das UOEL. Neste âmbito, foram realizadas 31 ações, com um total de 554 participantes sobre Fontes de informação científica online foram; 8 ações, com um total de 87 participantes, sobre o Endnote Basic; 18 ações, com um total de 258 participantes, sobre o Mendeley; e 2 ações, com um total de 23 participantes, sobre o Portal Pordata.

3.4.6. Setor de Animação

Ao longo do ano de 2017 a Biblioteca Geral no campus de Gualtar e a Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém, organizaram e acolheram os seguintes eventos de extensão cultural:

- Exposição “LERVITAR”, do fotógrafo Rodrigo de Matos, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, de 10 a 27 de janeiro.
- Exposição “Fernão Mendes Pinto, deslumbramentos do olhar”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 17 de fevereiro a 3 de março. Exposição cedida pelo Camões - Instituto da Cooperação e da Língua. Evento organizado em colaboração com o Instituto Confúcio da UMinho.
- Videoconferência do seminário “A Federação da Rússia no sistema Internacional” realizada no dia 21 de fevereiro, com emissão simultânea nos espaços da Casa do conhecimento / B-lounge da Biblioteca Geral da Universidade do Minho em Gualtar e da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a Casa do Conhecimento da UMinho.
- Programa da TSF realizado em direto no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, no dia 22 de fevereiro, no âmbito da comemoração do seu 29º aniversário, com um especial "Pensamento Cruzado", subordinado ao tema "O ato psicoterapêutico".
- Exposição “No limite da consciência” do ilustrador André Lima Araújo (alumni da UMinho), patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, de 22 de fevereiro a 31 de março. Evento organizado em colaboração com a EA.
- Seminário "A evasão escolar nos cursos de graduação a distância: Uma previsão com base no perfil do aluno", realizado no espaço Casa do Conhecimento - B-lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém e emitido por videoconferência na Biblioteca Geral da Universidade do Minho em Gualtar, no dia 22 de fevereiro.
- Exposição de gravuras “Nenhum país é longínquo”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 6 a 31 de março. Evento organizado em colaboração com o Departamento de Estudos Asiáticos do ILCH.
- Exposição “LERVITAR”, do fotógrafo Rodrigo de Matos, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 3 a 28 de abril.
- Exposição “No limite da consciência” do ilustrador André Lima Araújo (alumni da UMinho), patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 2 a 26 de maio. Evento organizado em colaboração com a EA.
- Sessão "Conversas para a mudança: retrospectiva sobre os ODM" realizado no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, no dia 24 de maio. Evento organizado em colaboração com a IE.
- Workshops e exposição de fotografias “Via Láctea-Caminho de Diálogo entre Culturas”, patente na

Biblioteca Fernão Mendes Pinto, de 29 de maio a 2 de junho, no âmbito da Semana da Cultura Japonesa. Evento organizado pelo Departamento de Estudos Asiáticos do ILCH e pelos Serviços de Relações Internacionais da UMinho (SRI).

- Exposição “Aventuras do Brigadeiro Gerard”, do ilustrador Daniel Silvestre, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, de 30 de maio a 30 de junho. Evento organizado em colaboração com a EA
- Exposição de fotografia “Olhares Analíticos - 2017”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 5 a 23 de junho e patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém, de 03 a 21 de julho. Evento promovido pela Comissão Diretiva do Mestrado em Técnicas de Caracterização e Análise Química da EC.
- Exposição “Silêncios: uma exposição para ler”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 26 de junho a 8 de setembro. Exposição cedida pela Biblioteca Pública de Braga.
- Sessão final da 17ª edição do IdeaLab - Laboratório de Ideias de Negócio, realizada no dia 19 de julho, no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho do Campus de Azurém. Evento TecMinho.
- Sessão final do Workshop “Improving the Skills and Competencies of Staff Working at Crealabs”, realizada no dia 7 de setembro, no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho do Campus de Azurém. Evento TecMinho.
- No âmbito do Festival Encontros da Imagem, que em 2017 celebrou trinta anos da sua fundação, estiveram patentes, de 15 de setembro a 28 de outubro, no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho em Gualtar, as exposições “I’ve Never Been Big Sick”, de Ulla Deventer e “The Ghetto Tarot” de Alice Smeets e na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, a exposição “A Room of One’s Own & Memory of a Vase” de Erica Nyholm.
- Apresentação da 2.ª edição do Concurso de inovação social digital - Santa Casa Challenge - a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), realizada no dia 19 de outubro, no espaço B-Lounge, na Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém (Guimarães), com o apoio da TecMinho.
- Exposição fotográfica “Harmonious China - Aspirations and Dreams”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral, em Gualtar, de 2 a 15 de novembro. Evento organizado em colaboração com o Instituto Confúcio da Universidade do Minho.
- Exposição comemorativas dos 25 anos da Biblioteca Geral da Universidade do Minho, de 16 de novembro de 2016 a 17 de fevereiro de 2017;
- Exposição “Francisco de Holanda - 500 anos de nascimento”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém, de 6 a 30 de novembro.
- Exposição evocativa do 320º aniversário da morte do “Padre António Vieira 1608 – 1697”, patente no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém, de 6 a 30 de novembro. Exposição cedida pela Biblioteca Pública de Braga.
- Noite de poesia, dedicada a autores portugueses, dinamizada pelo Clube de Poetas do Selho, realizada no dia 10 de novembro, no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém.
- Palestra “TALK ABOUT: Blockchain for FinTech and for Industry Applications” realizada no dia 6 de dezembro, no espaço B-Lounge da Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com o IEEE UMinho Student Branch.

4. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

4.1. Análise global: objetivos e programa de gestão

No início do ano, tendo em conta os objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização da Universidade do Minho, os SDUM definiram os seus objetivos para 2017. Para os diferentes objetivos foram definidos indicadores e metas (ver Figura 56).

Indicadores	Meta 2017	Resultado
Visitas per capita	44	43,4
N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ	435000	434933
Participantes em ações de formação/apresentação das bibliotecas	1950	1932
Utilização de serviços multimédia	50	4
Número de serviços/produtos novos ou reformulados	4	108
Ações de melhoria e modernização das bibliotecas	6	5
Ações de formação/apresentação das bibliotecas	110	100
Comunidades no programa de diagnóstico de gestão de dados	3	6
Ações de suporte a planos de gestão de dados	2	2
Ações de suporte e formação de gestão de dados (conteúdos e atividades)	3	2
Gestão dos dados produzidos/recolhidos nos SDUM	3	3
Serviço/plataforma de gestão de publicações (revistas e/ou livros)	1 plataforma de gestão de edição disponível até final de 2017	2
Utilização do serviço de atribuição de DOI	40	176
Número de documentos no RepositóriUM	47000	46842
Percentagem da produção científica da UMinho depositada no RI	65%	a)
Número de downloads	2 000 000	1662355
Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	50	83
Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	3	3
Participação em grupos técnicos de redes internacionais e nacionais	7	11
Conteúdos do site Open Access	40	30
Tempo médio do circuito documental	2,4	2,3
Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas	30,00%	24,0%
Custo por utente	39,00 €	37,35 €
Documentos processados por colaborador	1310	1243,1
Consumo/custo de energia	Redução de 5%	b)
Satisfação global revelada através de inquérito (LibQual)	7	7,3
Satisfação com atendimento	9	9,2
Manutenção da certificação ISO 9001	Manutenção da certificação	Manutenção

Percentagem do trabalho realizado necessário para a transição da norma	100%	100%
N.º de colaboradores que realizam formação	33	32
Satisfação global dos colaboradores dos SDUM, revelada por questionário	3,3	3,22

- a) Foi decidido não monitorizar este indicador em função do desenvolvimento e implementação da aplicação “Publicações Académicas” na Intranet da UMinho
- b) Não foi possível monitorizar este indicador dado que não foram fornecidos dados pela Universidade

Figura 56: Indicadores e resultados em 2017

Como se pode concluir da análise do quadro anterior, apesar de terem sido atingidas, e em alguns casos superadas, a maioria das metas definidas, registou-se também um número significativo de indicadores em que os resultados obtidos ficaram aquém das metas estabelecidas.

Do conjunto dos 14 objetivos operacionais definidos, 6 registaram resultados aquém do esperado, mas todos com pequenos desvios (o desvio máximo foi de 5,4%) em relação à meta. No entanto, é necessário sublinhar que apesar de os desvios serem reduzidos no que diz respeito aos objetivos, se registaram desvios mais significativos em diversos indicadores incluindo alguns dos mais relevantes e com maior peso. Em particular no primeiro objetivo, relacionado com o aumento da procura das bibliotecas, o indicador das visitas às bibliotecas, contrariamente ao que vinha acontecendo nos anos anteriores, registou uma evolução negativa. Essa evolução poderá ter-se ficado a dever sobretudo às alterações do padrão de utilização da Biblioteca do campus de Azurém, o que deverá ser acompanhado e confirmado em 2018.

Por outro lado, em 7 dos objetivos operacionais as metas foram atingidas ou superadas, em alguns casos largamente superadas. Também aqui se verificou maior variabilidade nos resultados dos indicadores do que no agregado dos objetivos. Finalmente, no que diz respeito ao objetivo 9 - Consumo/custo de energia, não foi possível monitorizar os resultados dado que, contrariamente ao que tinha sido anunciado pela Universidade no início de 2017, não foram fornecidos quaisquer dados relacionados com os consumos de energia em 2016 e 2017.

Analisando o desempenho nas 3 dimensões em que se estrutura o QUAR, Eficácia, Eficiência e Qualidade, verifica-se que o maior desvio se regista na dimensão da Eficácia, com um resultado de 122% que, por ser a dimensão com maior ponderação, tem impacto significativo no desempenho global de 111%. Nas outras duas dimensões, Eficiência (97%) e Qualidade (100%) o desempenho foi muito próximo dos objetivos.

Analisando os principais processos da cadeia de valor, comparativamente com o ano anterior, o desempenho manteve-se semelhante, com ligeiras melhorias em alguns processos e retrocesso em outros.

No que se refere aos serviços de empréstimo, registaram-se níveis de utilização inferiores aos verificados em 2016 relativamente ao empréstimo de publicações, quanto ao número de utentes ativos e ao número de transações (empréstimos, devoluções, renovações e reservas) efetuados nos balcões de atendimento. No entanto, com a disponibilização, a partir de 17 de fevereiro, na BGUM e na BPG, do novo serviço de empréstimo de cabinas de

estudo individual, gabinetes de estudo de grupo, laboratório multimédia e de outros recursos até então disponibilizados, mas que apenas a partir dessa data foi possível passar a registar no sistema de gestão de bibliotecas, verificaram-se níveis de utilização bastante elevados (35,6% do total dos movimentos de empréstimo efetuados nos balcões de atendimento da BGUM e na BPG).

O nº de visitas per capita registou um ligeiro decréscimo, tendo o mesmo sido verificado apenas na Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém, o que se poderá explicar pela permanência mais prolongada dos utentes nos espaços da biblioteca, devido às condições oferecidas pelas novas tipologias de espaços.

Relativamente ao tempo médio de tratamento dos documentos, desde a sua entrada no circuito documental até ao seu envio para as bibliotecas destinatárias, registou-se um valor médio que permitiu que a meta fosse superada.

Registaram-se variações negativas na evolução das diferentes componentes da biblioteca digital, o que deve motivar reflexão para 2018, quer ao nível do plano de atividades, quer ao nível dos objetivos.

No que diz respeito ao RepositóriUM, o ano de 2017 ficou marcado pelo desenvolvimento e disponibilização da aplicação “Publicações Académicas” na Intranet da UMinho, que interoperava com o RepositóriUM. O desenvolvimento da aplicação e a sua disponibilização apenas em novembro de 2017 (mais tarde do que inicialmente previsto) teve um grande impacto quer no trabalho dos SDUM, quer no comportamento dos membros da UMinho. Desde logo, esta circunstância não permitiu realizar a monitorização da percentagem da produção científica de 2017 depositada no RepositóriUM em tempo útil. Por outro lado, quanto ao número de documentos depositados no RepositóriUM a meta definida não foi completamente atingida em 31 de dezembro de 2017, mas foi largamente ultrapassada logo nos primeiros dias de 2018. Finalmente, quanto ao número de downloads, tal como tem acontecido nos últimos 3 anos, a meta definida não foi atingida.

Relativamente à formação dos utilizadores registou-se uma diminuição quer do número de ações, quer do número de participantes.

Finalmente, deve sublinhar-se que a satisfação dos utentes das bibliotecas, tal como avaliada pelos inquéritos realizados, se manteve muito elevada. Os resultados obtidos são globalmente semelhantes aos dos anos anteriores, com uma ligeira subida do resultado dos 2 questionários (Libqual e satisfação com o atendimento).

5. NOTAS FINAIS

Do conjunto da informação constante deste relatório, e para além da operação regular das bibliotecas da UMinho e dos serviços que estas oferecem, destacam-se seguidamente alguns dos aspetos mais significativos que marcaram a atividade dos Serviços em 2017.

A contratação, em regime de contrato de trabalho por tempo indeterminado, de 8 trabalhadores, foi inquestionavelmente o facto mais relevante na vida dos Serviços de Documentação em 2017. Essa contratação permitiu resolver uma boa parte dos graves problemas de recursos humanos dos SDUM que se arrastavam há uma década e que, como repetidamente tinha sido assinalado, constituíam a principal fragilidade dos Serviços.

Transitaram ainda para 2018 algumas situações de precariedade, que se espera possam ser resolvidas através do programa de regularização extraordinária dos vínculos precários na Administração Pública e de outras iniciativas. Mas apesar disso, a situação de recursos humanos dos SDUM no final de 2017 era indiscutivelmente muito melhor do que a existente no início do ano. De facto, para além das contratações já referidas, em 2017 procedeu-se ainda ao recrutamento, em regime de contrato de trabalho a termo certo, de 3 novos técnicos superiores que iniciaram funções em outubro, e decorreu um outro procedimento para o recrutamento de mais 2 técnicos superiores, que apenas iniciaram funções já em 2018, todos para o gabinete de projetos (onde, por outro lado, se registou o fim de um outro contrato a termo em dezembro de 2017).

Este reforço significativo da equipa dos projetos de acesso aberto corresponde indiscutivelmente a uma necessidade premente, dado que se continuou a registar a intensificação do trabalho e atividade relacionada com o acesso aberto e a ciência aberta, que constitui o segundo aspeto que merece referência. De facto, para além de um forte envolvimento nas iniciativas nacionais, em especial no projeto RCAAP, mas também nos trabalhos do Grupo de Trabalho para a Política Nacional de Ciência Aberta e outras atividades promovidas pela Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior no domínio da Ciência Aberta, os SDUM tem vindo a assumir crescentes responsabilidades e a responder a um também crescente número de solicitações a nível internacional.

O ano de 2017 ficou aliás marcado pelo arranque de 3 novos projetos H2020, nos quais os SDUM dirigem importantes parcelas de trabalho, assumindo até o papel de coordenação no projeto FOSTER Plus (iniciado em maio de 2017), e pela apresentação de uma nova candidatura a um projeto H2020, que foi aprovada tendo o novo projeto o seu início em janeiro de 2018. Assim, no primeiro semestre de 2018, e pela primeira vez, os SDUM estarão envolvidos em cinco projetos H2020, o que só é sustentável pelo reforço da equipa.

Em terceiro lugar, merece especial destaque o trabalho desenvolvido em 2017, com continuidade nos primeiros meses de 2018, em torno da integração e interoperabilidade do RepositóriUM com o sistema “Publicações Académicas” na Intranet da UMinho, que por sua vez faz a interface com o sistema de informação de avaliação docente, assumindo integralmente o RepositóriUM como a fonte “autoritativa” sobre as publicações dos membros da Universidade do Minho, conforme previsto nos termos da sua “Política de Auto Arquivo de Publicações” de 2010.

O desenvolvimento do sistema de “Publicações Académicas” e a sua entrada em produção em novembro de 2017 teve um grande impacto na atividade do RepositóriUM. Ao longo de todo o ano de 2017 os SDUM desenvolveram um vasto conjunto de tarefas preparatórias e de acompanhamento, e a partir do final do ano tiveram ainda de responder a um significativo aumento do número de documentos depositados no RepositóriUM em resultado dos processos de avaliação de docentes em algumas UOEl.

Este processo de integração do RepositóriUM com o sistema de Publicações Académicas exigiu o reforço da equipa e do tempo de trabalho devotado aos processos de validação de metadados, e uma grande dedicação por parte de quem gere o RepositóriUM e as tarefas a ele associadas. Assim, é justo prestar publico reconhecimento e agradecimento ao conjunto das pessoas envolvidas nestas tarefas pelo trabalho, profissionalismo e entrega com que enfrentaram este desafio, que se prolongará para 2018.

Finalmente, uma nota relativa à Biblioteca Geral da Universidade do Minho, a maior biblioteca da Universidade e também, por isso mesmo, o principal ponto de contacto dos SDUM com os seus utentes. O ano de 2017 foi particularmente significativo para a BGUM, pois iniciou-se com o alargamento das instalações no último piso, disponibilizando novos espaços, incluindo uma biblioteca especializada, a Biblioteca Fernão Mendes Pinto, em 17 de fevereiro de 2017, e terminou com o início das comemorações dos 25 anos da Biblioteca Geral (que abriu ao público em 16 de novembro de 1992 e foi oficialmente inaugurada em 17 de fevereiro de 1993), em novembro de 2017.

As comemorações dos 25 anos a Biblioteca Geral no campus de Gualtar incluíram diversas iniciativas entre as quais se destacam uma exposição comemorativa que esteve patente de 20 de novembro de 2017 a 17 de fevereiro de 2018 e a conferência "Bibliotecas universitárias: o presente no futuro" que assinalou o encerramento das comemorações em 16 de fevereiro de 2018.

Desta forma, o ano de 2017 na Biblioteca Geral da Universidade do Minho, ilustrou e simbolizou de forma particularmente feliz e significativa, a capacidade dos SDUM para olhar para o futuro - sem esquecer o passado, a rica experiência acumulada e as pessoas que a construíram -, se renovarem e inovarem permanentemente respondendo às necessidades e expetativas dos seus utilizadores.

É esse património de inovação, qualidade e foco nos utilizadores, reafirmado em 2017, que será decisivo para enfrentar com sucesso os novos desafios que se anunciam.

Braga/Guimarães, fevereiro de 2018