



FACULDADE DE LETRAS  
UNIVERSIDADE DE  
**COIMBRA**

Inês Margarida Barbosa da Silva

**SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

**PERCEÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DAS  
CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE DE  
COIMBRA**

**Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela Professora Doutora  
Liliana Isabel Esteves Gomes, apresentada ao Departamento de Filosofia, Comunicação e  
Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra**

Outubro de 2021

# FACULDADE DE LETRAS

## SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

### PERCEÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

#### Ficha Técnica

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Dissertação</b>
<b>Título</b>	<b>SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS</b>
<b>Subtítulo</b>	<b>Perceção dos utilizadores da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra</b>
<b>Autora</b>	<b>Inês Margarida Barbosa da Silva</b>
<b>Orientadora</b>	<b>Liliana Isabel Esteves Gomes</b>
<b>Júri</b>	<b>Presidente: Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas</b> <b>Vogais:</b> <b>Doutor Jorge Manuel Rias Revez</b> <b>Doutora Liliana Isabel Esteves Gomes</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Ciência da Informação</b>
<b>Área científica</b>	<b>Ciência da Informação</b>
<b>Data da defesa</b>	<b>15-12-2021</b>
<b>Classificação</b>	<b>19 valores</b>



FACULDADE DE LETRAS  
UNIVERSIDADE DE  
COIMBRA

*Às duas estrelas que guiam o meu caminho:*

*Avô António e Avó Lídia!*

## **AGRADECIMENTOS**

À minha orientadora, a Professora Doutora Liliana Isabel Esteves Gomes, expresso os meus sinceros agradecimentos pela disponibilidade e recetividade demonstrada desde o primeiro dia. Agradeço o acompanhamento de excelência com todo o seu rigor científico, paciência e por todos os sábios concelhos acompanhados de palavras de amizade e motivação.

Agradeço à Dra. Sandra Lima, da Biblioteca das Ciências da Saúde, a disponibilidade e pronta colaboração nesta investigação, bem como aos Diretores da FFUC e da FMUC pela cooperação na divulgação do estudo aplicado.

Expresso a minha gratidão aos meus pais por proporcionarem e acompanharem todo o meu percurso académico. A eles e à minha irmã agradeço todo o apoio e por sempre acreditarem que era capaz!

Ao Ricardo, pelo apoio incondicional em todos momentos. Pela sua paciência e todas as atitudes e palavras de carinho que transmitiam a força necessária para superar todos os obstáculos. Por sempre acreditar em mim e nunca me ter deixado desistir do meu objetivo.

Às minhas amigas agradeço todos os momentos de descontração e todas as palavras de apoio. Em especial, apresento a minha gratidão à Jéssica, a amiga de todas as horas, que demonstrou toda a disponibilidade em qualquer altura para fazer todas as leituras do presente trabalho. Um grande obrigada pelo seu ombro amigo e por estar sempre presente com a sua palavra de força e amizade!

A todos apresento os meus sinceros agradecimentos!

## RESUMO

No início da terceira década do século XXI, no contexto de disponibilização massiva de informação online, consolidam-se novas práticas de produção, disseminação e acesso. As Bibliotecas Universitárias pretendem assumir um papel no desenvolvimento de serviços inovadores de apoio à investigação científica, num contexto caracterizado pelo uso intensivo de tecnologias digitais, mudanças na comunicação científica, na gestão universitária e no comportamento dos utilizadores.

Este estudo tem como objetivo geral avaliar as perceções dos utilizadores acerca dos serviços de apoio à investigação da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra (BCSUC). Como objetivos específicos pretende-se: discutir o conceito de comportamento informacional na área científica da Ciência da Informação e no mundo digital atual; analisar o âmbito dos estudos de utilizadores em serviços de informação; identificar e compreender o panorama atual dos serviços de apoio à investigação e a sua importância para a inovação das bibliotecas universitárias; auscultar os utilizadores, reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da BCSUC.

Metodologicamente, recorreu-se à revisão de literatura para a concretização do enquadramento teórico e concetual. O desenvolvimento do estudo aplicado assenta numa metodologia mista, através de uma abordagem qualitativa e quantitativa com recurso a entrevista à bibliotecária/profissional da informação e a dois questionários aplicados a docentes/investigadores e aos estudantes.

Dos resultados obtidos destaca-se: a heterogeneidade e singularidade dos serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias; a inexistência de uma definição unívoca aceite internacionalmente. Cada biblioteca disponibiliza uma oferta que vai ao encontro da definição de serviços de apoio à investigação adotada, considerando o meio envolvente e os recursos disponíveis. No caso da BCSUC destaca-se: no Serviço de Informação e Referência, as ações de formação, o apoio à criação e gestão da identidade digital e do *Curriculum Vitae*, o apoio à publicação e avaliação de ciência. Na perceção dos seus utilizadores, existe uma concordância no grau de importância significativo atribuído aos serviços de apoio à investigação e no papel que a biblioteca desempenha no seu percurso académico/científico.

Em suma, esta é uma área do trabalho especializado em bibliotecas universitárias que requer uma adequada planificação que contemple serviços inovadores e significativos para os utilizadores, passíveis de adaptação às mudanças e desafios da Sociedade da Informação/Conhecimento. Um dos aspetos fulcrais no planeamento e desenvolvimento destes serviços é o conhecimento das necessidades reais dos utilizadores.

**Palavras-chave:** Serviços de apoio à investigação; Bibliotecas Universitárias; Estudo de utilizadores; Comportamento informacional; Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra.

## ABSTRACT

At the beginning of the third decade of the 21st century, in the context of massive availability of online information, new practices of production, dissemination and access are being consolidated. University Libraries aim to play a part in the development of innovative services to support scientific research, in a context characterized by the intensive use of digital technologies, changes in scientific communication, in university management and users' behavior.

This study aims to evaluate users' perceptions of the research support services of the Health Sciences Library of the University of Coimbra (HSLUC). The specific objectives are: to discuss the concept of information behavior in the scientific area of Information Science and in the current digital world; to analyse the scope of user studies in information services; to identify and understand the current landscape of research support services and its importance for innovation in university libraries; to survey users, actual and potential, in person or digitally, of the HSLUC.

Methodologically, the literature review was used to establish the theoretical and conceptual framework. The development of the applied study is based on a mixed methodology, through a qualitative and quantitative approach using an interview with the librarian/information professional and two questionnaires applied to professors/researchers and students.

The results obtained highlight: the heterogeneity and singularity of research support services in university libraries; the inexistence of an internationally accepted univocal definition. Each library provides an offer that meets the definition of research support services adopted, considering the environment and the resources available. In the case of HSLUC the following stand out: in the Information and Reference Service, the training activities, the support for the creation and management of digital identity and *Curriculum Vitae*, the support for the publication and evaluation of science. In the perception of its users, there is agreement in the degree of significant importance attributed to the research support services and to the role that the library plays in their academic/scientific path.

All in all, this is an area of specialised work in university libraries that requires adequate planning that contemplates innovative and significant services for users, adaptable to the changes and challenges of the Information/Knowledge Society. One of the key aspects in the planning and development of these services is the knowledge of the users' real needs.

**Keywords:** Research Support Services; University Libraries; User study; Information behavior; Health Sciences Library of the University of Coimbra.

## LISTA DE SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AA	Acesso Aberto
ACRL	Association of College & Research Libraries
AES	Academic Engagement Services
BCSUC	Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra
BU	Biblioteca universitária
BOAI	Budapest Open Access Initiative
CA	Ciência Aberta
CI	Ciência da Informação
CSC	Collaborative Service Center
CRAI	Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação
DOSS	Dentistry & Oral Sciences Source
EEES	Espaço Europeu de Educação Superior
ERA	Excellence in Research for Australia
FFUC	Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra
FLUC	Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra
FMUC	Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra
HERDC	Higher Education Research Data Collection
ICBAS	Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar
OCLC	Online Computer Library Center
OVPR	Office for The Vice President for Research
PKU	Peking University
RIN	Research Information Network
RLUK	Research Libraries UK
SIR	Serviço de Informação e Referência
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UB	University of Groningen Library

UC	Universidade de Coimbra
UCL	University College of London
UP	Universidade do Porto
UPC	Universitat Politècnica de Catalunya
UQ	University of Queensland

## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS .....	iii
RESUMO .....	iv
ABSTRACT .....	v
LISTA DE SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE TABELAS.....	xi
INTRODUÇÃO .....	1
1. COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO/CONHECIMENTO .....	4
1.1 Do conceito à área de estudo em Ciência da Informação.....	4
1.2 O impacte do digital: cenários e desafios .....	10
1.3 Estudos de utilizadores em serviços de informação.....	14
2. AS BIBLIOTECAS E O SEU PAPEL NA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA .....	19
2.1 Do Acesso Aberto à Ciência Aberta.....	19
2.2 A biblioteca universitária no século XXI: mudanças e desafios .....	26
3. OS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	33
3.1 Abordagens e tendências dos serviços no Ensino Superior .....	33
3.2 Cartografia de novos serviços, recursos e ferramentas .....	45
4. PERCEÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA ACERCA DOS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO .....	56
4.1 Objetivos e Metodologia .....	56
4.2 Estudo aplicado na BCSUC .....	59
4.3 Resultados e Discussão .....	62
4.3.1 Entrevista .....	62
4.3.2 Análise dos Questionários.....	65

4.3.2.1 Questionário aplicado aos docentes e investigadores .....	65
4.3.2.2 Questionário aplicado aos estudantes .....	75
4.3.3 Reflexão .....	85
CONCLUSÃO .....	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	92
APÊNDICES E ANEXOS.....	104
Apêndice 1 – Questionário aos Docentes/Investigadores .....	105
Apêndice 2 – Questionário aos Estudantes .....	113
Anexo 1 – Regulamento da BCSUC .....	120
Anexo 2 – Organograma da BCSUC .....	123

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: As etapas do modelo de David Ellis.....	7
Figura 2: População mundial digital em janeiro de 2021.....	13
Figura 3: As razões para a utilização da Internet.....	13
Figura 4: Foco dos estudos de utilizadores.....	17
Figura 5: Vantagens do Acesso Aberto.....	23
Figura 6: Taxonomia da Ciência Aberta.....	24
Figura 7: Equação dos principais fatores com impacto nas Bibliotecas Universitárias do séc. XXI.....	27
Figura 8: O valor das Bibliotecas Universitárias na investigação científica.....	32
Figura 9: Modelo de categorização de Serviços de apoio à investigação.....	45
Figura 10: Serviços de apoio à investigação da Biblioteca da UPC.....	47
Figura 11: Interface do Experts@Minnesota.....	49
Figura 12: Serviços de apoio à investigação da PKU.....	52
Figura 13: Modelo de serviço triangular adotado pela UQ.....	52
Figura 14: Serviços de apoio à investigação da Griffith University Library.....	54
Figura 15: Questões de partida do estudo aplicado.....	57
Figura 16: Processo de desenvolvimento do questionário.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conhece, presencialmente, as instalações da BCSUC.....	65
Gráfico 2: Utiliza ou já utilizou as instalações/e ou os serviços disponibilizados pela Biblioteca.....	66
Gráfico 3: Utilização dos serviços disponibilizados pela Biblioteca.....	67
Gráfico 4: Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca.....	67
Gráfico 5: Modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca.....	68
Gráfico 6: Fontes utilizadas para a realização da pesquisa científica.....	69
Gráfico 7: Investigação científica: situações em que recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca.....	70
Gráfico 8: Grau de importância que a Biblioteca desempenha no desenvolvimento da atividade profissional.....	73
Gráfico 9: Género.....	73
Gráfico 10: Categoria profissional.....	74
Gráfico 11: Pertença institucional.....	74
Gráfico 12: Perfil científico.....	75

Gráfico 13: Conhece, presencialmente, as instalações da BCSUC .....	76
Gráfico 14: Utiliza ou já utilizou as instalações e/ou os serviços da Biblioteca, presencialmente ou online .....	76
Gráfico 15: Utilização dos serviços disponibilizados pela Biblioteca .....	77
Gráfico 16: Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca, presencialmente ou online.....	78
Gráfico 17: Modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca .....	78
Gráfico 18: Fontes que utiliza para realizar pesquisa científica .....	79
Gráfico 19: Elaboração de citações e referências bibliográficas .....	80
Gráfico 20: Situações em que recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online .....	81
Gráfico 21: Grau de importância atual que a Biblioteca desempenha no percurso académico .....	84
Gráfico 22: Género .....	84
Gráfico 23: Pertença institucional .....	85
Gráfico 24: Grau de ensino .....	85

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Conceitos base dos estudos de comportamento informacional .....	9
Tabela 2: Estudos de utilizadores .....	16
Tabela 3: Serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias: resultados .....	40
Tabela 4: Grau de importância dos Serviços de Apoio à Investigação na perspetiva dos Docentes/Investigadores.....	71
Tabela 5: Grau de importância dos Serviços de Apoio à Investigação na perspetiva dos Estudantes ...	82

## **INTRODUÇÃO**

No âmbito do Mestrado em Ciência da Informação (CI), ministrado na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra (FLUC), a presente investigação insere-se no contexto dos serviços de apoio à investigação disponibilizados pelas Bibliotecas Universitárias, com estudo aplicado na Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra (BCSUC).

Na sociedade atual, é perceptível uma simbiose entre informação e tecnologia espelhada nos novos modos de desenvolvimento social e económico. Assinala-se uma transformação nas práticas sociais de produção, distribuição e acesso à informação que se encontram mediadas por tecnologias digitais diversas.

Assim, torna-se necessário um maior entendimento sobre como o sujeito interage com o fluxo informacional – o comportamento informacional (Silva & Ribeiro, 2020, p.50). Verifica-se uma verdadeira dependência tecnológica enraizada na sociedade, surgindo novos hábitos de consumo e uso da informação.

A necessidade de reconfiguração dos serviços tradicionais ao novo paradigma digital revela a importância de ouvir o utilizador, real e potencial, para o seu planeamento e avaliação. Destarte, o desenvolvimento de estudos de utilizadores assume-se premente no desenho, planeamento e na melhoria dos serviços (Hernández Salazar, 2008, p. x).

É, diante, de um ecossistema em constante mutação que emerge a necessidade de uma reorganização, adaptação e inovação das Bibliotecas Universitárias. Atualmente, estas assumem um posicionamento de destaque no apoio à investigação científica de docentes, investigadores e estudantes, “num ambiente de oferta generalizada de informação disponível em linha” (Revez & Borges, 2017, p. 158) e no desenvolvimento de competências de pesquisa, acesso, avaliação e organização da informação.

Num contexto marcado pelo uso intensivo de tecnologias digitais, pelas mudanças na comunicação científica e na gestão universitária desenvolveram-se os serviços de apoio à investigação. Esta área apresenta-se em construção e desenvolvimento, com a existência de diversas abordagens e tendências a nível mundial. No entanto, em Portugal a investigação revela-se escassa considerando-se pertinente o desenvolvimento de estudos aprofundados e com aplicação prática.

A escolha da presente temática de investigação emerge do interesse pessoal e científico decorrente do percurso académico e profissional.

Ao longo do percurso académico, a concretização de estágios extracurriculares em diferentes serviços de informação permitiu um contacto direto com realidades diferenciadas. A última experiência, como Bibliotecária Bolseira, na Biblioteca da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, permitiu desenvolver um gosto pessoal pela área das Bibliotecas Universitárias (BU), bem como constatar a importância e necessidade de um apoio especializado à atividade científica da comunidade académica.

A nível profissional, o exercício de funções de gestão e tratamento de informação, como Técnica Superior num Agrupamento de Centros de Saúde, desenvolveu o gosto e conhecimento pela área da Saúde. Como profissional de informação, considero pertinente a realização de estudos de utilizadores para que exista uma oferta de serviços adequados e pertinentes para o público-alvo.

O presente estudo apresenta como principal objetivo avaliar a percepção dos utilizadores acerca dos serviços de apoio à investigação da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra (BCSUC). Assim, definem-se os seguintes objetivos específicos: discutir o conceito de comportamento informacional na área científica da CI e no mundo digital atual; analisar o âmbito dos estudos de utilizadores em serviços de informação; identificar e compreender o panorama atual dos serviços de apoio à investigação e a sua importância para a inovação das bibliotecas universitárias; auscultar os utilizadores, reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da BCSUC.

De forma, a atingir os objetivos propostos concretizou-se a revisão de literatura e, através de uma metodologia mista, qualitativa e quantitativa desenvolveu-se o estudo aplicado. Numa primeira fase, foi realizada a revisão de literatura através da pesquisa, identificação, análise e seleção de produção científica, considerando três temáticas: o comportamento informacional, o papel das bibliotecas universitárias na investigação científica e os serviços de apoio à investigação. Concluída a revisão de literatura, procedeu-se à concretização de um estudo aplicado na BCSUC, recorrendo-se à realização de uma entrevista à responsável pela biblioteca e à aplicação de dois questionários, com vista a auscultar as percepções dos docentes, investigadores e estudantes acerca dos serviços de apoio à investigação.

Estruturalmente, esta dissertação apresenta-se dividida em quatro capítulos. Os capítulos 1 a 3 apresentam o enquadramento teórico e concetual e o capítulo 4 o estudo concretizado na BCSUC.

O capítulo 1 versa sobre o conceito de comportamento informacional na sociedade da informação/conhecimento. Recorrendo-se à revisão de literatura efetua-se uma breve análise diacrónica desde a emergência dos primeiros relatos sobre estudos de utilizadores ao estabelecimento do comportamento informacional como área de estudo em CI. Considerando o atual panorama, realiza-se uma breve análise e caracterização do impacto do digital no comportamento informacional da sociedade. Por último, é efetuado um enquadramento dos estudos de utilizadores no contexto dos serviços de informação, através da recolha e análise de diversos estudos e da identificação das metodologias adotadas.

No capítulo 2 é efetuada uma análise da importância das Bibliotecas Universitárias na investigação científica. Assim, é realizada uma contextualização do atual panorama da comunicação científica, através da análise dos conceitos/movimentos Acesso Aberto e Ciência Aberta. Neste sentido, considerando-se o novo cenário e as transformações no processo da atividade científica identificam-se as mudanças, desafios e o valor das Bibliotecas Universitárias do século XXI.

No capítulo 3 realiza-se a revisão de literatura acerca do core central da presente investigação: os serviços de apoio à investigação. Em primeira instância, é realizado um levantamento e análise das diferentes abordagens e tendências dos serviços no Ensino Superior. Analisando-se uma produção científica, essencialmente internacional, é apresentada uma cartografia de novos serviços, recursos e ferramentas em Bibliotecas Universitárias.

Após o enquadramento teórico e concetual, é apresentado o estudo aplicado, no capítulo 4. São identificados os objetivos e explicitada a metodologia utilizada, seguida da caracterização histórica e institucional da BCSUC. Posteriormente, apresentam-se os resultados obtidos na entrevista e nos questionários aplicados, bem como a sua análise e discussão.

Por último, expõem-se as conclusões e reflexões finais da investigação desenvolvida, com a identificação das principais limitações e de perspetivas futuras. Apresentam-se, igualmente, a lista de referências bibliográficas consultadas e citadas no decorrer da investigação, assim como os apêndices (entrevista e questionários) e dois anexos (regulamento e estrutura orgânica da BCSUC).

# **1. COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO/CONHECIMENTO**

## **1.1 Do conceito à área de estudo em Ciência da Informação**

A transição da sociedade industrial para a sociedade pós-industrial, caracterizada pelo seu impacto tecnológico, repercutiu-se na alteração dos fluxos informacionais e nos comportamentos da população. Castells (2002-2003) atribui a denominação “Era da Informação” ao novo panorama do paradigma tecnológico centrado na informação, na influência das tecnologias no quotidiano e na organização em rede, surgindo a designação de “Sociedade em Rede”.

Esta nova sociedade, também designada por Sociedade da Informação/Conhecimento, é analisada como uma “novidade histórica”, que representa novos modos de desenvolvimento social e económico, recorrendo à utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) para a circulação da informação no meio digital e para o fomento das interações pessoais e organizacionais (Gouveia & Gaio, 2004).

Todavia, se o combustível dessa transformação é o avanço tecnológico, o papel de lubrificante, de certo, é desempenhado pela informação, e o comportamento social age como engrenagem dessa máquina chamada sociedade, onde os utilizadores participam de um ecossistema digital que permite ampliar as suas atividades de participação e uso das informações, além das atividades comunicacionais passivas comumente reconhecidas. Dessa forma, as práticas infocomunicacionais figuram num ambiente de socialização com conexão ubíqua, memória on-line e partilhável, gerando desafios para pesquisadores, organizações, governo e para os próprios indivíduos melhor usufruírem dessas oportunidades (Silva et al., 2011, p. 107).

Diariamente, os indivíduos confrontam-se com novos desafios, existindo a necessidade de um conjunto de competências que permita a sua resolução e a promoção da participação ativa do indivíduo no novo ecossistema informacional e digital.

Verifica-se uma simbiose entre informação e tecnologia, inerente ao Paradigma Pós-Custodial, Informacional e Científico. De acordo com Ribeiro (2002, p. 16), evidenciando as demandas da nova era, este paradigma centra-se na valorização do fenómeno que é a informação, na afirmação do dinamismo informacional, no reconhecimento da informação

social recorrendo a modelos teórico-científicos e na utilização da lógica científico-compreensiva da informação nas áreas de gestão.

Assim, os conceitos de comportamento humano/social e informação encontram-se intrinsecamente associados à nova sociedade. O comportamento humano, enquanto objeto de estudo, associa-se à Psicologia, sendo definido como o “modo de ser ou de reagir de uma pessoa, quer na vida corrente, quer perante circunstâncias particulares” (Silva, 2006, p. 142). Contudo, este apresenta-se como um objeto de estudo multidisciplinar, sendo alvo de análise em diversas áreas como o Marketing, Educação, Computação, Ciências da Comunicação e na CI (Silva et al., 2011, p. 107).

Na vertente da CI, enquanto “ciência social trans e interdisciplinar, com um objeto científico (a informação) que vai sendo construído e que constitui um fenómeno humano e social – o fenómeno infocomunicacional” (Gomes, 2020, p. 103), a informação é definida como um:

Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidireccionada (Silva, 2006, p. 151).

Nesta ótica, a variável do comportamento humano é o comportamento informacional, que designa todo o comportamento relativo às fontes/canais de informação (Araújo & Paula, 2017, p. 46). A necessidade de estudar o comportamento informacional apresenta os primeiros indícios na Segunda Guerra Mundial, com as experiências realizadas em torno da “Big Science” e a necessidade de se distribuir e transferir informação entre cientistas sobre as novas descobertas (Bates, 2010). Deste modo, o pós-guerra marcou-se pelo aumento exponencial da produção científica e pela explosão informacional que levou à realização de conferências nacionais e internacionais em torno da informação científica e das necessidades dos investigadores.

Destaca-se a *Royal Society Scientific Information Conference* (1948), pelo facto de evidenciar “the real beginning of a concern with understanding how people used information in relation to their work and, particularly, how they used in science and technology” (Wilson, 2000, p. 50), e da *International Conference on Scientific Information* (1958), que apresenta a primeira compilação de resultados designados como “user studies”. Nesta primeira década, os

estudos focavam-se nas áreas da ciência, tecnologia e engenharia com metodologias quantitativas.

Inicialmente, os estudos centravam-se nos sistemas de informação, sendo praticamente inexistente uma preocupação com o utilizador e com as suas necessidades informacionais. Porém, a percepção dos serviços de informação sobre a importância do utilizador para a disponibilização de serviços que satisfaçam as suas necessidades começa a revelar-se como uma questão fulcral.

Os investigadores começaram a denotar a necessidade de ocorrer uma mudança no foco dos estudos, sendo necessário considerar novos aspetos relacionados com os hábitos de informação do utilizador: “la concepción de la naturaleza y la necesidad de información, la naturaleza del uso de la información, la utilidad de diferentes aproximaciones para estudiar la conducta informativa y las consecuencias de utilizar diferentes modelos teóricos y metodológicos para la predicción de los hábitos informativos del usuario” (González Teruel, 2011, p. 33). A partir das décadas de 80/90, assinala-se uma maior evolução dos estudos de comportamento informacional, transitando-se de uma abordagem orientada para o sistema para uma orientada para o utilizador. O utilizador passivo dá lugar ao utilizador enquanto ser social e ativo, adotando-se métodos qualitativos e desenvolvendo-se modelos conceituais de comportamento (Silva et al., 2011; González Teruel, 2011; Wilson, 2010).

Tom Wilson (2000), inserindo o comportamento informacional no campo do comportamento humano, define-o como todo o comportamento que determinado indivíduo assume na procura e uso da informação, tanto na forma passiva como ativa, diante dos diversos recursos e canais de informação disponíveis. Em consonância com o conceito de comportamento informacional, o autor utiliza mais três conceitos:

**Information Seeking Behavior** is the purpose seeking for information as an consequence of a need to satisfy some goal. [...] **Information Searching Behavior** is the micro-level of behavior employed by the searcher in interacting with information system of all kinds. [...] **Information Use Behavior** consist of the physical and mental acts involved in incorporating the information found into de person’s existing knowledge base (Wilson, 2000, p. 49).

Considerando o conceito de comportamento de pesquisa da informação, Wilson desenvolveu um modelo de comportamento informacional assente na conduta que determinado indivíduo adota perante uma necessidade de informação. A sua construção tem em consideração

que a pesquisa de informação pode ser realizada em sistemas de informação e outras fontes de informação, podendo existir barreiras que condicionam o sucesso ou insucesso da procura. A motivação do indivíduo para a concretização da pesquisa é condicionada por barreiras pessoais, interpessoais e ambientais (Silva, 2016, pp. 198–200). Emergindo a importância do contexto e das variáveis intervenientes, introduzindo-se o conceito de mecanismos de ativação respeitante às necessidades e ao processo de pesquisa da informação (Moreira & Silva, 2020, p. 364).

Brenda Dervin, em 1983, concebe a teoria do Sense – Making enquanto modelo teórico que compreende um conjunto de métodos de investigação. Esta assenta na necessidade de informação que resulta do desaparecimento do significado nas situações diárias do indivíduo, decorrendo a procura para um novo sentido (Moreira & Silva, 2020, p. 365). Com base na metáfora – situação, lacuna e uso – a teoria assenta na necessidade de informação decorrente do desaparecimento do sentido, e conseqüentemente na procura de um novo significado para essa lacuna:

Dervin parte da ideia de descontinuidade, concebendo a informação como aquele sentido ou significado criado num determinado momento (tempo-espço) por um ou mais seres humanos. Uma situação de necessidade de informação será aquela em que desapareceu o sentido interno, e a pessoa tem de criar um sentido novo (Silva, 2016, p. 201).

Na literatura também são alvo de destaque os modelos desenvolvidos por David Ellis e Kuhlthau. Ellis, desenvolveu um modelo de análise da pesquisa de informação com a vista a auxiliar o desenho e a avaliação dos sistemas de recuperação. Na figura 1, pode observar-se que este era um modelo descritivo que apresentava um conjunto de atividades, inerentes ao processo de pesquisa da informação, sem uma ordenação sequencial.

CARACTERÍSTICA	EXEMPLO
<i>Starting</i> (Começo)	Identificação de fontes de interesse através de contactos pessoais
<i>Chaining</i> (Encadeamento)	Sequência de citações e referências no <i>Science Citation Index</i>
<i>Browsing</i> (Exame ou Visualização)	Revisão de sumários do <i>Current Contents</i>
<i>Differentiating</i> (Diferenciação)	Seleção de referências surgidas nos <i>core journals</i> de uma disciplina
<i>Monitoring</i> (Acompanhamento ou Vigilância)	Subscrição de um Serviço de Difusão Seletiva
<i>Extracting</i> (Extração)	Busca sistemática em bibliografia especializada

**Figura 1: As etapas do modelo de David Ellis**

Fonte: Silva (2016, p. 204)

Com uma visão fenomenológica, Kuhlthau introduziu ao modelo de Ellis a ligação de sentimentos, pensamento e atitudes. Designando-se de Information Search Process (ISP), apresenta uma visão holística com seis etapas:

Initiation, when a person first becomes aware of a lack of knowledge or understanding, and feelings of uncertainty and apprehension are common.

Selection, when a general area, topic, or problem is identified, and initial uncertainty often gives way to a brief sense of optimism and readiness to begin the search.

Exploration, when inconsistent, incompatible information is encountered and uncertainty, confusion, and doubt frequently increase and people find themselves “in the dip” of confidence.

Formulation, when information pertinent to the focused perspective is gathered and uncertainty subsides as interest and involvement deepens.

Presentation, when the search is completed with a new understanding, enabling the person to explain his or her learning to others or in some way put the learning to use (Kuhlthau, 2008, p. 67).

Perante os modelos supramencionados, é possível verificar-se que o conceito de necessidade de informação e uso da informação encontram-se intrinsecamente ligados ao comportamento informacional, visto que, os estudos baseiam-se no processo de pesquisa de informação adotados pelos indivíduos quando verificam a falha de determinado conhecimento e necessitam de suprimi-la.

De acordo com Silva (2006), os estudos de comportamento informacional apresentam como elemento central o sujeito ao qual se associa uma necessidade de informação, considerando a situação, contexto e meio-ambiente. Na tabela 1, é possível verificar de maneira mais detalhada cada um dos conceitos basilares do comportamento informacional.

O autor começa por definir o comportamento informacional como “o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão de informação” (Silva, 2006, p. 143). Anos mais tarde, apresenta uma definição mais concisa: “o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação” (Silva, 2013, p. 258). Mencionado que a base de estudos de comportamento informacional assenta nos elementos, apresentados na tabela 1: sujeito, necessidade de informação, situação, contexto e meio-ambiente.

<b>Necessidade</b>	“vector (constituído por um ou vários impulsos de ordem diversa) que predispõe ou orienta directamente um indivíduo a buscar e a (re)produzir informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente,”
<b>Situação</b>	“estado circunstancial temporário, de duração mais ou menos reduzida e contínua, que dá historicidade à acção informacional propriamente dita.”
<b>Contexto</b>	“unidade agregadora de elementos materiais [...] tecnológicos [...] e simbólicos [...] que envolvem o(s) sujeito(s) de acção info-comunicacional através de momentos circunstanciais delimitados cronologicamente (situação).”
<b>Meio-ambiente</b>	“realidade política, económica, social e cultural que condiciona e envolve os contextos e situações comportamentais relativas ao fluxo e ao uso/reprodução da informação.”

**Tabela 1: Conceitos base dos estudos de comportamento informacional**

Fonte: Silva (2006), adaptado pelo autor.

O comportamento informacional pode ser entendido como “la conducta, actitud y aptitud de los individuos frente al acceso, uso y comunicación de la información, condicionado por la motivación, el entorno e el contexto del individuo” (Fernández-Marcial, 2018, p. 4). Bates (2010), refere que é o termo utilizado na CI para designar as pesquisas que visam a compreensão do relacionamento do ser humano com a informação.

Uma vez que o comportamento informacional é visto como a forma que o sujeito interage com o fluxo infocomunicacional, em CI está integrado nas suas três grandes áreas de pesquisa: produção informacional, organização e representação e comportamento informacional, associando-se de forma transversal a gestão da informação (Gomes, 2016; Silva & Ribeiro, 2020, p. 50). Assim, desde o surgimento de estudos de utilizadores aos estudos de comportamento informacional temos aqui uma das grandes áreas objeto de estudo da CI.

## 1.2 O impacto do digital: cenários e desafios

O progressivo desenvolvimento das TIC e da Web traduziu-se na emergência de novas ferramentas de comunicação e difusão da informação, enraizando-se na sociedade e nos seus comportamentos sociais. Em pleno século XXI, o panorama social, cultural e económico caracteriza-se pelo uso intensivo das tecnologias e do digital, repercutindo-se na produção e disseminação da informação social, no aumento da circulação de informação e, consequentemente, nas alterações do comportamento e da vivência humana.

No contexto da sociedade digital, Mark Prensky introduziu o conceito de “digital natives” para designar a geração que nasce e cresce em constante ligação com a tecnologia e ferramentas digitais: “They are the generation of technological acceleration, of the internet and its networks. [...] They are “native speakers” of the digital language” (Cornu, 2011, p. 2). Os nativos digitais assumem-se como a geração da Web 2.0, no qual os conceitos de interação, comunidade, comunicação e colaboração são centrais.

Se na Web 1.0, o individuo assumia uma posição, essencialmente, de leitor e consumidor de informação, com a transição para a Web 2.0 e com o surgimento das tecnologias 2.0 esta posição sofreu uma mutação. Com as novas tecnologias e ferramentas, torna-se possível a criação, partilha e consumo de informação de forma imediata, rompendo-se um modelo de comunicação unilateral com a emergência de um novo processo comunicacional, no qual o individuo assume uma posição de criador, emissor e recetor de informação (Fernández-Marcial, 2018; Yuste, 2015).

Las tecnologías 2.0 trajeron nuevas posibilidades al consumidor de la información gracias a un nuevo modelo de comunicación. En la web 1.0 el usuario era solo un receptor de la información, la interactividad inherente a los sistemas 2.0 permite que por una parte el individuo genere una retroalimentación de la información que recibe pero a su vez, y lo más importante, es que se convierte en un creador y emisor de información. El término prosumer, adoptado del área del marketing, viene a describir esta nueva realidad en la que el ciudadano asume un papel activo en la producción de información que genera sin necesidad de intermediarios a través del uso de blogs, rede sociales, canales de video, entre otros. (Fernández-Marcial, 2018, p. 5)

Esta nova realidade, inerente ao neologismo *prosumer*, concretiza-se pela utilização de dispositivos móveis mais avançados (portáteis, tablets e smartphones) e pela utilização massiva de redes sociais. Assim, a relação com os meios de comunicação tradicionais e a imprensa

começa a ser deixada para segundo plano e a apresentar sinais de deterioração. No caso da população mais jovem, manifesta-se um desinteresse pelos conteúdos oferecidos pelos media tradicionais, preferindo outros meios e suportes (Yuste, 2015, p. 181). Segundo o Digital News Report 2020 – Portugal:

Entre a GenZ (18-24 anos) há novos paradigmas informacionais em construção, com a televisão a ter um papel terciário, face a Internet e, sobretudo, redes sociais: 6 em cada 10 jovens da GenZ encontram na Internet e nas redes sociais a sua principal fonte de informação, face a apenas 3,3% que encontram na imprensa e 2,2% na rádio o seu principal eixo informativo. Em termos gerais, o acesso a notícias online em Portugal é feito de forma indireta: em 2020, praticamente 8 em cada 10 acessos a notícias digitais é feito de outra forma que não o acesso direto a websites ou apps noticiosas, nomeadamente através de motores de busca (25,9% dos acessos) e redes sociais (25,2%) (Cardoso et al., 2020, pp. 25–26).

As redes sociais e a utilização dos smartphones assumem uma das grandes expressões da Web 2.0, uma vez que, a criação e publicação de conteúdos é agora realizada de forma instantânea permitindo o estabelecimento de um modelo de comunicação assente na geração e envio de mensagens, independentemente do local e hora. São considerados verdadeiros aliados, pela sua mobilidade, acessibilidade e conectividade (Yuste, 2015). Destacam-se as redes sociais mais populares na comunidade: o Facebook, Youtube, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram e o Twitter.

Com a produção de informação digital em massa, recorrendo-se às diferenciadas plataformas digitais, emerge um dos grandes desafios da era digital: combater a desinformação e as Fake News.

Today unlike in the past, when disinformation campaigns were slow, expensive and data-poor, social media provides a plethora of actors with a quick, cheap and data-rich medium to use to inject disinformation into civic conversations. Algorithms that select, curate and control our information environment might prioritize information based on its potential for virality, rather than its grounding in veracity (Bradshaw, 2020).

A título de exemplo quando se realiza uma pesquisa no Google este devolve uma quantidade massiva de resultados ordenados por relevância, contudo é necessário que o individuo possua a capacidade de filtrar a informação que carece para satisfazer a sua necessidade. Estes resultados podem variar na sua autenticidade e qualidade, existindo informações corretas e incorretas/falsas, uma vez que a plataforma não realiza uma análise à

credibilidade e autenticidade da informação devolvida (Zimerman, 2012, p. 179). Esta ferramenta de análise de credibilidade informacional demonstra-se ausente nas redes sociais em geral.

As redes digitais traduzem-se em novos comportamentos de pesquisa e leitura evidenciando-se a existência de pesquisas e leituras horizontais, sintéticas, saltitantes e visualizações rápidas (Rowlands et al., 2008, pp. 294–295). Comprometendo o processamento e a avaliação da informação, uma vez que, a superficialidade e rapidez na sua execução, revela a insignificância dada à autenticidade e qualidade da informação. Neste sentido, existe a necessidade de fomentar na sociedade a importância de existir uma convergência de competências, capacidade e atitudes ao nível da literacia da informação e da literacia digital. O saber utilizar uma dada tecnologia não é suficiente.

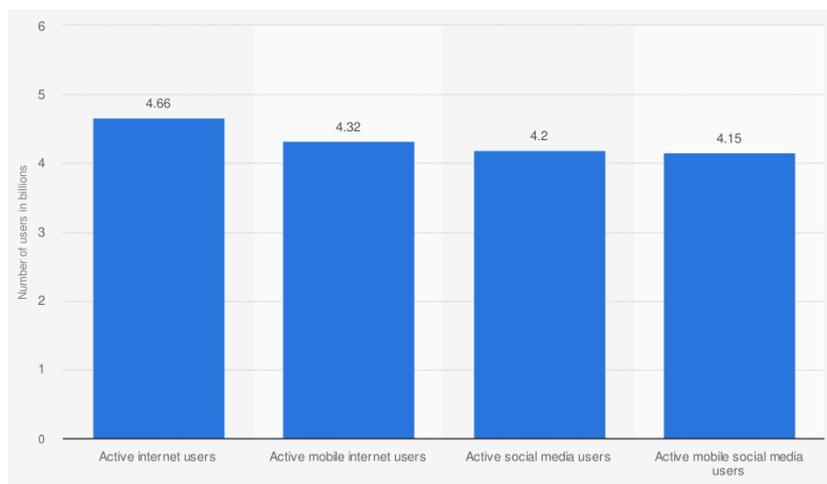
Com a Covid-19, a mudança de comportamento e hábitos informacionais para o online só veio evidenciar o aumento exponencial da produção informacional e o uso crescente das redes digitais. No caso de Portugal:

Em 2020, 84,5% dos agregados familiares em Portugal têm ligação à internet em casa e 81,7% utilizam ligação através da banda larga, o que apresenta um aumento significativo, de mais 3.6 p.p, em relação ao ano anterior.

No contexto da pandemia, a percentagem de utilizadores de internet aumentou 3,9 p.p em relação ao período homólogo de 2019, o que contraria a estabilidade dos resultados nos dois anos anteriores (INE, 2020, p. 1).

Este crescimento da utilização da internet pela população portuguesa justifica-se, maioritariamente, pelas atividades de aprendizagem e pela modalidade de exercer funções laborais em teletrabalho, salientando-se as seguintes atividades com maior expressão: troca de mensagens instantâneas e e-mail, utilização de redes sociais, videochamadas e pesquisa e acesso a informação (serviços, notícias e saúde).

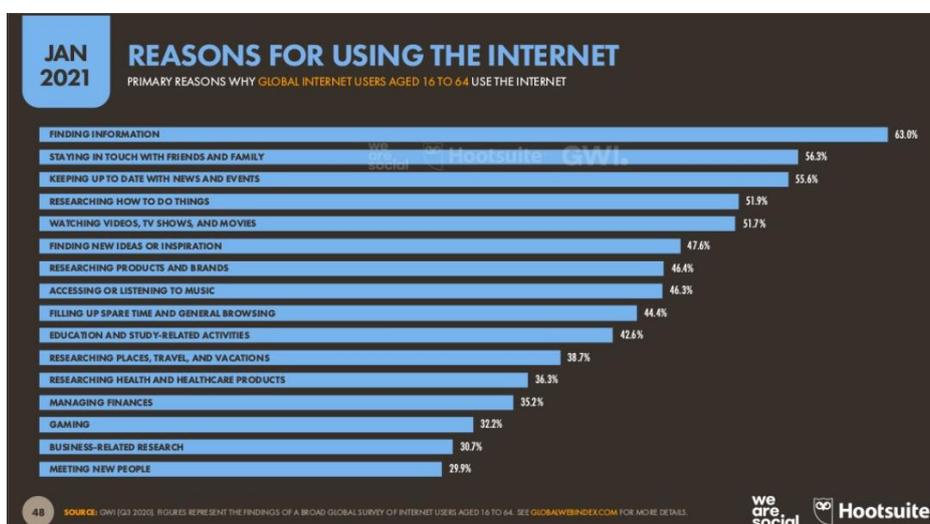
A nível mundial, no ano de 2021, mais de metade da população é um utilizador ativo na Internet (59,5%), verificando-se que a maioria utiliza um dispositivo móvel para aceder à Internet e às redes sociais, conforme a figura 2.



**Figura 2: População mundial digital em janeiro de 2021**

Fonte: <https://www.statista.com/statistics/617136/digital-population-worldwide/>

De acordo com o relatório desenvolvido pela *We are Social* e a *Hootsuite*, face ao ano anterior o número de utilizadores ativos apresentou um crescimento de 7,3% e nas redes sociais de 13%. Verificando-se que o tempo despendido no digital é manifestamente superior, associando-se uma evolução dos comportamentos, representada na figura 3, assim como nos mecanismos utilizados para a concretização das pesquisas: comandos de voz, reconhecimento de imagens e procura de informação de marcas nas redes sociais (*We are social & Hootsuite*, 2021).



**Figura 3: As razões para a utilização da Internet**

Fonte: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>

Os padrões de sociabilidade sofreram drásticas alterações durante a pandemia, mais concretamente o confinamento. Diante um panorama atípico, a população teve de adaptar as suas atividades quotidianas, laborais e sociais ao ambiente digital. Por conseguinte, assistiu-se a uma maior utilização de plataformas de videoconferência (Zoom, Google Meets, Skype etc.) para as práticas educacionais e laborais bem como um aumento de partilhas nas redes sociais e utilização de apps para a troca de mensagens (Obercom & Intercampus, 2020).

Assinala-se uma verdadeira transformação do mundo no qual a dependência tecnológica encontra-se verdadeiramente enraizada na sociedade, surgindo novos hábitos de consumo e uso de informação. Esta transformação assinala-se pela sua dimensão digital que “traduz-se num contexto que é altamente conectado e opera em ritmo acelerado; que está em constante mudança, a exigir resposta imediata; com espaços de trabalho em mutação constante” (Gouveia & Silva, 2020, p. 18).

Observa-se, que com as diversas fontes de informação disponíveis online associadas às ferramentas de acesso e manipulação de informação levantam-se desafios inerentes ao armazenamento, avaliação, privacidade e questões éticas de acesso à informação (Fernández Marcial, 2018). Surgindo uma necessidade de reconfiguração dos serviços tradicionais ao novo ambiente digital e aos comportamentos dos utilizadores, que cada vez mais dão valor ao acesso 24h/7, independentemente da sua localização.

### **1.3 Estudos de utilizadores em serviços de informação**

É no contexto da gestão e planeamento de serviços de informação que emerge a importância da realização de estudos de utilizadores. Inicialmente, como já foi possível verificar-se anteriormente, estes estudos apresentavam uma orientação para os sistemas de informação (Gomes & Fernández Marcial, 2019). Porém verificou-se a crescente importância atribuída ao utilizador, começando a existir a orientação dos serviços para aquele.

Neste sentido, a realização de estudos de utilizadores assume-se como premente, sendo que, a caracterização dos perfis, a identificação dos hábitos, preferências e necessidades contribuem para o bom planeamento e desenvolvimento dos serviços de informação. Segundo Hernández Salazar, o desenvolvimento de estudos que permitam a identificação das características dos utilizadores é um “paso prévio y en un requisito indispensable para diseñar,

planear o mejorar cualquier servicio (incluidos los programas de formación de usuarios), herramienta o unidade de información” (Hernández Salazar, 2008, p. x).

De acordo com González-Teruel, identificam-se dois tipos de estudos, os que são orientados para o planeamento dos serviços e os que permitem a sua avaliação:

En primer lugar, aquellos cuyos resultados son aplicables a la planificación de dicho sistema pues derivan de la observación de los usuarios potenciales y de los problemas informacionales que encuentran en el proceso de toma de decisiones. Y en segundo lugar, aquellos que permiten evaluar los resultados del funcionamiento del sistema pues, centrados en sus usuarios reales, observan las distintas estrategias utilizadas en la búsqueda de información, el uso que de ella hacen, la satisfacción con el sistemas y con la información proporcionada y el beneficio obtenido mediante su uso (González-Teruel, 2011, p. 371).

Para além do comportamento informacional, um dos aspetos contemplados nestes estudos são a satisfação do cliente. Os serviços com uma filosofia focada no cliente e centrada na melhoria continua consideram a importância de medir a satisfação do cliente (Marques, 2014). Só através desta mediação é possível a identificação das necessidades dos clientes, entender a sua visão em relação à organização e se o desempenho da mesma satisfaz os seus requisitos, identificar as áreas a melhorar e definir metas para essa melhoria, de modo a aumentar a retenção do utilizador. Na perspectiva do marketing, os estudos de utilizadores assumem o seu valor na avaliação do desempenho e da qualidade.

Without identifying users’ needs and wants, an information organization cannot accurately determine which services and resources should be provided for users and which products and services are currently appropriate for the users, and marketing won’t be effective. Identifying users needs and wants help information organizations better understand users and how to target them, keep in touch with user’s changing needs and expectations, and improve their abilities to make correct decisions in terms of which services and resources to provide for users (Yi, 2017, p. 30).

Permitindo a análise de diferentes aspetos inerentes à relação entre o serviço e o utilizador, o desenvolvimento dos estudos de utilizador permitem determinar a posição do utilizador em relação a determinado aspeto. O seu desenvolvimento visa, essencialmente, identificar o comportamento informacional e as necessidades dos utilizadores; conhecer as motivações, expectativas e perceções em relação ao serviço; determinar o grau de satisfação dos utilizadores e avaliar a qualidade dos serviços.

Na revisão bibliográfica, é possível identificar-se alguns estudos desenvolvidos em diferentes ambientes que procuram dar resposta a objetivos que vão ao encontro dos supramencionados. A pesquisa científica realizou-se na *Web of Science* e no EBSCO Discovery Service, através da seguinte expressão: “Estudos de utilizadores” AND “Serviços de Informação”, traduzindo-se para inglês e espanhol. Estes estudos apresentam-se representados na tabela 2, identificando-se o seu âmbito e as técnicas utilizadas para a sua concretização.

Foco do estudo	Autor
Hábitos de pesquisa, recolha e partilha de informação	(Bento et al., 2010)
Perceções dos docentes sobre as competências e o papel dos bibliotecários e da biblioteca no ensino e investigação.	(Amante, 2010b)
Perceção e satisfação dos utilizadores em relação ao serviço de referência	(Rehman et al., 2011)
Opinião e prática dos investigadores acerca do Acesso Aberto	(Príncipe et al., 2012)
Comportamento e atitudes e necessidades dos docentes e investigadores na publicação em Acesso Aberto	(Dawson, 2014)
Comportamento dos investigadores no processo da atividade científica	(Hoppenfeld & Smith, 2014)
Comportamento de pesquisa e utilização de bases de dados, publicações periódicas e redes sociais	(De Groote et al., 2014)
Conhecimento e utilização do repositório institucional e de outros recursos informacionais da biblioteca.	(Segurado et al., 2015)
Medição do impacto da biblioteca académica através da utilização dos recursos e serviços.	(Allison, 2015)
Opiniões, necessidades e interesses dos utilizadores.	(R. M. Saraiva & Frías, 2018)
Mudanças nas práticas de pesquisa, ensino e publicação dos docentes de ensino superior.	(Blankstein & Wolff-Eisenberg, 2019)

**Tabela 2: Estudos de utilizadores**

Fonte: elaboração própria.

Neste sentido, é possível determinar-se os principais focos dos estudos de utilizadores, representados na figura 4.



**Figura 4: Foco dos estudos de utilizadores**

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com Martín Moreno (2007), os estudos de utilizadores assumem-se como multidisciplinares, uma vez que, recorrendo a diferentes metodologias e técnicas de investigação consideram vários aspetos e características, dos quais é possível determinar um modelo de comportamento em relação a um serviço. Estes podem ser aplicados a utilizadores reais e potenciais. Os utilizadores reais são aqueles que já utilizam os serviços para satisfazer as suas necessidades, e potenciais são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento das suas atividades, mas ainda não recorrem aos serviços sendo necessário conquistá-los.

El área de usuarios de la información requiere de investigación desde diferentes órdenes y metodologías, siendo la cualitativa la que aparece con mayor frecuencia. Esto implica que los estudios cuantitativos ya no son suficientes, sino que se tienen que dar los resultados de estudios cualitativos complementando ambos resultados para poder caracterizar de una manera completa a una comunidad de usuarios de la información (Calva González, 2020, p. 188).

A nível metodológico, os estudos de utilizadores recorrem a dois tipos de metodologias. As quantitativas concentrando-se em variáveis objetivas e numéricas, e qualitativas que pressupõem uma interação com o utilizador, preocupando-se com o sentido de pesquisa e não com os dados. Gomez García (2020), faz referência ao modelo NEIN para demonstrar que é possível aplicar metodologias hermenêuticas qualitativas nos estudos de utilizadores,

analizando o “surgimento de la necesidad de información en el usuario, comportamiento informativo encaminado a satisfacerla y satisfacción o insatisfacción derivada de tal comportamiento.”

Aos diversos métodos associam-se técnicas e instrumentos de recolha de dados que podem ser aplicados para determinar as necessidades dos utilizadores, o seu comportamento informacional e o grau de satisfação, através de perguntas, observação ou utilização de dados quantificáveis dos serviços. Identificam-se os inquéritos por questionário, entrevistas, *focus groups*, observação, análise de conteúdo, análise de zonas de intervenção, estudos de caso, incidente crítico e *Sense Making* (Hernández Salazar, 2008; Martín Moreno, 2007).

Assim, salienta-se a importância de ouvir o utilizador, real e potencial, para o planeamento e avaliação dos serviços de informação: “First, think through what knowledge you need to gain. Then listen to customers, accept what they value as objective fact, and make sure the customer’s voice is part of your discussions and decisions, not just during the self-assessment process, but continually” (Drucker, Hesselbein & Kuhl, p. 38). A realização dos estudos de utilizadores apresenta-se como um contributo para a inovação dos serviços.

## 2. AS BIBLIOTECAS E O SEU PAPEL NA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

### 2.1 Do Acesso Aberto à Ciência Aberta

Refletindo-se sobre o papel das bibliotecas académicas na investigação científica, torna-se impreterível salientar a importância do movimento da Ciência Aberta (CA) e do Acesso Aberto (AA), sendo que, assumem-se como força motriz na comunicação da ciência. Assim, o novo panorama científico vem alterar os papéis tradicionais das bibliotecas académicas do século XXI, emergindo desafios que devem ser encarados como novos conhecimentos e experiências que contribuirão para a inovação dos serviços, assumindo-se como um dos protagonistas do novo ambiente da investigação científica.

Na rutura do sistema tradicional da comunicação da ciência, encontram-se problemas e limitações inerentes aos custos e acesso a periódicos científicos. O aumento substancial da produção de literatura científica e da sua comercialização, provocou um acréscimo dos preços das assinaturas dos periódicos desencadeando-se uma crise denominada “*Serials Crisis*” ou “*Crise dos Periódicos*” (Autran & Borges, 2014; Kanjilal & Das, 2015; Rodrigues, 2015; Suber, 2003, 2012). Da crise dos periódicos desencadeou-se as limitações de acesso com o aumento das barreiras legais (direitos de autor e acordos de licenciamento) e tecnológicas (gestão de direitos digitais), designando-se de “*Permission Crisis*” (Suber, 2003).

Sendo o periódico científico um dos canais mais importantes da comunicação da investigação, a quantidade de barreiras existentes na sua acessibilidade gerou sentimentos de insatisfação na comunidade científica levando a um aumento da conscientização sobre a importância da disponibilização da investigação em acesso livre (Baptista et al., 2007). Assim, com o advento da Internet e o desenvolvimento de novas aplicações tecnológicas, os investigadores começaram a depositar a sua esperança nos periódicos em formato eletrónico (Mueller, 2006).

Neste contexto de mudanças, surgiu o movimento Acesso Livre (AL) (do inglês Open Access Movement) que está em fraca ebulição em todo o mundo. Partiu de razões como o aumento dos custos de artefactos de suporte à comunicação científica, o sentimento de injustiça provocada pela necessidade de as universidades e institutos de investigação comprarem de volta os resultados da sua própria investigação, ou a consciência de que esses resultados não estariam à disposição de todos os cientistas em igualdade de circunstâncias. O movimento Acesso Livre

encontrou em tecnologias como a Internet um suporte para a sua consolidação e difusão (Sarmiento e Souza et al., 2005).

É nesta conjuntura que começam a surgir iniciativas em torno da disseminação do conhecimento científico acessível a toda a comunidade. É durante a década de 90 que se destacam as primeiras grandes iniciativas impulsionadoras, salientando-se o papel desempenhado por Paul Ginsparg criador do arXiv, um repositório de e-prints no qual “as comunicações (preprints e postprints) são ali depositadas pelo/a próprio/a autor/a (self-archiving), que assume a responsabilidade pelo preenchimento dos metadados” (Autran & Borges, 2014, p. 127).

Em 1998, a Association of Research Libraries (ARL) desenvolve o Scholarly Publishing & Academic Resources Coalition (SPARC) para competir com as editoras através da exposição de novos títulos de revistas científicas (Borges, 2007, p. 82), estabelecendo como principal prioridade o acesso igualitário ao conhecimento científico: “SPARC works to create a world in which anyone can access, build upon, translate, and improve knowleges” (SPARC,2007).

Em 1999, realiza-se a Convenção de Santa Fé reconhecida por uma das grandes discussões acerca do Acesso Aberto e impulsionadora da criação de arquivos abertos, nascendo o Open Archives Initiative com vista a definir aspetos técnicos e administrativos da estrutura de publicação em acesso livre, compreendendo a camada comercial e livre (Baptista et al., 2007, pp. 9–10). Neste seguimento, começaram a realizar-se eventos dos quais resultaram declarações que contribuíram para a consolidação do termo “Open Access”.

No início do século XXI, surgem três declarações importantes no desenvolvimento e estabelecimento da filosofia do Acesso Aberto, conhecidas por BBB: *Budapest Open Access Initiative* (2002); *Bethesda Statement On Open Access Publishing* (2003); *Berlin Declaration On Open Access To Knowleges In The Sciences and Humanities* (2003). O termo Open Access é definido e estabelecido pela *Budapest Open Access Initiative* (BOAI), aportando duas vias o autoarquivo (Self-Archiving) e periódicos em acesso livre (Open-access Journals):

The literature that should be freely accessible online is that which scholars give to the world without expectation of payment. Primarily, this category encompasses their peer-reviewed journals articles, but it also includes any unreviewed preprints that they might wish to put online for comment or to alert colleagues to important research findings. There are many degrees and kind of wider and easier access to this literature. By “open access” to this literature, we mean

its free availability on the public internet, permitting any users to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of these articles, crawl them for indexing, pass them as data to inseparable from gaining access to the internet itself. The only constraint on reproduction and distribution, and the only role for copyright in this domain, should be to give authors control over the integrity of their work and the right to be properly acknowledged and cited (BOAI, 2002).

A 11 de abril de 2003, no Howard Hughes Medical Institute, reuniram-se profissionais ligados à biomédica, incluindo bibliotecários, para debater a promoção do acesso aberto à literatura científica, dando origem à *Bethesda Statement On Open Access Publishing*. Neste documento, estabelece-se a definição de publicação em acesso livre contemplando duas condições:

1. The autor(s) and copyright holder(s) grant(s) to all users a free irrevocable, worldwide, perpetual right of access to, and a license to copy, use distribute, transmit and display the work publicly and to make and distribute derivative works, in any digital medium for authorship, as well as the right to make small numbers of printed copies for their personal use. 2. A complete version of the work and all supplemental materials, including a copy of the permission as stated above, in a suitable standard electronic format is deposited immediately upon initial publication in at least one online repository that is supported by and academic institution, scholarly society, government agency, or other well-established organization that seeks to enable open access, unrestricted distribution, interoperability, and long-term archiving (for the biomedical sciences, PubMed Central us such a repository) (Brown, P, et. al., 2003).

No mesmo ano, considerando as ideias concebidas na BOAI e na Declaração de Bethesda, foi redigida a *Berlin Declaration On Open Access To Knowledge In The Sciences And Humanities*. Esta apresenta o AA como um procedimento que carece do compromisso de todas as partes incluídas na produção do conhecimento científico e do património cultural, referenciando o papel ativo das bibliotecas na criação de conhecimento. Assim, as três declarações – BBB – apresentam como alicerce o acesso ao conhecimento científico sem restrições, assegurado pelas novas tecnologias, mais concretamente a publicação em formato eletrónico (Sarmiento e Souza et al., 2005).

Peter Suber, observando as três declarações supramencionadas, menciona que existe sempre referência a pelo menos uma limitação à liberdade do utilizador: “an obligation to attribute the work to the autor” (Suber, 2012, p. 8). O autor aborda o AA como uma premissa

para superar as barreiras dos custos e do acesso à publicação científica: “Open Access (OA) literature is digital, online, free of charge, and free of most copyright and licensing restrictions” (Suber, 2012, p. 4).

O termo Acesso Aberto começa a ser utilizado para designar um conceito, movimento ou modelo de negócio ou publicação que contempla a disponibilização de recursos e publicações científicas a nível global. Segundo o documento *An ACRL White Paper: Open Access and the ACRL Serial Publishing Program*:

Open Access is an online publishing model for the peer-reviewed journal literature that is characterized by a) the elimination of subscription fees (access tolls); b) their replacement by alternative revenue sources; c) the free and unrestricted (“open”) distribution via the Web of all materials so published, and d) the use of copyright by authors “to ensure permanent open access to all the articles they publish” (Orphan et al., 2004, p.6).

Este novo modelo de publicação, isento de pagamento e de obstáculos técnicos, é normalmente realizado através de duas vias identificadas, pela primeira vez na BOAI, como autoarquivo e periódicos em acesso livre. Atualmente, estas duas estratégias designam-se de via verde (Green Road) para o depósito em repositórios ou páginas web dos autores, e via dourada (Golden Road) no caso das publicações em revistas científicas de acesso aberto, híbridas ou Freemium (Fonseca, 2017; Suber, 2012).

A disponibilização dos artigos científicos publicados em revistas científicas em acesso aberto ou híbridas com *Article Processing Charge* - APCs<sup>1</sup> (via dourada), permite o acesso “livre” ao conteúdo e sua reutilização, já nas revistas Freemium fala-se em acesso “gratis” uma vez que não é possível reutilizar o conteúdo, apenas está disponível para leitura. No caso, do depósito em repositórios na versão publicada ou versões preprints/postprints, o conteúdo pode ser acedido de forma imediata permitindo a sua leitura e reutilização. Caso as publicações apresentem uma fonte de financiamento, podem estar sujeitas a um período de embargo (Fonseca, 2017). Segundo Suber (2012, pp. 52–53), a via verde distingue-se da via dourada ao nível do peer review e dos direitos e permissões:

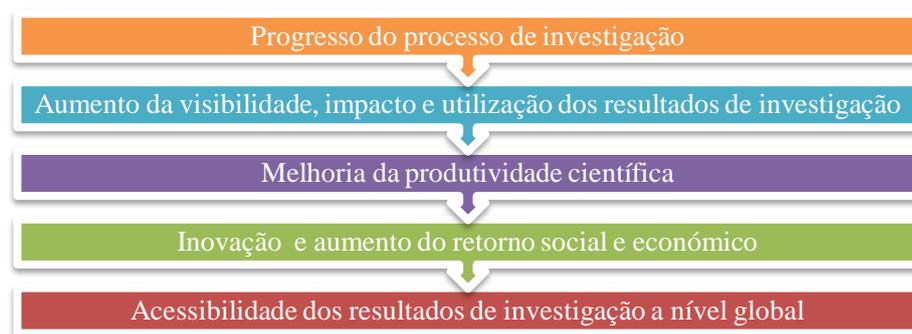
First, OA journals and repositories differ in their relationship to peer review. OA journals perform their own peer review, just like conventional journal. Repositories generally don't

---

<sup>1</sup> *Article Processing Charge* corresponde a uma taxa de publicação, cobrada pelo editor aos autores, para cobrir os custos de produção e disponibilizar o artigo de forma gratuita. Informação disponível em: <http://openaccess.ox.ac.uk/glossary/>

perform peer review, although they host and disseminate articles peer-reviewed elsewhere. As a result, gold and green OA differ in their support costs and in the roles they can play in the scholarly communications universe. Second, OA journals obtain the rights or permissions they need directly from rightsholders, while repositories ask depositors to obtain the needed rights or permissions on their owns.

Independentemente da via de disseminação o Acesso Aberto revela-se promissor pelos benefícios associados, como é possível visualizar-se na figura 5. De acordo com a IFLA (2019), a publicação em acesso aberto possibilita o aumento da visibilidade e do impacto dos investigadores e editores, promove as capacidades de investigação das instituições e facilita o fluxo do conhecimento entre o Norte e o Sul diminuindo as assimetrias.



**Figura 5: Vantagens do Acesso Aberto**

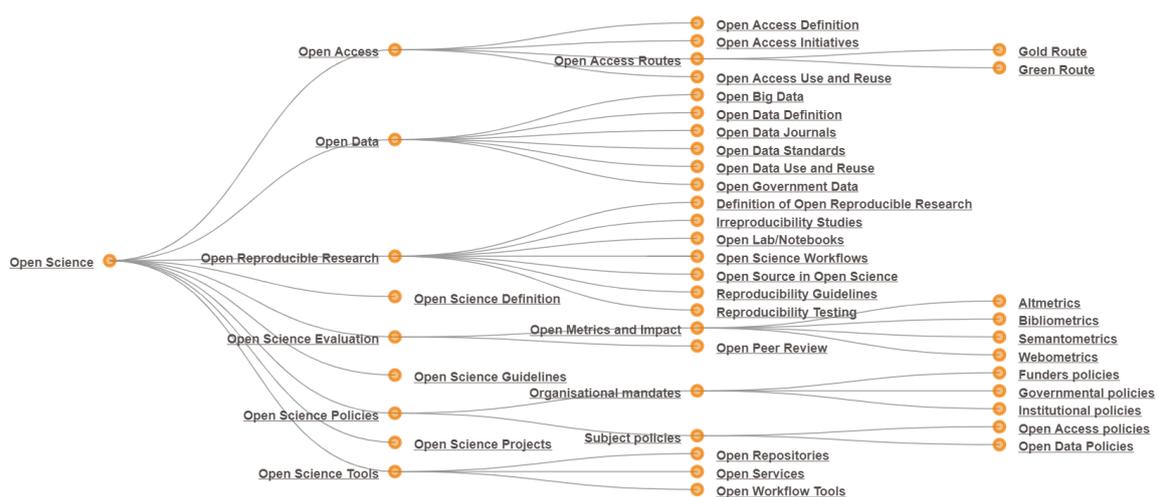
Fonte: Elaboração própria, após consulta de Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (2016). Ciência Aberta.

Perante os entraves vivenciados pelos investigadores e as próprias instituições, ao nível dos preços praticados e do acesso aos resultados de investigação, o movimento do Acesso Aberto assume-se como movimento de rutura e simultaneamente de inovação no meio da comunicação científica. Em virtude da nova realidade as práticas de fazer ciência e de comunicá-la assentam na abertura e na partilha, apresentando-se o Acesso Aberto como um dos alicerces da Ciência Aberta.

Tal como já foi referido, o desenvolvimento tecnológico e a Web 2.0 são fatores impactantes na cultura da comunicação científica. Esta nova cultura que recorre aos recursos e ferramentas disponibilizados pela Internet e a Web 2.0 é identificada como “Science 2.0”. É a Ciência 2.0 que permite uma maior abertura no seio da comunidade científica falando-se em Ciência Aberta (Bartling & Friesike, 2014).

A Ciência Aberta assenta na abertura do processo científico como um todo, através da partilha e colaboração no seio da comunidade científica (Revez et al., 2018). Este é um conceito multidimensional que defende a abertura de todo o ciclo de investigação e não se restringe apenas à disponibilização da produção científica em acesso livre.

A taxonomia da Ciência Aberta, desenvolvida pelo projeto FOSTER<sup>2</sup>, apresenta seis componentes principais da CA: Acesso Aberto; dados abertos; investigação reprodutível aberta; avaliação da Ciência Aberta; políticas da Ciência Aberta e ferramentas da Ciência Aberta, como é possível visualizar-se na figura 6.



**Figura 6: Taxonomia da Ciência Aberta**

Fonte: <https://www.fosteropenscience.eu/foster#taxonomy>

De acordo com Vicente-Saez & Martinez-Fuentes (2018, p. 428), a Ciência Aberta encontra-se em emergência como um fenómeno disruptivo:

Open Science brings about sociocultural and technological change, based on openness and connectivity, on how research is designed, performed, captured, and assessed. Open data tools, open access platforms, open peer review methods, or public engagement activities are irreversible trends, that are impacting all scientific actors and have the potential to accelerate the research cycle.

Uma das principais forças motriz do desenvolvimento e promoção da Ciência Aberta a nível mundial encontra-se intrinsecamente associada ao poder político. Sendo que as principais

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.fosteropenscience.eu/>

iniciativas de promoção da Ciência Aberta e do Acesso Aberto são desenvolvidas e financiadas pelos Estados. A nível europeu, a Comissão Europeia tem demonstrado esforços na democratização da ciência, defendendo que a Ciência Aberta: “increases the quality and impact of science by fostering reproductibility and interdisciplinarity. It makes science more efficient through better sharing of resources, more reliable through better verification and more responsive to society’s needs” (European Commission, 2019).

Salienta-se, o Horizon Europe (2021-2027)<sup>3</sup>, sucessor do Horizon 2020, programa de investigação e inovação financiado pela União Europeia. Este apresenta uma Política de Ciência Aberta visando a melhoria da comunicação e exploração dos resultados de investigação, através do apoio aos investigadores e da utilização da *European Open Science Cloud* (EOSC)<sup>4</sup>. Neste âmbito, *European Cloud Initiative* desempenha um papel preponderante com a criação da nuvem europeia da Ciência Aberta, que permite o acesso e reutilização dos dados de investigação.

Recentemente, a UNESCO lançou a “UNESCO Recommendation on Open Science” (2021), com o intuito de fornecer uma abordagem internacional para a política de Ciência Aberta considerando as diferenças regionais, de modo a diminuir as desigualdades na acessibilidade digital e tecnológica entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento, promovendo a igualdade de oportunidades. Especificamente, a recomendação objetiva:

- i. promoting a common understanding of open science, associated benefits and challenges, as well as diverse paths to open science;
- ii. developing an enabling policy environment for open science;
- iii. investing in open science infrastructures and services;
- iv. investing in human resources, training, education, digital literacy and capacity building for open science;
- v. fostering a culture of open science and aligning incentives for open science;
- vi. promoting innovative approaches for open science at different stages of the scientific process;
- vii. promoting international and multi-stakeholder cooperation in the context of open science and with view to reducing digital, technological and knowledge gaps (UNESCO, 2021, p. 6).

No contexto nacional, importa referir a Política Nacional da Ciência Aberta (PNCA), lançada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES). É a 24 de março

---

<sup>3</sup> Disponível em: [https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe\\_en](https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe_en)

<sup>4</sup> Disponível em: <https://eosc-portal.eu/>

de 2016 que é publicada a Resolução do Conselho de Ministros n.º 21/2016<sup>5</sup>, de 11 de abril, sobre a Ciência Aberta, sob o lema “O conhecimento é de todos e para todos”.

Reforça-se deste modo a transparência, a integridade e a reprodutibilidade da ciência, potenciando ainda a prática mais eficiente e sustentável da atividade científica, designadamente ao nível das suas lógicas de publicação, disseminação e comunicação. Ciência Aberta significa mais que a partilha seletiva de dados e publicações, representa a abertura do processo científico enquanto um todo, reforçando o conceito de responsabilidade social científica.

Esta define como princípios orientadores da Política Nacional de Ciência Aberta: o acesso aberto às publicações e dados científicos com financiamento público e a garantia da sua preservação para possibilitar o acesso e reutilização. De forma a colocar em prática os pressupostos delineados, foi criado Grupo de Trabalho Interministerial.

Nos relatórios lançados, pelo Grupo de Trabalho para a Política Nacional de Ciência Aberta, destaca-se a atribuição às bibliotecas como atores fundamentais na comunidade educativa, e mais concretamente das Bibliotecas de Ensino Superior “como parceiras primordiais de realização institucional de uma Política de Ciência Aberta, quer no domínio da disseminação de ferramentas e informação de suporte, quer na aplicação de uma estratégia transversal de formação na comunidade académica” (Grupo de Trabalho para a Política Nacional de Ciência Aberta, 2016, p.20).

Diante do novo cenário científico, as transformações no processo da atividade científica têm sido várias, emergindo novos papéis para os intervenientes no ciclo de investigação. Aqui, as Bibliotecas Universitárias devem repensar a sua dinâmica e os seus papéis, de forma a adaptar-se às mudanças e dar resposta aos novos desafios, assumindo-se como atores determinantes no desenvolvimento da investigação.

## **2.2 A biblioteca universitária no século XXI: mudanças e desafios**

Em meados de 1998, a educação europeia de nível superior começa a experienciar as primeiras mudanças. Concretamente, em 1999, a assinatura da Declaração de Bolonha despoleta uma convergência de políticas educacionais na União Europeia e, conseqüentemente,

---

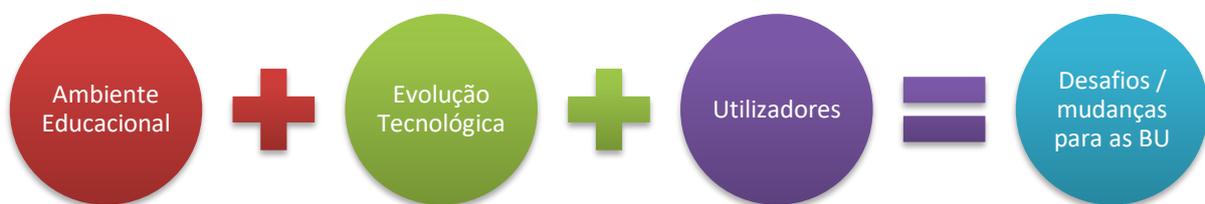
<sup>5</sup> Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/74094659/details/maximized>

reconheceram-se alterações nos métodos de ensino, aprendizagem e na investigação científica (Molina Pinto et al., 2010, p. 70).

Os estudantes são um dos elementos fulcrais do processo de Bolonha. A mudança de paradigma do ensino para aprendizagem assenta no desenvolvimento de competências (o que é que o estudante é capaz de ou sabe fazer) face aos objetivos de aprendizagem (o que é que o estudante deve ser capaz de fazer). (...) O professor como protagonista do processo educativo e o aluno como mero receptáculo do conhecimento dá lugar a um modelo centrado na aprendizagem, em que o aluno assume lugar de destaque tornando-se agente activo de uma aprendizagem virtual, interactiva e partilhada (Carneiro & Saro, 2009, p. 420).

O novo modelo educativo – Espaço Europeu de Educação Superior (EEES) – marcou a transição do papel das universidades enquanto transmissoras de conhecimento para criadoras de conhecimento, com a sua missão orientada “à investigación científica, la transmisión crítica de la ciencia y la formación cultural y humana a nível superior” (Rubio, 2005, p. 19).

Em pleno século XXI, as mudanças estratégicas vivenciadas no Ensino Superior, a adoção de novas tecnologias, as alterações no comportamento da comunidade e na comunicação científica revelam-se fatores com impacto direto no papel das bibliotecas, como se encontra representado na figura 7. As bibliotecas assumem-se como verdadeiros “organismos vivos” e os bibliotecários “agentes inovadores” que auxiliam a Universidade na introdução e adaptação das novas condições do Ensino Superior, realçando a oportunidade das Bibliotecas Universitárias em assumir uma posição ativa no ambiente académico (Amante, 2010a; Revez & Borges, 2017).



**Figura 7: Equação dos principais fatores com impacto nas Bibliotecas Universitárias do séc. XXI**

Fonte: Elaboração própria.

Desde os seus primórdios, as Bibliotecas Universitárias encontram-se em estreito vínculo com as suas instituições e são vistas como o “coração da Universidade”, na medida que

apoiam a concretização dos seus objetivos e das funções ao nível do ensino, aprendizagem e investigação. De acordo com Sanches (2015, p. 2):

Historicamente, o *métier* da gestão de bibliotecas tem estado centrado nas tarefas de seleccionar, adquirir, conservar, organizar, tratar, gerir e divulgar informação em diversos suportes. (...) as alterações sociais e tecnológicas têm forçado a uma adaptação quer nestes espaços, quer nos processos de trabalho, quer nas formas de acesso aos conteúdos e ao tratamento da informação disponibilizada pelas bibliotecas, que se apresentam agora mais fluidas, flexíveis e integradas. As formas de pesquisar informação e os comportamentos face à pesquisa, investigação e produção de conhecimento, bem como o tipo de coleções reunidas e disponibilizadas em ambientes virtuais, também se alteraram, convergindo para espaços que deixaram há muito de ser apenas físicos para estarem disponíveis à distância.

González-Solar assume a posição das bibliotecas nas universidades e reitera que as técnicas de gestão das bibliotecas devem adaptar-se aos novos contextos. Se, tradicionalmente, existia um foco na gestão de coleções, hoje em dia a preocupação deve centrar-se nas necessidades dos utilizadores.

Las bibliotecas universitárias han gozado de una posición monopolística de la información dentro das universidades. Esto ha llecado a que no viensen la necesidad temprana de adoptar técnicas de gestión más avanzadas e adecuadas a un nuevo contexto, con la finalidad de desarrollar servicios más adaptados a las necesidades de sus usuarios. En cambio, han afrontado de modo precoz las imposiciones generadas por el rápido avance de las TIC a través de la informatización de todos sus sistemas sin encarar la necesidad de dar una nueva prioridad a los servicios de forma paralela a la que tradicionalmente se ha dado a las colecciones (González-Solar, 2016, p. 50).

Segundo Anderson (2015), as bibliotecas de investigação vivenciam uma guerra cultural entre duas escolas de pensamento, sendo que uma apresenta a missão de servir as necessidades académicas dos alunos, académicos e investigadores, e a outra foca-se na mudança do mundo da comunicação científica para melhor. Dempsey (2017) enfatiza a transição “print to digital and from local to newtwork”, abordando o novo cenário através da reorganização do espaço de investigação pelo ambiente digital e do espaço de informação pela rede:

1. **The inside-out Library.** Creation happens in a **digital** environment, with an interest in the process, as well as the products, of research and learning. Libraries increasingly support the creation, curation and discoverability of institutional creations (research data, pre-prints,

scholarly profiles, academic profiles, digitized special collection, ...). The university wishes to share these materials with the rest of the world.

**2. The facilitated collection.** Increasingly, the library does not assemble collections for local use, but facilitates access to a coordinated mix of local, external and collaborative services assembled around user needs and available on the **network**.

É, assim, perceptível que as transformações inerentes ao ambiente digital e tecnológico colocam em questão todas as funções, atividades e processos desempenhados no meio bibliotecário. Revez (2018, pp. 5-6) menciona três grandes mudanças: o questionamento das coleções físicas e a digitalização; a sobreposição das ofertas comerciais e de editores à aquisição e seleção de literatura local; e o espaço de trabalho da ciência em rede. Porém, o foco principal das bibliotecas continua a ser “gerir a informação que pode satisfazer as necessidades de informação, acrescentando valor competitivo” (Revez et al., 2017).

As Bibliotecas Universitárias, enquanto unidades especializadas, assumem um papel preponderante na produção, transmissão e preservação do conhecimento, porém o ambiente apresenta-se em constante mutação exigindo a adaptação e inovação das instituições aos desafios emergentes.

Na literatura científica, os autores identificam a eScience e a Research 2.0 como movimentos promissores para a abertura de novas perspetivas para as bibliotecas universitárias, falando-se no papel das bibliotecas na gestão de dados de investigação (Research Data Management). Luce (2008), salienta a preservação do conhecimento como um papel fundamental nas bibliotecas de pesquisa referindo quatro desafios, inerentes ao seu posicionamento na investigação eletrónica: “ensuring the quality, integrity, and curation of digital research information; sustaining today’s involving digital service environments; bridging and connecting different worlds, disciplines, and paradigms for knowing and understanding; and archiving research data in a data world” (Luce, 2008, p. 43).

Assim, enfrentando um novo contexto de gestão de ciência as bibliotecas universitárias adotam uma nova posição no contexto da investigação, ocorrendo uma transformação do seu papel de armazenar e disponibilizar informação para um papel ativo na investigação científica, evidenciando-se a importância do exercício das funções no apoio em todo o ciclo de investigação.

É importante destacar, por isso, que entre o futuro, os novos papéis e a abertura da ciência, as bibliotecas de investigação parecem assumir a obrigação de declinar a importância retórica da

dimensão física das suas coleções e dos seus serviços e, em contraponto, ambicionam compreender o que é o processo de investigação, almejar o estabelecimento de parcerias, e colaborar ativamente na produção e disseminação da ciência, penetrando no seu âmago de forma embebida. Pretendem uma participação plena em todas as etapas do ciclo de investigação (Revez, 2019, p. 115).

Neste sentido, Eloy Rodrigues abordando o Acesso Aberto e o futuro da investigação científica tece considerações sobre o papel das bibliotecas universitárias neste cenário, apresentando-as como verdadeiros protagonistas na transição do sistema de comunicação científico e da gestão de repositórios institucionais. O autor considera que é a oportunidade das bibliotecas assumirem uma nova posição na administração e disponibilização de serviços relacionados com a investigação científica das suas instituições, tendo “um papel mais ativo na publicação e na gestão e curadoria dos dados científicos” (Rodrigues, 2015, pp. 222–223).

A *Online Computer Library Center* (OCCL), considerando as transformações ocorridas nas práticas da comunicação científica e salientando a importância do papel das bibliotecas no apoio à investigação, lançou o “Support for the Research Process An Academic Library Manifesto” com as orientações para o desempenho das bibliotecas que, embora extenso, se cita seguidamente:

1. Commit to continual study of the ever-changing work patterns and needs of researchers; with particular attention to disciplinary and generational differences in adoption of new modes of research and publication.
2. Design flexible new services around those parts of the research process that causa researchers the most frustration and difficulty.
3. Embed library content, services, and staff within researchers’ regular workflows; integrating with services others provide (whether on campus, at other universities, or by commercial entities) where such integration serves the needs of the researcher.
4. Embrace the role of expert information navigators and redefine reference as research consultation instead of fact-finding.
5. Reassess all library job descriptions and qualifications to ensure that training and hiring encompass the skills, education, and experience needed to support new modes of research.
6. Recognize that discovery of content will happen outside of libraires – but that libraires are uniquely suited to providing the organization and metadata that make content discoverable.
7. Embrace opportunities to focus on unique, core services and resources.
8. Find ways to demonstrate to senior university administrators, accreditors, and auditors the value of library services and resources to scholarship, while providing services that may seem invisible and seamless to researchers.
9. Engage researchers in the identification of primary research data sets that merit long-term preservation and access.
10. Offer alternative scholarly publishing and dissemination

platforms that are integrated with appropriate repositories and preservation services (Bourg, Coleman & Erway, 2009).

Desta forma, a transição para uma visão focada no utilizador, na qual a biblioteca exerce funções para além das ditas tradicionais, tem sido uma força motriz no desenho e desenvolvimento de novas estruturas que respondam aos papéis e desafios emergentes.

Os bibliotecários têm vindo a adaptar-se ao novo cenário acrescentando à sua atividade novas responsabilidades na área da investigação, desde a gestão de dados de investigação, bibliometria, comunicação e publicação científica, iniciativas digitais e a preocupação com a experiência do utilizador (Ducas et al., 2020, p. 44). Mas com a adoção de novos papéis e atividades emergem desafios relacionados com: a conscientização da importância da disponibilização de serviços focados no apoio à investigação e da formação dos bibliotecários; e a aceitação do papel do bibliotecário na investigação pela comunidade científica.

No que diz respeito, à aceitação do bibliotecário como um dos atores do processo de investigação podem ser adotadas “técnicas de marketing que facilitem conocer cuáles son las necesidades reales de los usuarios para adecuarse a ellas; dar a conocer los nuevos servicios; y presentar a los bibliotecarios como los agentes capacitados para llevarlos a la cabo” (González-Solar, 2016, p. 68).

No relatório “The value of libraries for research and researchers”, desenvolvido por ação conjunta da RIN e da RLUK, verifica-se a importância de existir uma cultura de serviços forte a todos os níveis para que exista: “respect for the library across institution, high levels of researcher engagement, and strategic collaborations with other providers of research support.” Na figura 8 são identificados um conjunto de aspetos de como e onde as bibliotecas acrescentam valor para a investigação científica.

Section title	Library behaviours or characteristics	End Benefits
Good libraries help institutions to recruit and retain top researchers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strong service culture</li> <li>• Strong research materials</li> <li>• Publicly-available catalogue of research materials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruitment and retention of high-quality researchers</li> </ul>
Libraries help researchers win research grants and contracts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Good subject expertise</li> <li>• Information and organisational skills</li> <li>• Strong service culture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More research income</li> </ul>
Libraries promote and exploit new technologies and new models of scholarly communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outward-facing library</li> <li>• Strong service culture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More satisfied researchers</li> <li>• Higher quality research</li> <li>• More efficient research</li> </ul>
Repositores increase the visibility of the institution and raise its research profile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managing the institutional repository</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higher quality research</li> <li>• Increased potential readership of research</li> <li>• More research income</li> </ul>
Outward-facing libraries contribute to institution-wide activities	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outward-facing library</li> <li>• Impartial position at the centre of the institution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higher quality research</li> <li>• More research income</li> </ul>
Specialist staff work in partnership with academic departments	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Good subject expertise</li> <li>• Strong service culture</li> <li>• Proactive information specialists</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Greater research output</li> <li>• More efficient research</li> <li>• More satisfied researchers</li> </ul>
Connecting with researchers enhances the value of the library's services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outward-facing library</li> <li>• Strong service culture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More satisfied researchers</li> <li>• Higher-quality research</li> <li>• More efficient research</li> </ul>
Dedicated spaces provide a better work environment for researchers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible physical space</li> <li>• Strong research materials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More satisfied researchers</li> <li>• Higher quality research</li> <li>• Greater research output</li> </ul>
Easy access to high-quality content is a key foundation for good research	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strong research materials</li> <li>• Information and organisational skills</li> <li>• Good subject expertise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More efficient research</li> <li>• Higher-quality research</li> </ul>
Libraries are a physical manifestation of the values of the academy and of scholarship	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legacy perception of library as home of knowledge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More motivated researchers</li> </ul>

**Figura 8: O valor das Bibliotecas Universitárias na investigação científica**

Fonte: Research Information Network & Research Libraries UK (2011).

Importa reter que as bibliotecas universitárias se situam num cenário de mutação que requer um adaptação e inovação constante, no qual os desafios devem ser percecionados como oportunidades. É necessário repensar os papéis e os valores, uma vez que, a importância das bibliotecas como suporte da investigação científica dos docentes, investigadores e estudantes, e no desenvolvimento de competências de pesquisa, acesso avaliação e organização da informação assume-se como premente.

### **3. OS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

#### **3.1 Abordagens e tendências dos serviços no Ensino Superior**

A orientação para a investigação científica assume-se como elemento de competitividade e de excelência, uma vez que é uma das métricas pela qual a universidade é avaliada, refletindo o bom funcionamento das práticas de ensino, transferência e criação de novo conhecimento (González-Solar & Fernández-Marcial, 2020, p. 299). Agindo como um verdadeiro impulsionador, a investigação levou à reorganização das estruturas das universidades e à necessidade de existirem serviços direcionados ao suporte da atividade científica dos docentes, investigadores e estudantes.

No contexto de um ambiente caracterizado pela importância da qualidade da investigação e a exigência de competências de pesquisa, acesso e avaliação da informação, as bibliotecas universitárias assumem um papel preponderante. Corral, Kennan e Afzal (2013) referem que existe uma tendência das universidades para se afastarem do modelo de Serviços de Referência tradicionais e apostarem em serviços mais flexíveis, denominados Serviços de Informação.

Esta nova reconfiguração das bibliotecas universitárias apresenta-se interligada com a missão e o plano estratégico de cada instituição, tirando partido das políticas desenvolvidas a nível mundial relacionadas com a pesquisa online. Se, tradicionalmente, as bibliotecas geriam coleções e forneciam recursos impressos aos seus utilizadores, hoje devem assumir a posição de provedores de serviços (Ribeiro et al., 2020, p. 127).

É inegável que as bibliotecas universitárias assumem atualmente um papel inovador, dinâmico e bastante interventivo no apoio às atividades de investigação, na literacia da informação, na proximidade com os utilizadores e de cumplicidade com a comunidade externa à universidade. Assim, (...) para todas as bibliotecas académicas, a integração das práticas biblioteconómicas nos ambientes digitais e a adoção das novas tecnologias como facilitadoras do processo de ensino aprendizagem adicionarão valor aos serviços oferecidos pela biblioteca a toda a comunidade académica (Saraiva, 2016, p. 111).

Diante do desafio de gerir e aceder aos recursos de aprendizagem e investigação surge o Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI), baseado nos *Integrated Learning Centers* anglo-saxónicos. Associando um conjunto de serviços e ferramentas que

visam a melhoria da qualidade educativa, o CRAI recorre às TIC para prestar apoio às necessidades dos utilizadores de forma personalizada e permitir a organização e o acesso à informação (Carneiro & Saro, 2009, p. 423). As bibliotecas universitárias considerando esta configuração do CRAI, redefinem o seu papel e a sua oferta de serviços, centrando-se no apoio ao ensino e à investigação.

No contexto biblioteconómico, salientam-se as obras: “Providing effective library services for research” de Webb, Gannon-Learly e Bent (2007) e “Dynamic Research Support For Academic Libraries” editada por Hoffman (2016). Webb, Gannon-Learly e Bent baseiam-se na realidade do Reino Unido, para explorar a relação entre as bibliotecas e os investigadores através do desenvolvimento de serviços bibliotecários que suportem a investigação. Percecionando as bibliotecas como “gateaways” para a construção do conhecimento académico, o apoio à investigação apresenta-se como um dos seus principais objetivos.

In order to provide a comprehensive service to researchers in the 21 st century, libraries need to take a stock of where they are now, list the services and resources they currently provide, ask users what they want from the library and combine the results of the investigations with news ideas and developments (Webb et al., 2007, p. 133).

A necessidade de uma atitude mais ativa, flexível e aberta a novas mudanças é premente no novo cenário. Para tal os autores ilustram um conjunto de princípios chave para o fornecimento de serviços de apoio à investigação (Webb et al., 2007):

1. Conhecer bem os seus utilizadores;
2. Compreender o ambiente de investigação da sua instituição e demonstrar como a biblioteca pode enquadrar-se;
3. Fornecer um canal de investigação no qual o acesso é o mais importante;
4. Desenvolver as competências e práticas profissionais;
5. Analisar e avaliar o desempenho das funções;
6. O serviço como um todo;
7. Apoiar o desenvolvimento da literacia da informação;
8. Aceitar a mudança;
9. Defender a comunicação académica;
10. Tornar-se bibliotecário investigador.

Hoffman (2016) depreende que o apoio à investigação corresponde a tudo aquilo que uma biblioteca desenvolve e concretiza para aprovisionar as atividades de ensino e investigação. Recorrendo a exemplos ilustrativos representa os serviços de forma abrangente e com base na criação de uma cultura exploratória, de aprendizagem e de colaboração. Esta cultura caracteriza-se pela posição ativa dos bibliotecários, em todo o processo de investigação.

A revisão de literatura revela-se preponderante para a compreensão e identificação das tendências dos serviços de apoio à investigação em bibliotecas do Ensino Superior. Esta concretizou-se através da pesquisa, identificação, análise e seleção de produção científica.

A pesquisa científica realizou-se na *Web of Science* e no *EBSCO Discovery Service*, agregador da B-on, do RCAAP e de bases de dados como a *Libray & Information Science Source*, através da associação de termos como: “Bibliotecas académicas / universitárias” AND “Serviços de Informação” AND “Serviços de Apoio à investigação”; “E-science” AND “Atividade de investigação” AND “Gestão de dados de investigação”, traduzindo-se para os termos correspondentes em inglês e espanhol. Adaptando-se a cada fonte de pesquisa foram utilizados operadores booleanos e o critério temporal dos últimos dez anos.

Para além da pesquisa sistémica foram analisadas listas de referências bibliográficas que permitiram a identificação de produção científica anteriormente não selecionada. A seleção de produção científica considerada relevante acerca da temática em estudo pode verificar-se seguidamente (tabela 3).

Resumo	Autor(es)
“This article describes the development and implementation of e-science and research support services in the Health Sciences Libraries (HSL) at the University of Minnesota (UMN). A review of the broader e-science initiatives within the UMN demonstrates the needs and opportunities that the University Libraries face while building knowledge, skills, and capacity to support e-research. These experiences are being used by the University Libraries administration and HSL to apply support for the growing needs of researchers in the health sciences. [...] Plans to address the growing e-research needs of health sciences researchers are also discussed.”	(Johnson et al., 2012)
“How academic libraries support the research of their parent institutions has changed as a result of forces such as changing scholarly communication practices, technological developments, reduced purchasing power and changes in academic culture. [...] Most academic libraries surveyed are already providing or planning services in the focal areas of bibliometrics and data management. [...] We found that while many academic libraries perceive increasing research support services as a “huge opportunity” they were constrained by gaps in staff skills, knowledge, and confidence and resourcing issues. [...] There was a near-universal support for development of more comprehensive, specialized, LIS education to prepare	(Kennan et al., 2014)

<p>professionals for broader research support roles. [...] This further analysis of the implications of our survey in relation to influences such as economics, academic culture, technology, raises questions for both educators and practitioners about the future direction of the profession and how we collectively “make space” as new potential services arise.”</p>	
<p>“Which are the trends that are transforming research management and how do research organizations respond to these changes? What are the available services to support research during EC projects life-cycles? Are there research information systems in use and to which extent are they integrated? The paper is structured as follows: a survey conducted over a sample of universities and research centers in Italy [...] describes significant case studies. [...] illustrates mobility figures and trends in EU funded projects. [...] concludes with considerations about trends and suggestions for improvement.”</p>	<p>(Rubbia et al., 2014)</p>
<p>“La Biblioteca de la Universidad de Navarra ha ido asumiendo en los últimos años nuevos roles de apoyo a la investigación. [...] Se detallan las nuevas funciones y tareas asumidas, su incidencia frente a las funciones tradicionales, las ventajas que han comportado y las líneas de futuro.”</p>	<p>(Iribarren-Maestro et al., 2015)</p>
<p>“This study examines the ongoing changes within Australian university libraries to support research. [...] gives an overview of the adjustments made to libraries service portfolios and the changes in the roles and responsibilities of subject or liaison librarians. [...] This study identifies and discusses five research support services: institutional repositories, open access, bibliometrics and enhancement of research impact, support for research students and research data management. It then examines how these services are resourced and embedded in the library. The study reveals three measures or approaches that were taken by senior management to build up and sustains efficient and effective research support services: (1) rationalization of student services, (2) focusing activities of liaison librarians on research support and creation of subject-specific teams to achieve better effectivity and efficiency gains, and (3) definition of new positions responsible for research support.”</p>	<p>(Keller, 2015)</p>
<p>“This paper tries to establish a connection between excellent universities and the research oriented services by their libraries. Our research hypothesis is: the universities at the top of the rankings have libraries that provide excellent services to support research processes. [...] As research method we used the observation of the selected libraries webpages, with a checklist where the most relevant services to support research processes are identified.”</p>	<p>(Fernández-Marcial et al., 2016)</p>
<p>“La tesis tiene como fin estudiar y valorar el papel de las bibliotecas universitarias en la consecución de la misión de la universidad respecto a la investigación. [...] Se pone de relieve el cambio de paradigma en la gestión de las bibliotecas universitarias donde el eje de actuación se enfoca más a los servicios de apoyo a la investigación. Se caracterizan estos servicios bibliotecarios [...] Se estudian los investigadores como el elemento clave en los servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación [...]. La tesis desarrolla un apartado práctico estudiando la realidad de la Universidad da Coruña, sus servicios, su Biblioteca y los rasgos característicos de sus</p>	<p>(González-Solar, 2016)</p>

<p>investigadores. Se elabora una propuesta metodológica basada en los principios del marketing [...].”</p>	
<p>“Se analiza el cambio de paradigma en las bibliotecas universitarias donde los servicios orientados a la investigación adquieren cada vez más relevancia. [...] Se describen los diversos servicios orientados en la investigación tanto en la universidad com en la biblioteca universitaria haciendo especial énfasis en la gestión de la identidad digital.”</p>	<p>(Fernández-Marcial &amp; González-Solar, 2017)</p>
<p>“In the last decade Australian academic libraries have increasingly aligned their research support services with assessment criteria used in the national research evaluation exercise (Excellence for Research in Australia). [...] This paper reports on research into the extent and nature of research support services at Australian academic libraries, how the services are managed, and the factors that influence their development and delivery. [...] Three key themes – services, staff and resourcing, and relationships – are discussed in relation to the management and challenges faced in providing research support.”</p>	<p>(Haddow &amp; Mamtora, 2017)</p>
<p>“Research support services at The University of Queensland Library (UQ Library) have evolved in response to the global and national drivers, which have impacted on broader University strategy. Library’s success in responding to these drivers has involved leveraging the information within, and capacity of, the institutional repository, the core of our research support services. [...] The evolution of these services has required a shifting staffing framework, combining a traditional liaison library model with functional teams to deliver agile services, which add strategic value to the University. This article explores how functional teams, collaborating with traditional liaison librarian roles, deliver innovative services, how these services are linked by the institutional repository, and how we address key challenges of this service model.”</p>	<p>(Brown et al., 2018)</p>
<p>“The transition from print to digital information has transformed the role of academic libraries, which have had to redefine themselves as intermediaries and partners in the learning and research processes. This study analyzes the evolution and current provision of research support services in Spanish academic libraries [...] academic libraries are firmly embedded within universities research activities, and that most of them depend on vice-rectorates for research or scientific policy. There is a relationship between the size of the library and the staff devoted to research support. [...]”</p>	<p>(Borrego &amp; Anglada, 2018)</p>
<p>“El conocimiento sobre los usuarios debe estar en la base de la planificación, diseño y modificación de servicios bibliotecarios nuevo o preexistentes. El nuevo entorno de las bibliotecas universitaria conlleva cambios en múltiples aspectos, incluyendo la creación u reorganización de los servicios a los usuarios investigadores. En este artículo se analiza el interés de la realización de estudios de usuarios en el contexto de la planificación de servicios de apoyo a la investigación en bibliotecas universitarias. [...] Se concluye un conjunto de recomendaciones y reflexiones que favorecen la aproximación a esta casuística desde un punto de vista metodológico.”</p>	<p>(González-Solar, 2018)</p>

<p>“As part of a health sciences library’s assessment of its research support services, an environmental scan and literature review were conducted to identify existing research services offered in Canada. [...] Major services areas reported were the creation of new research support positions, and services for systematic review support, grants, data management, open access and repositories. Conclusion: This scoping review is the first review of our knowledge to map out research support services provided by health sciences libraries beyond “traditional” library services as well as forms of service evaluation conducted.”</p>	<p>(Visintini et al., 2018)</p>
<p>“This paper aims at understanding the current situation of research support services offered by academic libraries in world-leading universities and providing useful implications and insights for other academic libraries. [...] Research support service has become one of the significant services of academic libraries in the context of e-research and data-intensive research. The research support services can be generally divided into seven aspects, as follows: research data management [...], open access [...], scholarly publishing [...], research impact measurement [...], research guides [...], research consultation [...] and research tools recommendation [...]. This paper makes a comprehensive investigation of research support services in academic libraries of top-ranking universities worldwide. The findings will help academic libraries improve research support services; thus, advancing the work of researchers and promoting scientific discovery.”</p>	<p>(Si et al., 2019)</p>
<p>“El trabajo aborda el papel que las bibliotecas académicas están asumiendo en un nuevo entorno en el que el prestigio de las universidades se relaciona directamente con los resultados de investigación obtenidos por sus académicos. Para ello se contextualiza esta situación desde la revisión de las condiciones que llevan a la investigación a constituirse como un elemento clave [...]. Se revisa la noción de servicios a la investigación, concretando el papel de la biblioteca al asumir este rol activo a través de un posible catálogo de servicios bibliotecarios, y se examina el nivel de aceptación de los mismos por parte de los usuarios investigadores [...]. Finalmente, se reflexiona sobre las implicaciones de todo ello para conocer en qué medida se está avanzando en esta dirección.</p>	<p>(González-Solar &amp; Fernández-Marcial, 2020)</p>
<p>“The academic landscape of the Netherlands has been influenced in recent years by new governmental policies regarding open access and open science, national and European legal guidelines, developments in ICT, and changes in how researchers are assessed. The University of Groningen Library (UB) has seized the opportunity in these developments, providing research support in the domains of registration and archiving of research output, open access publishing, research data management, and research analytics. Increased efficiency in traditional library procedures and the introduction of project-based funding have provided staff capacity for these developments. Full-service customization, to meet the needs of researchers and alleviate their time and work pressure, lies at the heart of the UB’s research support.”</p>	<p>(Abdolahzadeh et al., 2020)</p>
<p>“UCL (University College London) strongly supports the implementation of Open Science policies and practices. The library has taken the lead in the university across all eight areas of Open Science: the Future of Scholarly Communication, the EOSC, FAIR data, Skills, Research Integrity, Rewards, Altmetrics, and Citizen Science. [...] developing ambitious programmes and services to support the change of culture</p>	<p>(Ayrís, 2020)</p>

<p>which is required. [...] This chapter analyses the success of UCL to date, describes the challenges, show the benefits, and indicates what future steps are being planned to deliver a culture where Open Science is the default, thus delivering on the prophecy of Mahatma Ghandi, one of UCL’s most illustrious alumni, “The future depends on what you do today”.</p>	
<p>“Kaunas University of Technology is one of the largest technical universities in the Baltic region. The university staff has been involved in different Open Access- and Open Science-related activities for more than a decade. [...] Within the institution, the initiatives of Open Science are implemented as a result of joint effort of the library, the departments of research, studies, and doctoral school. [...] In this chapter, the aim is to provide an overview of the efforts highlighting the successes and failures on the way to best practice in research data management support both institutionally and on the national level.”</p>	<p>(Cesevičiūtė &amp; Tautkevičienė, 2020)</p>
<p>“This chapter addresses library research services at the Universitat Politècnica de Catalunya BarcelonaTech (UPC), and institution engaged with science and technology that clearly emerges as a research university. [...] its library, publications, and archives services differ from traditional libraries and have been transformed over its lifetime to offer services to researchers that fit their current and future needs. [...] The Research Service Charter of the UPC libraries includes a range of assets related to UPC researchers as producers of new scientific output and as primary agents of its dissemination.”</p>	<p>(Codina-Vila et al., 2020)</p>
<p>“The Writing Center is the newest, innovative service, established as a project-based initiative within the organization of the Library of Corvinus University Budapest. [...] The goal in this chapter is to demonstrate how the learning and research support activities of a library, comprising curricular and extra-curricular courses, trainings, and consultations can be integrated into the knowledge’s structures of the university as a whole.”</p>	<p>(Fischer et al., 2020)</p>
<p>“This case study describes the research support services provided by the libraries of the University of Porto (U.Porto). [...] More specifically, this case will detail the services already provided in the context of research support, ranging from specialized training sessions in scientific publishing, reference management software, or search in bibliographic databases to the creation of thematic guides, support on the publication of scientific journals from within the university, and bibliometric studies.”</p>	<p>(A. Ribeiro et al., 2020)</p>
<p>“The objective of the Research Support Services of the Universidad Pablo de Olavide Learning and Research Resource Center is to contribute to the improvement of the research processes as well as to maximize the results obtained and their evaluation. To this end, it offers bibliographic information and reference service, advice on the processes of publication, and evaluation, both individual and collective; standardization and digital academic identity [...], training in all these areas within the context of the intensive use of digital media. [...]”</p>	<p>(Delgado-Vázquez, 2020)</p>
<p>“The purpose of this chapter is to examine how the provision of research support services by the Law Library at Universidade Federal do Panamá (UFPR) in Brazil</p>	<p>(Araújo &amp; Lima, 2020)</p>

<p>contribute to achieve the university research goals. The chapter develops a case study taking a qualitative, exploratory, and descriptive approach. [...] concludes that the existing research support services have an impact on research at UFPR Law School. However, there is an opportunity to create other services that will meet the user’s expectations, considering the new research trends at the university.”</p>	
<p>“This case study discusses the importance of building initial trust in the relationship between researcher and academic library. [...] The trust built through this initial research support service creates avenues for further support from the library and the wider university library system. [...] The researcher, their research, and their library benefit by this trusted partnership.”</p>	<p>(Vrkljan &amp; Findley-Jones, 2020)</p>
<p>“[...] gives a detailed walkthrough on the creation and design of the Research Skills Framework (RSF), which forms the backbone for all information literacy programmes (ILPs), specifically the flagship Researcher Unbound (RU) programme and RU Symposium, and shares challenges faced and future improvement plans. [...]”</p>	<p>(Pu et al., 2020)</p>
<p>“[...] introduces status of research support services in China and the Library’s practices in research support services. This chapter introduces the new framework of the research support services from our aspects – service object, service provider, service content, and service strategy – and outlines its plans and visions for further efforts in this regard.”</p>	<p>(Tang &amp; Zhang, 2020)</p>
<p>“[...] describes the staffing structure and the ideas underpinning a new service catalogue based around key areas, such as data management, open scholarship, and data wrangling. Methods to achieve this included a collaboratively developed knowledge base, the development of new workshops, mapping of research environments and referral pathways, and developing support for researchers for whom there is no established tool for the kinds of research they want to do. A push to establish the library as a vital and valued partner in research projects was a key driver for change.”</p>	<p>(Weaver &amp; Richardson, 2020)</p>
<p>“The key strategic goal for research at Te Herenga Waka-Victoria University of Wellington is to create a culture of ambitious research for transformative impact. [...] New services and tools are outlined that help create value for schools, academics, and postgraduates; benchmark university performance; develop tailored services; enhance research profiles; and foster collaboration. [...] The library continues to change perceptions of its services and works collaboratively to enhance individual and university research reputations.”</p>	<p>(T. Wilson et al., 2020)</p>

**Tabela 3: Serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias: resultados**

Fonte: Elaboração própria.

A investigação bibliográfica e a análise dos resultados obtidos permitem constatar que a produção científica acerca dos serviços de apoio à investigação é maioritariamente

estrangeira. Apresentam-se estudos de caso de um total de 14 países: Portugal (A. Ribeiro et al., 2020); Espanha (Borrego & Anglada, 2018; Codina-Vila et al., 2020; Delgado-Vázquez, 2020; González-Solar, 2016, 2018; Iribarren-Maestro et al., 2015); Itália (Rubbia et al., 2014); Holanda (Abdolahzadeh et al., 2020); Reino Unido (Ayrís, 2020); Lituânia (Cesevičiūtė & Tautkevičienė, 2020); Hungria (Fischer et al., 2020); Canadá (Visintini et al., 2018; Vrkljan & Findley-Jones, 2020); EUA (Johnson et al., 2012); Brasil (Araújo & Lima, 2020); China (Tang & Zhang, 2020); Singapura (Pu et al., 2020); Austrália (Brown et al., 2018; Haddow & Mamtora, 2017; Keller, 2015; Weaver & Richardson, 2020) e Nova Zelândia (T. Wilson et al., 2020).

Através de estudos aplicados, os diversos autores procuram analisar a evolução e a natureza dos serviços de apoio à investigação, demonstrando os seus modelos e a forma como estes são geridos pelas instituições. Metodologicamente, recorrem à revisão de literatura, à análise das páginas web e à aplicação de questionários e entrevistas.

A denominação utilizada, em inglês, para os serviços que objetivam apoiar a atividade científica das universidades é “Research Support Services”. Nas universidades, este apoio traduz-se na criação de uma ampla gama de serviços, desde serviços instrumentais que contemplam infraestruturas técnico-científicas, serviços de gestão de pesquisa de carácter administrativo, gabinetes que canalizem os resultados de investigação e procedam à sua internacionalização, bem como os serviços bibliotecários e serviços relacionados com a publicação e divulgação científica (Fernández-Marcial & González-Solar, 2017, p. 17). Desta forma, salienta-se a referência à biblioteca enquanto serviço que pode acrescentar valor à produção científica.

Revelando-se uma área relativamente recente e em estado evolutivo, a sua definição concetual não é uniforme e transversal. González-Solar (2016, p. 61) define os serviços bibliotecários de apoio à investigação como “todas aquellas actividades que se realizan en el seno de bibliotecas académicas con el fin último de dar soporte a las actividades de investigación y producción científica en la mejora de sus resultados y de su impacto”.

Entendidos com uma gama de serviços e ferramentas que apoiam os investigadores nas tarefas de pesquisa e as estratégias de investigação das respetivas instituições de ensino (Delgado-Vázquez, 2020; Wilson et al., 2020) englobam a pesquisa e aquisição de informação e o apoio no processo de armazenamento, publicação e divulgação dos resultados (Cesevičiūtė & Tautkevičienė, 2020; Fischer et al., 2020).

Em geral, é possível observar-se que o carácter único dos serviços são um reflexo de um conjunto de fatores: estratégia e política de investigação da universidade, contexto social, económico e tecnológico.

Na conjuntura académica australiana, a investigação assume um papel importantíssimo, tanto ao nível da excelência da universidade, como a nível económico. Neste sentido, desenvolveu-se a “Higher Education Research Data Collection” (HERDC) e a “Excellence in Research for Austrália” (ERA) como métricas de avaliação do desempenho, criando uma consciência da importância da excelência de produção científica (Keller, 2015, p. 74). Assim, as bibliotecas australianas priorizam o apoio à investigação, redefinindo a sua organização, os seus serviços e as funções dos profissionais da informação nesta direção. Em 2007, Haddow e Mamtora analisaram a extensão e natureza dos serviços de apoio à investigação nas bibliotecas australianas, através de três temas centrais: serviços, pessoal, recursos e relacionamento. Estes definiram os serviços oferecidos pelas bibliotecas australianas apenas com duas palavras: “potential” e “opportunity”. As potencialidades demonstram-se com o aumento da procura de apoio à investigação e com a consciencialização do bibliotecário para a importância de fornecer serviços relevantes. A oportunidade é vista nas relações existentes entre bibliotecas, universidades e serviços implementados (Haddow & Mamtora, 2017, p. 16).

Na Europa, a visão direcionada à preservação e ao património cultural ainda prevalece, como evidencia a seguinte referência às bibliotecas universitárias espanholas: “rich in heritage collections and have traditionally focused efforts on the preservations of these special collections.” (Borrego & Anglada, 2018, p. 7). Contudo, a mudança da orientação das universidades europeias para a investigação, levou a que as suas bibliotecas ajustassem os seus serviços às novas necessidades da instituição e dos seus utilizadores. No caso da Universidade de Tecnologia de Kaunas, na Lituânia, o funcionamento dos serviços de apoio à investigação é determinado por: “institutional demand of user [...] and proactive attempts of the Library in promoting practices of academic libraries of leading universities in Europe and beyond” (Cesevičiūtė & Tautkevičienė, 2020, p. 53). Outro exemplo é o da Universidade do Porto, que regista uma evolução de escola de ensino para a investigação, e consequentemente as suas bibliotecas procuram adaptar os serviços às necessidades dos seus utilizadores (A. Ribeiro et al., 2020, p. 122).

É evidente que o desenvolvimento das TIC e a emergência de iniciativas de E-Science são fatores que revolucionaram as funções desempenhadas pelos serviços bibliotecários, uma

vez que os utilizadores com a facilidade de acesso aos recursos eletrónicos tornam-se menos dependentes dos serviços tradicionais (Tang & Zhang, 2020, p. 24). As Bibliotecas das Ciências da Saúde, compreenderam estas iniciativas como uma oportunidade de desenvolver novas competências e construir conhecimento, de modo a acompanhar a evolução constante das necessidades dos investigadores e provar o valor dos serviços para o desenvolvimento da sua atividade científica (Johnson et al., 2012; Visintini et al., 2018).

Para a criação e concretização do conjunto de atividades de apoio à investigação é essencial a existência de uma planificação que contemple serviços inovadores e significativos para os utilizadores, e que se adapte às constantes mudanças e desafios a que o cenário académico está sujeito. Maioritariamente, as bibliotecas desenham os seus serviços com base no ciclo de vida da atividade científica, sendo que, a cada etapa correspondem necessidades específicas o que possibilita disponibilizar serviços mais direcionados e objetivos (Si et al., 2019, pp. 296–297). Porém, uma das bases do desenvolvimento dos serviços de apoio à investigação é o conhecimento das necessidades dos investigadores, evidenciando-se a importância da realização de estudos de utilizador. Este interesse premente identifica-se no estudo de caso concretizado na Universidade da Corunha:

Estos estúdios garantizan la adaptación del diseño a las peculiaridades de los usuarios, sus necesidades y expectativas, y aseguran que el servicio resultante sea lo que ellos necesitan y no lo que la biblioteca considera que necesitan. Por otra parte, ayudan a la realización de un proceso de autocrítica e evaluación sólido, que mejorará su implantación. Finalmente, como un beneficio añadido, el propio proceso de realización puede ser una oportunidad para que los bibliotecarios sean visibilizados por los investigadores y que estos, a su vez, se sientan escuchados (González-Solar, 2018, p. 91).

Decorrente da importância dos estudos de utilizador, enfatiza-se a importância da construção de um relacionamento de confiança entre a biblioteca e os investigadores:

So much like this scene in life, trust must be built, established, and maintained. When providing research support it is no different. Research support services offered by academic libraries work best in an environment of trust: faculty and other university researchers must trust their academic library and its staff to supply them with the necessary materials to not only make their classes efficient but also their research publishable and rewarding (Vrkljan & Findley-Jones, 2020, p. 188).

Os investigadores devem reconhecer o bibliotecário como um elemento-chave no processo de investigação, mas para isso torna-se necessária uma boa comunicação que permita visualizar todos os serviços que a biblioteca pode fornecer. Aqui, reside a importância da comunicação com a comunidade académica e a presença da biblioteca no meio digital, para que não ocorra a lacuna do conhecimento dos serviços providenciados (Ribeiro et al., 2020, pp. 122-123). Todavia, a conscientização dos bibliotecários para o desempenho de novas funções como complemento às tradicionais, antecede o reconhecimento do seu papel pelos utilizadores, uma vez que o sucesso dos serviços depende primeiramente do exercício das funções dos bibliotecários.

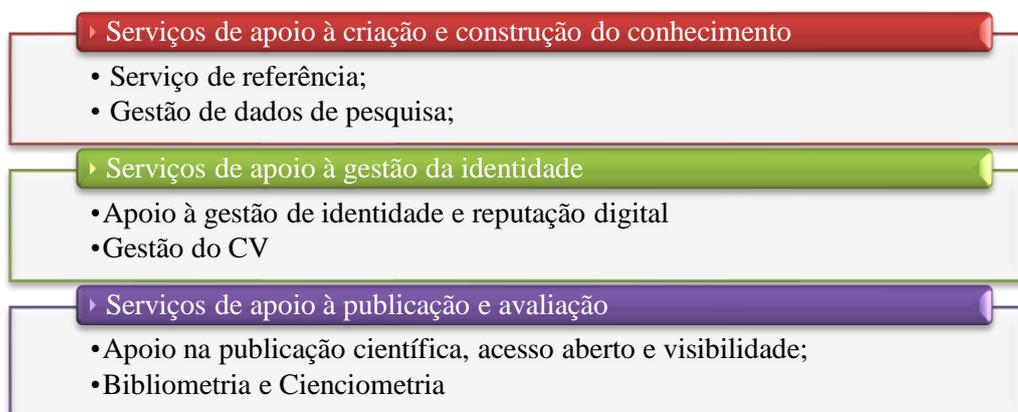
De acordo com Iribarren-Maestro, Grandal, Alecha, Nieva e San-Julían (Iribarren-Maestro et al., 2015, p. 135), o desenvolvimento dos serviços bibliotecários de apoio à pesquisa apresenta um leque de vantagens para toda a comunidade universitária. Aos investigadores possibilita o conhecimento das fontes e recursos de informação e das ferramentas de avaliação da qualidade, permite obter apoio na gestão do seu currículo e na divulgação da sua atividade científica. As bibliotecas universitárias, ao oferecerem os serviços obtêm um maior grau de reconhecimento pela comunidade académica, apresentando colaborações com outros serviços da universidade, a associação de novas tarefas no seio universitário e uma melhor gestão das suas coleções decorrente das novas competências. Por último, a Universidade passa a apresentar maior visibilidade resultante da qualidade da produção científica.

Ora, os serviços de apoio à investigação apresentam uma dimensão muito ampla, compreendendo diversos aspetos com a finalidade de dar suporte à investigação. Devido a esta amplitude, identifica-se a importância de existir uma boa planificação que tenha em consideração o plano estratégico de cada Instituição de Ensino Superior, as necessidades dos utilizadores, as competências dos profissionais da informação e um plano de comunicação/divulgação.

### 3.2 Cartografia de novos serviços, recursos e ferramentas

Analisando-se mundialmente diferentes bibliotecas universitárias, é possível compreender que os serviços se caracterizam pela sua diversidade e singularidade, uma vez que os modelos e abordagens não são exatamente congéneres. Cada biblioteca desenvolve uma oferta de serviços, recursos e ferramentas de acordo com o que entende por serviços de apoio à investigação, o seu meio envolvente e os recursos disponíveis. Neste contexto, assinala-se a inexistência de um modelo pré-definido com atividades padronizadas que possam serem aplicadas universalmente ou a distintas realidades geográficas.

Decorrente da ausência de uniformidade e de consenso, as autoras espanholas González-Solar & Fernández-Marcial (2020) analisando diferentes abordagens de serviços de apoio à investigação e as áreas de atuação inerentes, concretizaram um modelo global de categorização daqueles serviços (figura 9).



**Figura 9: Modelo de categorização de Serviços de apoio à investigação**

Fonte: Elaboração própria, após consulta de González-Solar e Fernández-Marcial (2020).

Em Portugal, as bibliotecas da Universidade do Porto (UP), acompanhando a evolução da respetiva instituição e da investigação científica, encontram-se a redesenhar e a desenvolver serviços que visem dar resposta às necessidades dos utilizadores no desenvolvimento da sua atividade científica. O desenvolvimento de serviços de apoio à investigação segue o modelo de categorização supramencionado. De forma mais pormenorizada:

- **Apoio ao processo de investigação.** Desde serviços mais tradicionais como o serviço de referência, o acesso aos documentos, o empréstimo interbibliotecário criação e realização de ações de formação, guias e tutorias em torno das pesquisas em bases

dados, elaboração de referências bibliográficas e na utilização de gestores de referências bibliográfica (Ribeiro et al., 2020, pp. 131–132).

- **Apoio na identidade digital e na gestão do CV.** Auxiliam a gestão da identidade dos investigadores recorrendo a diferentes sistemas: SIGARRA, Authenticus, CienciaVitae, ORCID, ResearchID, Scopus AuthorID, Mendeley e Google Scholar Profile (Ribeiro et al., 2020, pp. 133–134).
- **Avaliação da ciência e da pesquisa.** Através da bibliometria tradicional e métricas alternativas, as bibliotecas dão suporte no processo de avaliação dos investigadores e fornecem relatórios de citações individuais e índices de produtividade (Ribeiro et al., 2020, p. 134).
- **Apoio no processo de publicação dos resultados de pesquisa.** As bibliotecas comprometem-se a ajudar na seleção de jornais, revistas ou conferências para a admissão de trabalho. No processo de publicação no Repositório Aberto da Universidade do Porto concretizam a mediação dos autodepósitos e a validação dos dados, certificando da qualidade e consistência dos dados. Outros serviços identificados de apoio à publicação são a atribuição de indentificadores de publicação e a gestão de APC'S (Article Processing Changes) (Ribeiro et al., 2020, pp. 134–135).
- **Gestão de dados de pesquisa.** Este ainda não é um serviço recorrente na UP, reportando-se este apoio ocasionalmente quando as bibliotecas são requeridas para a definição de planos de gestão de dados de pesquisa. Atualmente, a UP encontra-se a desenvolver uma estratégia de gestão de dados de pesquisa, com a ambição de criar uma plataforma de acesso aberto que auxilie os investigadores neste aspeto (Ribeiro et al., 2020, p. 136).
- **Gestão de infraestruturas.** A gestão de infraestruturas tecnológicas é concretizada pela UP digital que fornece apoio informático a toda a universidade. Salientam-se as bibliotecas da Faculdade de Engenharia e da Faculdade de Letras que, para o desenvolvimento de serviços de publicação online, gerem os seus próprios serviços (Ribeiro et al., 2020, p. 136).

A consulta das páginas Web de cada biblioteca da UP permite verificar que, até ao momento, não existe uma identificação inequívoca de Serviços de apoio à investigação; a Biblioteca do ICBAS/FFUP - Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar e Faculdade de Farmácia apresenta uma secção designada “Serviço de Pesquisa e Suporte” (Biblioteca

ICBAS/FFUP, 2021). As restantes bibliotecas apresentam alguns dos serviços referidos em “Apoio ao processo de investigação”, todavia com as designações próprias ou elencadas na secção de “Apoio ao Utilizador”.

Contrastando com a UP, a *Universitat Politècnica de Catalunya* (UPC) revela uma definição clara de Serviços de apoio à investigação, apresentando uma carta de serviços estabelecida, decorrente do impulso fornecido pelo Acesso Aberto e a assinatura da Declaração de Berlim. As bibliotecas da UPC exibem uma mentalidade aberta para a compreensão da importância dos serviços de apoio à investigação, refletindo-se no alinhamento dos serviços com os estatutos da universidade e no foco nas necessidades dos utilizadores. Neste sentido, as bibliotecas oferecem um conjunto de serviços moldados pela opinião e procura direta dos utilizadores, evidenciando-se uma oferta de serviços personalizados (Codina-Vila et al., 2020). Na figura 10 é possível visualizar-se a oferta de serviços da UPC, o tipo de utilizadores de cada um, bem como a forma como estes são oferecidos: online ou presencialmente.

	Users	Virtual / Face-to-face
<b>Information Search &amp; Management</b>		
Support for database searching		Virtual
Advice on patent searching		Virtual + F2F
Access to scientific and technical documents		Virtual + F2F
Bibliographic reference management		Virtual + F2F
Training courses		F2F
Support for doctoral candidates		Virtual + F2F
Research heritage conservation		Virtual + F2F
<b>Research Projects</b>		
Compliance with open access requirements		Virtual + F2F
Library collaboration with the UPC RISS		F2F
<b>Facilities &amp; Meeting Places</b>		
Study areas for doctoral candidates		F2F
Research Café		F2F
<b>Visibility, Impact &amp; Assessment</b>		
Revision of the quality of publication in CRIS		Virtual
Visibility and impact of research		Virtual
Accreditation and assessment of research		Virtual + F2F
Research profiles		Virtual + F2F
Bibliometric studies		Virtual
Quality indicators monitoring in rankings		Virtual
Improvement of research assessment		Virtual + F2F
<b>Publishing</b>		
Advice on writing articles, theses		Virtual + F2F
Open access publication		Virtual + F2F
Institutional signature and affiliation		Virtual + F2F
Intellectual property		Virtual + F2F

Undergraduate students    Graduate students  
 Faculty researchers    Researchers from industry / Professionals

**Figura 10: Serviços de apoio à investigação da Biblioteca da UPC**

Fonte: Codina-Vila et al., 2020, p. 84.

Complementando a oferta de serviços supramencionada, os investigadores têm acesso a ferramentas de pesquisa e publicação disponibilizadas na página web da própria biblioteca:

- **UPcommons**: repositório institucional que garante a preservação e o acesso à produção científica da comunidade académica, bem como a agregação de valor e o aumento da sua visibilidade (Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech, 2021a);
- **eBIB**: biblioteca digital que dá acesso a todos os recursos eletrónicos assinados pela biblioteca da UPC (Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech, 2021c);
- **DiscoveryUPC**: mecanismo de pesquisa utilizado para realizar as pesquisas no catálogo da biblioteca digital e do repositório institucional, e em todas as bases de dados assinadas pela UPC (Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech, 2021b);
- **FUTUR**: plataforma que oferece informações sobre os investigadores da UPC, permitindo aumentar a sua visibilidade e o impacto dos seus resultados de pesquisa (Codina-Vila et al., 2020, p. 89);
- **Geocommons**: permite visualizar a localização geográfica da produção académica (Codina-Vila et al., 2020, p. 89).

Na Europa, é notório que existe um compromisso das bibliotecas com o Acesso Aberto e a Ciência Aberta, refletindo-se na sua própria estruturação e na prestação de serviços.

O caso da *University of Groningen Library* (UB) é um reflexo desse compromisso, quando em 2014 foi criada uma equipa de especialistas dedicada às estratégias de publicação em AA. Com uma abordagem “from project to customize services”, a UB inicia cada tarefa como um projeto e à semelhança da UPC, concentra-se na personalização dos serviços para ir de encontro às necessidades dos investigadores. Assim, oferece um conjunto de quatro serviços: registo e arquivo dos resultados de pesquisa; publicação em AA; gestão de dados de pesquisa e análise do impacto de pesquisa (Abdolahzadeh et al., 2020).

No Reino Unido, a *University College of London* (UCL) defende um ensino baseado na investigação e apoia a implementação de políticas e práticas em AA (Ayrís, 2020, p. 25). Neste sentido, a biblioteca assumiu um papel preponderante em todas as áreas da ciência aberta, levando à criação do *UCL Office for Open Science and Scholarship* com o objetivo de apoiar a comunidade académica na adoção de práticas de ciência aberta (University College London, 2021). Para além da equipa de acesso aberto, a biblioteca oferece serviços de apoio na publicação científica, na gestão de dados de pesquisa, bibliometria e direitos de autor:

UCL Press, the Uk's first fully Open Access University Press. Research Data Team, acting as a support service to advocate for and train UCL researchers in Open and Fair data practices, and to participate in UCL engagement with the European Open Science Cloud (EOSC). Bibliometrics Team, who lead on Next-Generation Metrics activity, and in the implementation of DORA (...) Copyright Team, who advice UCL on copyright issues and Creative Commons licenses (Ayrís, 2020, p. 29).

O desenvolvimento de políticas nacionais e internacionais relacionadas com a E-Science, criou uma oportunidade para as bibliotecas académicas agregarem valor no desenvolvimento e criação de serviços de gestão e partilha de dados de investigação. Neste âmbito, as bibliotecas dos EUA têm revelado uma grande eficácia na elaboração de respostas e soluções às mudanças constantes do ambiente de investigação (Corrall et al., 2013, pp. 639–640).

Na *University of Minnesota* (UM) o desenvolvimento de programas de e-science permitiu às bibliotecas a construção de um conjunto de conhecimentos, habilidades e capacidades para dar respostas às novas necessidades de pesquisa (Johnson et al., 2012, pp. 755–756). As bibliotecas da UM apresentam como um dos seus objetivos de trabalho a promoção das prioridades da universidade na investigação, fornecendo uma infraestrutura de conhecimento, conteúdos e serviços (figura 11) para apoiar os investigadores e maximizar a visibilidade e impacto da própria instituição.



**Figura 11: Interface do Experts@Minnesota**

Fonte: University of Minnesota Libraries, 2021a.

Assim, desenvolveram-se serviços de apoio ao investigador que permitem “quick access to information and tools to plan, conduct, and disseminate their work” (University of Minnesota Libraries, 2021f), através do fornecimento de formações e assistência nas diversas áreas inerentes ao processo de investigação:

- **Financiamento.** O Office for The Vice President for Research (OVPR) e a biblioteca trabalham em conjunto para fornecer e promover recursos para ajudar os investigadores a encontrar potenciais financiamentos. Para a pesquisa nos diversos recursos de financiamento são necessárias determinadas técnicas de pesquisa levando à criação de workshops e tutoriais para dar resposta a essas necessidades (University of Minnesota Libraries, 2021b).
- **Gestão de dados de pesquisa.** Os serviços de gestão de dados de pesquisa oferecem os recursos e ferramentas necessárias para a criação de planos de gestão de dados, pesquisa e acesso a dados e publicação no repositório institucional – **DRUM**. Como complemento, oferecem apoio individual através da consulta de um especialista em gestão de dados e o pedido de uma sessão de formação (University of Minnesota Libraries, 2021d).
- **Reprodutibilidade.** Os bibliotecários especializados dão aconselhamento em todos os aspetos da reprodutibilidade e no seu rigor. Disponibilizam suporte na pesquisa e utilização de diretrizes para relatórios, na gestão de dados de pesquisa, na revisão sistemática, no apoio em ferramentas de pré-registo e essencialmente na curadoria e partilha dos dados de investigação (University of Minnesota Libraries, 2021c).
- **Métricas de impacto de pesquisa.** Oferecem recursos que explicam como encontrar e calcular as medidas, identificar os pontos fortes e fracos dos dados, utilizar ferramentas e compreender os números ao nível do impacto individual, de grupo, diário e da altmetria (University of Minnesota Libraries, 2021e).
- **Comunicação académica.** As bibliotecas oferecem apoio na publicação académica disponibilizando informações sobre os direitos de autor, o acesso aberto, a identidade individual, partilha e preservação do seu trabalho nos repositórios da UM (University of Minnesota Libraries, 2021i).
- **Identidade académica.** Disponibilizam informação sobre a gestão da identidade académica em diversas plataformas como no perfil ORCID, Google Scholar, Microsoft Academic, ResearchGate, Academia.edu e Amazonas. Ao nível institucional, apresentam o Experts@Minnesota (Fig.7), que detém informações sobre a atividade de

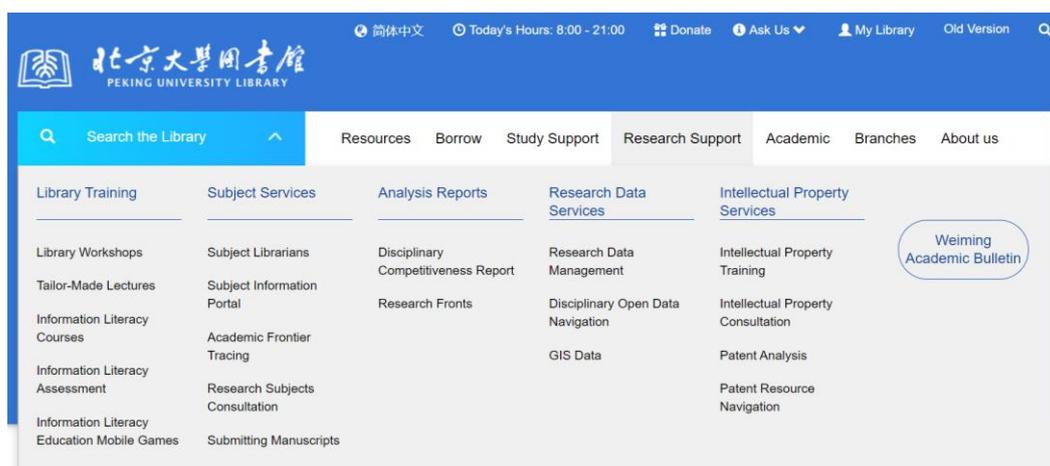
investigação da UM e fornece uma ferramenta que permite aos investigadores encontrarem-se e aprenderem uns com os outros (University of Minnesota Libraries, 2021g).

- **Revisão sistemática.** Os bibliotecários auxiliam no desenvolvimento e concretização de uma estratégia de pesquisa abrangente e reproduzível (University of Minnesota Libraries, 2021h).

No continente asiático, os esforços desenvolvidos para transformar os serviços das bibliotecas e a sua própria filosofia é evidente nas bibliotecas universitárias da China. O lançamento da “Double First-Class Initiative”, em 2015, para promover o desenvolvimento do ensino superior na China, foi uma força motriz no desenvolvimento das bibliotecas e na criação de serviços de primeira classe (Tang & Zhang, 2020, p. 248). Destaca-se a Biblioteca da *Peking University (PKU)*, considerada uma das melhores bibliotecas do país, com a exploração dos serviços de apoio à investigação desde 2015. Todavia, é em 2019 que estabelece um reposicionamento dos seus objetivos:

The goal should be operated in interaction with the talent training system and the process of a comprehensive reform of the university. The Library will establish a sound innovation mechanism and information research service system that integrates relevant departments inside and outside Peking University, and in a bid to function itself as an effective platform that helps users solve problems in learning, teaching, R&D and management and cultivate their information literacy. To achieve this new goal, the Library should adhere to the principle of user orientation and fully leverage IT applications (Tang & Zhang, 2020, p. 257).

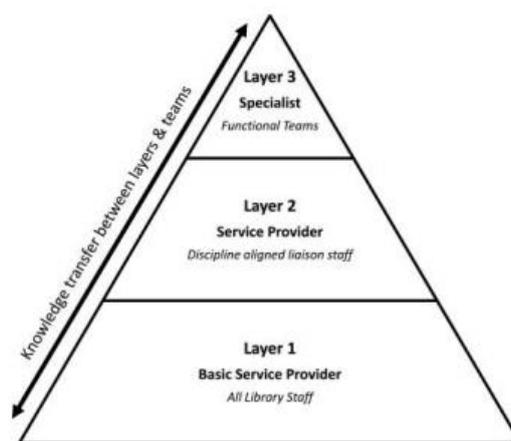
Neste sentido, foi criado o *Collaborative Service Center (CSC)*, responsável pela promoção e implementação dos serviços de apoio à investigação, e foi estabelecida uma estrutura baseada em quatro elementos: “service strategy, service object, service content and service provider” (Tang & Zhang, 2020, p. 258). Estrategicamente, os serviços de apoio à investigação encontram-se orientados para a colaboração e para o cliente, visando dar resposta a diferentes tipos de utilizadores. Ao nível do conteúdo, os serviços centram-se na literacia da informação, análise de informação, dados de pesquisa, propriedade intelectual e serviços de assunto, tal como é possível verificar de forma mais detalhada na figura 12. Todos estes serviços são fornecidos, essencialmente, pelos bibliotecários de assunto e a restante equipa do CSC, com ênfase na importância da colaboração entre o *staff*.



**Figura 12: Serviços de apoio à investigação da PKU**

Fonte: Peking University Library, 2021.

Como mencionado anteriormente, o sucesso da implementação dos serviços de apoio à investigação está relacionado com as capacidades dos bibliotecários e os seus papéis no apoio à atividade científica, uma vez que a necessidade de existirem bibliotecários com competências específicas para cada área de apoio é uma premente. Na Oceânia, esta importância reflete-se nas abordagens adotadas pelas bibliotecas, identificando-se modelos assentes em equipas funcionais e em perfis especializados, como é o exemplo do modelo de serviços triangular adotado pela *University of Queensland (UQ)* apresentado na figura 13.



**Figura 13: Modelo de serviço triangular adotado pela UQ**

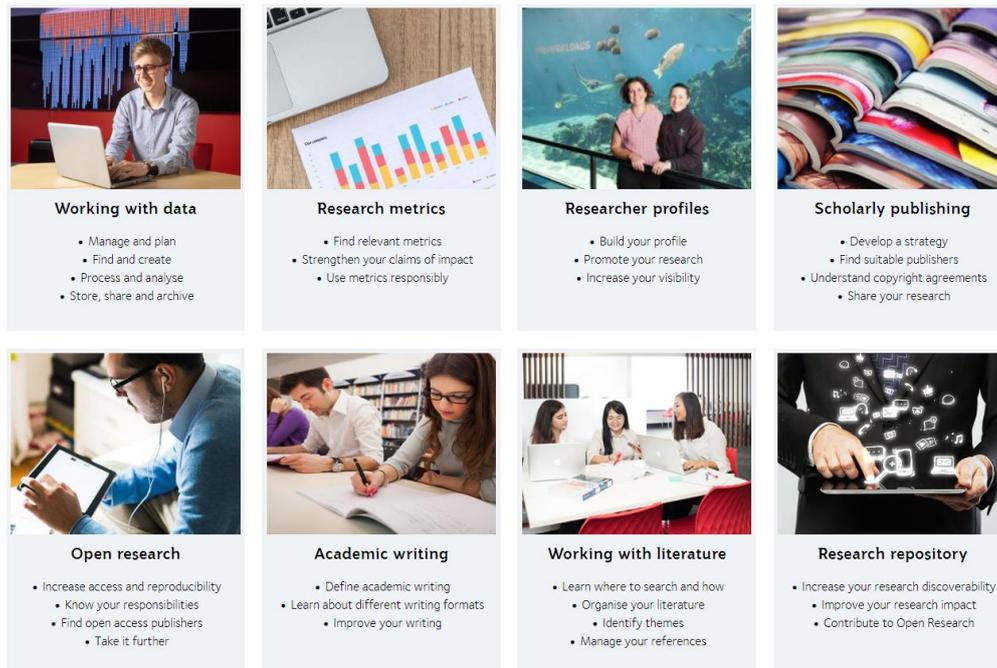
Fonte: Brown et al., 2018, p. 341

Considerando o grau de especialização dos bibliotecários, o modelo assenta na constituição de equipas funcionais e é sustentado pelo repositório institucional – UQ eSpace.

A primeira camada é constituída pelos funcionários que reconhecem os serviços fornecidos, mas não possuem as características necessárias para facultá-los. Na segunda camada, encontram-se os bibliotecários que possuem os requisitos necessários para apoiar os investigadores, tendo a opção em casos de grande complexidade o reencaminhamento para as equipas funcionais com elevado grau de especialidade. São as equipas funcionais que são responsáveis pela disponibilização dos serviços de apoio à digitalização e curadoria digital, gestão de dados de pesquisa, bolsa digital, publicação académica e bibliometria (Brown et al., 2018, pp. 341–342). À semelhança da UQ, a biblioteca da *Victoria University of Wellington* apresenta um modelo baseado em equipas sinérgicas e colaborativas necessárias para o cumprimento dos objetivos de pesquisa da instituição (T. Wilson et al., 2020).

A biblioteca da *Griffith University*, disponibiliza serviços de biblioteca digital contemporâneos e especializados de apoio a toda a comunidade académica, geridos pela *Academic Engagement Services (AES)* organizada em duas equipas principais: “Learning and Teaching” e “Researcher Services” (Weaver & Richardson, 2020, p. 274).

Tradicionalmente, nesta biblioteca existia um apoio na gestão de dados de pesquisa, publicação académica, acesso aberto e bibliometria, porém estes não eram devidamente valorizados resultante da existência de outros serviços na universidade que davam apoio aos investigadores. Neste sentido, a biblioteca procedeu a uma reconfiguração dos seus serviços desenvolvendo um plano de reorientação que definiu a nova gama de serviços, apresentada na figura 14, bem como as funções e responsabilidades da equipa responsável pela sua disponibilização. No que concerne às capacidades necessárias para a disponibilização dos serviços, foi criada uma base de conhecimento colaborativa e abrangente com documentos que abordam os tópicos necessários para os novos serviços e descrevem os ambientes de pesquisa de cada disciplina (Weaver & Richardson, 2020, pp. 278–281).



**Figura 14: Serviços de apoio à investigação da Griffith University Library**

Fonte: Griffith University Library, 2021.

A responsabilidade de assegurar estes serviços compete à equipa de bibliotecários, dos Researcher Services, composta por “Discipline Librarians” e “Library Research Specialists”, baseada numa estrutura de apoio “warp/weft”:

**The Warp:** Discipline Librarians, supported by librarians in the team, provide the disciplinary expertise to ensure all advice encompasses disciplinary differences around research impact, data management, data wrangling, and open scholarship. This advice is based on collaboratively developed, discipline-specific backgrounding documentation.

**The Weft:** Library Research Specialists provide the topical knowledge to ensure all advice is in-depth and fit for purpose. This advice is based on collaboratively developed bodies of knowledge about a whole range of topics, issues and research-related challenges (Weaver & Richardson, 2020, p. 282).

Verifica-se que as bibliotecas têm vindo a reconhecer a importância da prestação de serviços de apoio à investigação para o seu impacto e visibilidade na própria instituição, bem como a importância das necessidades dos seus utilizadores para a estruturação dos referidos serviços. As abordagens adotadas para as planificações e reconfigurações dos serviços são diferenciadas, existindo serviços geridos pela biblioteca de forma independente ou serviços

colaborativos que envolvem o apoio de outros serviços administrativos (Fernández-Marcial & González-Solar, 2020, p. xviii).

De forma geral, o leque de serviços existentes revela-se diversificado, abrangendo as diferentes fases do processo de investigação e centrando-se em áreas tradicionais, mas sobretudo nas emergentes, como a publicação em Acesso Aberto, a gestão da identidade do investigador em redes sociais académicas, a gestão de dados de pesquisa e a avaliação do impacto da pesquisa recorrendo à bibliometria e, mais recentemente, a métricas alternativas.

A sua prestação é realizada através de formações, workshops, guias, consultas e aconselhamento individual/grupo nas modalidades presencial e online. Estes serviços são sustentados pelas ferramentas e sistemas de informação existentes nas bibliotecas, destacando-se os repositórios institucionais, catálogos bibliográficos, bases de dados e, em alguns casos, plataformas de gestão de perfis. Inerente a todo o processo de planificação e prestação de serviços, reside a importância dos recursos humanos no qual é necessário superar lacunas de conhecimento, realçando-se a importância do desenvolvimento da formação profissional, de modo a existirem perfis multifacetados e especializados nas diferentes áreas.

## **4. PERCEÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA ACERCA DOS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO**

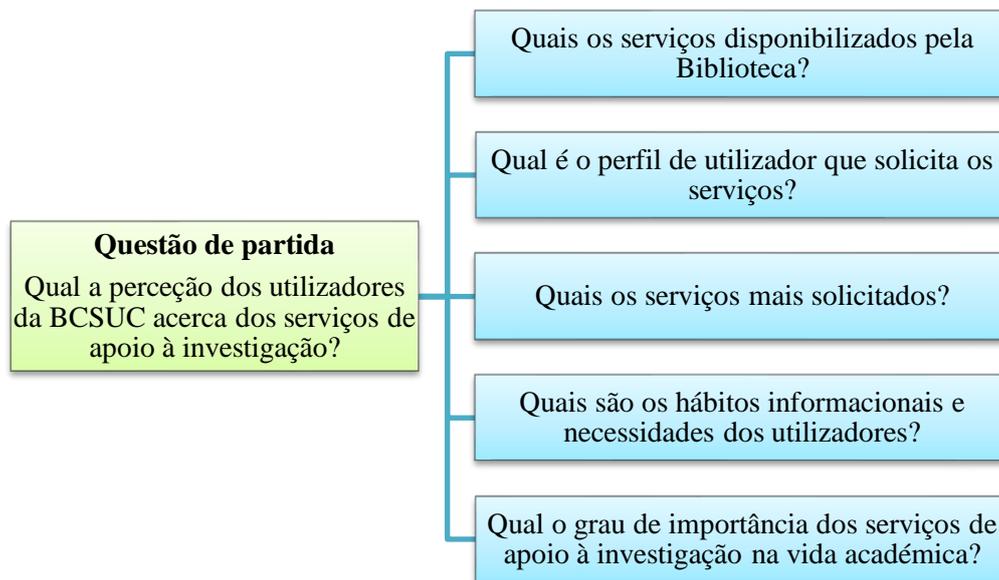
### **4.1 Objetivos e Metodologia**

A investigação bibliográfica acerca dos serviços de apoio à investigação revela a predominância de estudos internacionais com foco na visão das bibliotecas e dos bibliotecários, existindo um défice na produção de estudos focados nos utilizadores.

Considerando-se a importância do desenvolvimento daqueles estudos para o desenvolvimento dos serviços de apoio à investigação, o estudo da percepção dos utilizadores revela-se premente.

Tendo em conta a realidade dos serviços de apoio à investigação das bibliotecas da UC, considerou-se a Biblioteca das Ciências da Saúde e os seus serviços como os mais relevantes para o desenvolvimento da presente investigação. Esta seleção baseou-se na pesquisa e análise das páginas web das Bibliotecas da UC, identificando-se os serviços disponibilizados e a existência/inexistência de serviços direcionado ao apoio à investigação. Assim, a BCSUC apresenta serviços com uma clara orientação e preocupação com a atividade científica da comunidade académica.

O mote de partida do estudo é formulado da seguinte forma: “Qual a percepção dos utilizadores da Biblioteca das Ciências da Saúde acerca dos serviços de apoio à investigação?”, tornando-se pertinente responder às questões representadas na figura 15. De forma geral, objetiva-se auscultar utilizadores, reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da BCSUC.



**Figura 15: Questões de partida do estudo aplicado**

Fonte: Elaboração própria.

O desenvolvimento da presente investigação assenta numa metodologia mista através de uma abordagem qualitativa e quantitativa. De acordo com Creswell (2014):

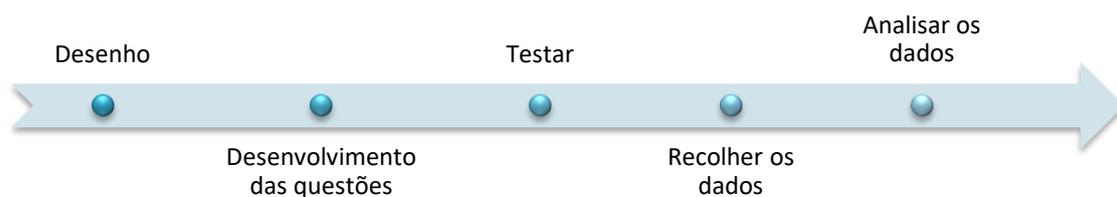
Mixed methods research is an approach to inquiry collecting both qualitative and quantitative data, integrating the two forms of data, and using distinct designs that may involve philosophical assumptions and theoretical frameworks. The core assumption of this form of inquiry is that the combination of qualitative and quantitative approaches provides a more complete understanding of a research problem than either approach alone.

Inicialmente, para obter as informações necessárias sobre a BCSUC e averiguar os serviços disponibilizados, optou-se pela abordagem de tipo qualitativo através de duas etapas. Em primeiro lugar, foram consultadas a página Web e do Facebook da biblioteca para identificar os serviços disponibilizados, as suas designações e como é realizada a comunicação e divulgação dos mesmos. De seguida, adotou-se como técnica de recolha de dados a entrevista que “pode oferecer elementos para corroborar evidências coletadas por outras fontes, possibilitando triangulações e conseqüentemente aumento do grau de confiabilidade ao estudo” (Martins & Theóphilo, 2007, p. 87).

A entrevista estruturada com dez questões, foi enviada por correio eletrónico à Bibliotecária responsável da BCSUC, com vista a obter as seguintes informações: Serviço de Informação e Referência (SIR) – perfil dos utilizadores, dados de utilização dos últimos 2 anos, o serviço mais solicitado (pesquisa assistida, resposta a necessidades imediatas ou ações de

formação), serviços disponibilizados aos docentes e investigadores, perfil dos utilizadores que frequentam as ações de formação e informação, ações de formação/informação disponibilizadas; serviços da BCSUC mais utilizados pelos estudantes; a adaptação da biblioteca à pandemia para dar resposta às necessidades dos utilizadores.

À posteriori, a abordagem quantitativa recaiu sobre a aplicação de dois inquéritos por questionário, “a systematic process of gathering information on a specific topic by asking questions of individuals and then generalizing the results to the groups represented by the respondents” (Thayer-Hart et al., 2010, p. 4), elaborado de acordo com as etapas representadas na figura 16.



**Figura 16: Processo de desenvolvimento do questionário**

Fonte: Adaptado de Thayer-Hart et al., 2010, p. 4.

O mesmo foi elaborado recorrendo ao *Google Forms*, que permite a criação de formulários contendo vários tipos de perguntas - resposta curta e longa, escolha múltipla, caixas de verificação, listas pendentes, escalas lineares e grelhas de escolha múltipla/caixas de verificação. Posteriormente as respostas são organizadas e representadas graficamente de forma automatizada. No entanto, neste estudo as respostas recolhidas foram exportadas para um ficheiro Excel, no qual se procedeu ao seu tratamento e representação gráfica.

Considerando-se uma população-alvo com características diferenciadas, elaborou-se um questionário direcionado aos docentes/investigadores e outro aos estudantes (Apêndices 1 e 2). Estruturalmente, ambos contemplam questões abertas, fechadas e semiabertas com uma organização em 4 grupos distintos: 1) Identificação do utilizador real/potencial com presença física/virtual; 2) Utilização dos serviços da BCSUC; 3) Serviços de apoio à investigação; 4) Perfil. O questionário direcionado aos docentes/investigadores e estudantes apresenta um total de 14 questões.

Para envio dos questionários foi solicitada autorização, junto das direções das Faculdades de Medicina (FMUC) e de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), via correio eletrónico, de modo que o questionário fosse enviado para as listas de docentes e

investigadores da faculdade correspondente. Na FMUC foi necessário proceder também ao envio individualizado do pedido de colaboração neste estudo, mediante recolha dos emails disponibilizados no domínio uc.pt. De forma a obter uma maior participação neste estudo, no mês de setembro de 2021 foi reiterado o pedido de colaboração de docentes/investigadores, via correio eletrónico, com um breve texto explicativo e com o respetivo *link* do questionário.

De acordo com o “Relatório de Gestão e Contas 2020” (UC, 2021, p. 37), a FMUC tem em 2020 um total de 528 docentes/investigadores e a FFUC 90 docentes/investigadores.

No que concerne ao questionário direcionada aos estudantes, após o contacto com as direções de ambas as Faculdades e com a BCSUC, foi realizado o pedido de divulgação ao Serviço de Gestão de Sistemas e Infraestruturas de Informação e Comunicação e, posteriormente, à Divisão de Comunicação da UC. Esta última divisão remeteu o pedido para o contacto com os Núcleos de Estudantes das respetivas faculdades e sua divulgação nas respetivas redes sociais. Todavia, apesar da concretização do contacto, não podemos confirmar a sua efetivação, pois não se concretizou qualquer publicação, apesar de terem anuído ao pedido, pelo que as respostas obtidas resultam da divulgação do questionário via Inforestudante.

## **4.2 Estudo aplicado na BCSUC**

Em 1290, D. Dinis assinava o “Scientiae thesaurus mirabilis”, documento que viria a fundar a mais antiga e ilustre Universidade do país. O documento dava origem ao Estudo Geral, reconhecido pelo Papa Nicolau IV, que começou a funcionar em Lisboa, mas que acabou por ser transferida, em 1537, em definitivo, para Coimbra, por ordem do Rei D. João III. Enquanto nos seus primórdios se localizava no Palácio Real, a Universidade, fruto do seu crescimento e desenvolvimento próprio, acabou por se estender por Coimbra. O seu mérito e beleza não se confinam ao reconhecimento nacional, sendo desde 2013 Património Mundial da UNESCO.<sup>6</sup>

Atualmente, a UC encontra-se concentrada em três grandes polos (Polo I, Polo II e Polo III, das Ciências da Saúde), contando ainda com os espaços do Campo de Santa Cruz, o Estádio Universitário e Faculdade de Ciência do Desporto e Educação Física e o da Faculdade de Economia. Esta é integrada por oito faculdades: Faculdade de Letras; Faculdade de Direito;

---

<sup>6</sup> Informação disponível em: <https://www.uc.pt/sobrenos/historia>

Faculdade de Medicina; Faculdade de Ciência e Tecnologia; Faculdade de Farmácia; Faculdade de Economia; Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação; Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física, e ainda pelas unidades do Colégio das Artes, Instituto de Investigação Interdisciplinar e Instituto de Ciências Nucleares Aplicadas à Saúde.

No que diz respeito às bibliotecas universitárias, “a UC dispõe de um conjunto notável de bibliotecas, único à escala mundial, com primordial importância na prestação de serviços à comunidade – estudantes, docentes, investigadores, funcionários, público em geral” (Gomes, 2016, p. 201). A primeira referência à biblioteca encontra-se datada de 1513, com referência da existência da Casa da Livraria da Universidade<sup>7</sup>.

Na atualidade, identificam-se onze bibliotecas distribuídas pelas oito faculdades: Serviços de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra; Biblioteca da Faculdade de Direito; Biblioteca das Ciências da Saúde; Biblioteca da Faculdade de Economia; Biblioteca da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação; Biblioteca da Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física; Biblioteca do Polo II; Biblioteca Matemática; Biblioteca do Departamento de Ciências da Vida; Biblioteca de Física e Química, e Biblioteca do Departamento de Arquitetura (Gomes, 2016). Para a presente investigação, importa caracterizar seguidamente a Biblioteca das Ciências da Saúde.

É do agrupamento das Bibliotecas da Faculdade de Medicina e da Faculdade de Farmácia que surge a BCSUC. O ensino médico em Coimbra remonta aos primórdios da fundação da Universidade de Coimbra, considerando-se único em Portugal até 1825. É em 1956 que se regista a inauguração do edifício da Faculdade de Medicina, localizado no Paço das Escolas na Rua Larga. No decorrer dos anos, as infraestruturas de ensino foram-se distribuindo pelo Polo I e pelo Polo das Ciências da Saúde (Polo III), praticando-se o ensino clínico no Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra. Com o propósito de fornecer uma formação de excelência, a FMUC contemplando as áreas da Medicina e Medicina Dentária, conta com uma oferta formativa nas Ciências da Saúde com mestrados integrados, mestrados de especialização, doutoramentos e cursos de formação avançada (FMUC, 2020).

Relativamente ao ensino farmacêutico, apesar de existirem referências da sua existência nos finais do século XVI, é em 1921 que se assinala a criação da Faculdade de Farmácia. Com as reformas institucionais, a anterior Escola de Farmácia anexada à Faculdade de Medicina

---

<sup>7</sup> Informação disponível em: [https://www.uc.pt/bguc/500anos/Historia\\_Memoria](https://www.uc.pt/bguc/500anos/Historia_Memoria)

torna-se autónoma em 1911, e começa a ser designada de Escola Superior de Farmácia em 1918. Destaca-se a sua restauração e elevação a faculdade, com data de 1968. Desde 2009, que se encontra instalada em novas instalações no Polo III, disponibilizando uma oferta formativa com duas licenciaturas em Farmácia Biomédica e Ciências Bioanalíticas, mestrado integrado e doutoramento em Ciências Farmacêuticas e ainda mestrados nas áreas: análises clínicas; biotecnologia farmacêutica; farmacologia aplicada; química farmacêutica industrial; segurança alimentar; tecnologias do medicamento (FFUC, 2020).

A BCSUC, enquanto biblioteca especializada nas áreas do ensino médico e farmacêutico, localiza-se no polo das Ciências da Saúde. Com uma capacidade superior a 300 lugares, constitui-se de quatro salas de leitura, uma sala de trabalhos de grupo e uma sala de utilizadores de informática. Caraterizando-se como uma das Unidades de Extensão Cultural e de Apoio à Formação, segundo o disposto n.º 1, do artigo 25º dos Estatutos da UC.

Enquanto biblioteca universitária de livre acesso, a BCSUC tem como missão primordial “manter organizado o seu espólio e disponibilizar o acesso a toda a comunidade universitária de Coimbra, bem como à restante comunidade científica nacional e internacional, proporcionando um serviço de elevado rigor, profissionalismo e qualidade” (Regulamento n.º 856/2010, de 24 de novembro).

No artigo 12º, do Regulamento da BCSUC (Anexo 1) identificam-se como serviços técnicos:

- a) Serviço de organização e selecção de fontes de informação independentemente do suporte e meio de acesso;
- b) Serviço de aquisições e controlo bibliográfico;
- c) Serviço de tratamento técnico da documentação;
- d) Serviço de gestão e controlo dos acessos electrónicos às publicações periódicas adquiridas;
- e) Serviço de gestão e controlo das bases de dados da BCSUC;
- f) Serviço de actualização do Repositório Digital da UC relativamente a Teses de Doutoramento e Dissertações de Mestrado efectuadas no âmbito das Faculdades de Farmácia e Medicina da UC.

Ao nível da sua estrutura orgânica (Anexo 2), a BCSUC é gerida pela Direção que conta um diretor e subdiretor (professores da FMUC e da FFUC), e de dois técnicos superiores pertencentes ao mapa de pessoal da UC. Como órgão consultivo da Direção, apresenta-se o Conselho da Biblioteca. A sua estrutura funcional encontra-se organizada em serviços técnicos,

serviços de apoio ao utilizador e serviço de extensão cultural assegurados por uma equipa de profissionais composta por: duas Bibliotecárias, duas Assistentes Técnicas e duas Assistentes Operacionais.

No que respeita aos serviços de apoio ao utilizador identifica-se, através da página web da BCSUC, os seguintes: serviços de informação e referência; serviço de consulta e leitura; serviço de empréstimo bibliotecário; serviço de empréstimo interbibliotecário; sala de reservados; reprodução de documentos; gabinetes de investigação; serviço de videoconferência; realização, presencial e remota, de ações de formação. Para além dos serviços identificados, disponibiliza acesso em linha ao catálogo, bases de dados, publicações periódicas, e-books e repositórios científicos (Universidade de Coimbra. Biblioteca das Ciências da Saúde, 2021).

Ao nível do apoio à investigação, destaca-se o SIR com a disponibilização do serviço de pesquisa assistida que, através de marcação prévia, permite auxiliar os seus utilizadores na recuperação da informação, fornecendo o apoio necessário na pesquisa em bases de dados e outras fontes de informação; o apoio na elaboração de referências bibliográficas; e a resposta às necessidades pontuais dos utilizadores presencialmente. A realização de ações de formação em três áreas: a pesquisa em bases de dados e recursos de informação; “Mendeley: gestor automático de referências bibliográficas”; “ORCID: diagnóstico da situação”. Através da página web, a BCSUC disponibiliza aos utilizadores um conjunto de recursos e ferramentas com o intuito de fornecer apoio na medição do impacto e produção científica, gestão curricular de ciência, identificação de autoria, gestão de dados científicos e outras áreas consideradas relevantes (Universidade de Coimbra. Biblioteca das Ciências da Saúde, 2021).

## **4.3 Resultados e Discussão**

### **4.3.1 Entrevista**

Conforme explicitado na metodologia, a entrevista aplicada à Bibliotecária responsável pela BCSUC, permitiu obter um conhecimento mais explícito acerca dos serviços disponibilizados pela biblioteca no apoio à investigação/pesquisa académica.

No que concerne ao SIR destaca-se o serviço de pesquisa assistida pela sua solicitação, sendo que, nos últimos dois anos registaram-se 355 pedidos (2019 - 253; 2020 – 102). O perfil do utilizador que solicita este serviço é o estudante da FMUC que frequenta o 6.º ano do

Mestrado Integrado em Medicina e procura apoio na preparação da sua dissertação, destacando-se uma maior procura por parte do sexo feminino, na faixa etária entre os 18 e os 23 anos. No caso concreto dos docentes e investigadores, a biblioteca disponibiliza no SIR apoio na pesquisa bibliográfica, apoio na identificação de autoria e interoperabilidade entre plataformas, apoio na elaboração do *Curriculum Vitae* através da obtenção de indicadores de análise bibliométrica (n.º de artigos indexados e n.º de citações na Web of Science e Scopus) e disponibilização de listagens de títulos de revistas em quartil 1 ou 2 para publicação da produção científica.

Com a pandemia Covid-19 a BCSUC teve de reorganizar-se e adaptar-se de forma a dar resposta às necessidades de informação da comunidade académica. Encarando a situação como uma oportunidade, a biblioteca procurou manter uma presença remota junto dos seus utilizadores, mantendo-se em conjunto com o atendimento presencial nos dias de hoje. Neste contexto, privilegiou-se a formação de utilizadores à distância:

Foi possível, já em 2021, a realização de 6 workshops via zoom: 3, do mapa de formação da Biblioteca, com 124 participantes (UC e extra UC) e outros 3, em cooperação com o núcleo de Estudantes da Faculdade de Medicina (1) e com a Associação Académica de Coimbra (2).

As ações ministradas pela biblioteca são frequentadas por diferentes utilizadores mediante a tipologia da ação. As ações de formação “A pesquisa em bases de dados e recursos de informação” e “Mendeley: gestor automático de referências bibliográficas” são assistidas pelos estudantes (maioritariamente do 6.º ano do Mestrado Integrado de Medicina, sexo feminino, 18-23 anos). Relativamente à ação de formação “ORCID: diagnóstico da situação”, está direcionada para docentes e investigadores (maioritariamente da FMUC), privilegiando-se a modalidade presencial, uma vez que esta foi criada pelo seguinte motivo:

No âmbito da apreciação de dados de publicação dos CV de candidatos a concursos e progressão na carreira na Faculdade de Medicina da UC, foi detetado que os docentes não disponibilizavam identificadores de autor que permitissem distingui-los dos demais no meio digital. Em certos casos, o identificador estava criado, mas não alimentado e interoperável com as bases de dados bibliométricas, pelo que surgiu a ideia de uma ação que oferece um diagnóstico personalizado junto do docente/investigador que deseja conhecer o ponto de situação do seu identificador e obter as informações necessárias para a gestão do mesmo.

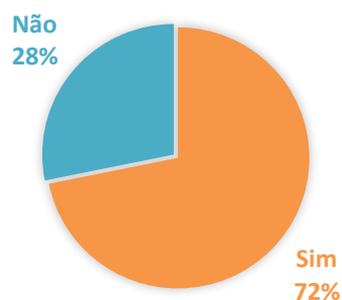
Na vertente da disponibilização de formação acerca do CiênciaVita e ou criação de perfil adequado em plataformas/bases de dados científicas, a biblioteca já ofereceu a ação de formação “Recursos e ferramentas de apoio à investigação e docência” que visava dar a conhecer as diversas plataformas e ferramentas de produção científica e intelectual, análise bibliométrica e de criação e gestão de currículos e perfis de autor, que passou a ser ministrada pelo Instituto de Investigação Interdisciplinar da Universidade de Coimbra. Porém, na ação de formação “ORCID: diagnóstico da situação” procura-se abordar a criação de perfis de autor, através da interoperabilidade entre a Scopus ID, Web of Science ReseracherID e Ciência ID. Futuramente, a biblioteca pretende dar resposta às necessidades de informação dos seus utilizadores através de novas ações de formação.

### 4.3.2 Análise dos Questionários

Como mencionado anteriormente, os questionários aplicados visaram auscultar utilizadores (docentes, investigadores, estudantes), reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da BCSUC.

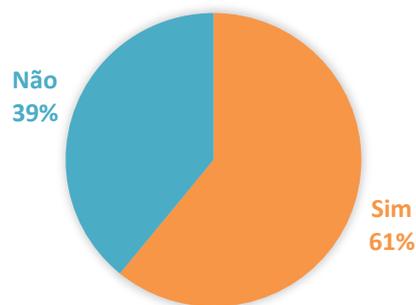
#### 4.3.2.1 Questionário aplicado aos docentes e investigadores

O questionário recolheu 110 respostas. No início do questionário, os inquiridos são questionados sobre o conhecimento das instalações da BCSUC, utilização das mesmas e dos seus serviços, com vista a distinguir os utilizadores reais e potenciais, e a redirecionar para as secções do questionário subsequentes. Na primeira questão “Conhece, presencialmente, as instalações da BCSUC?” (Gráfico 1), dos 110 docentes/investigadores que participaram no questionário, 72% respondeu de forma afirmativa e 28% negativamente.



**Gráfico 1: Conhece, presencialmente, as instalações da BCSUC**

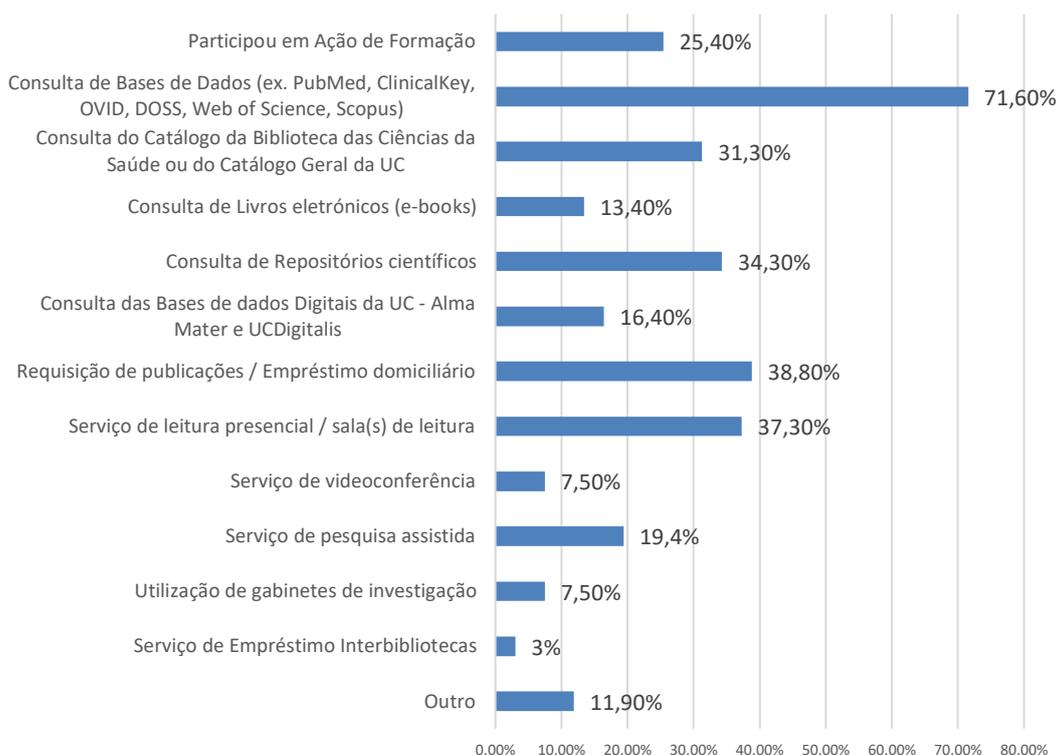
Ao nível da utilização dos serviços disponibilizados pela Biblioteca (Gráfico 2), mais de metade dos participantes (61%) afirmam utilizarem ou já terem utilizado os serviços na modalidade presencial ou online, e 39% nunca utilizaram. Constatando-se que dos 72% que conhecem as instalações da biblioteca, 11% nunca utilizou os serviços.



**Gráfico 2: Utiliza ou já utilizou as instalações/e ou os serviços disponibilizados pela Biblioteca**

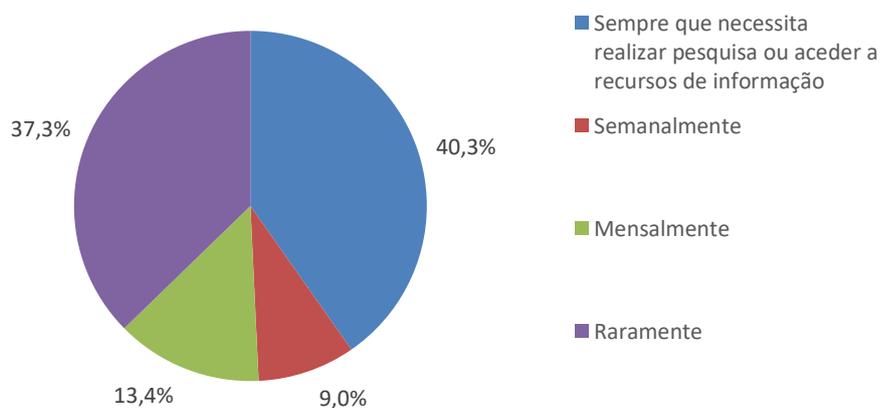
### *Utilização dos serviços da Biblioteca das Ciências da Saúde*

Na presente secção do questionário apenas foram alvo de questões os participantes que responderam que utilizam ou já utilizaram os serviços disponibilizados, presencialmente ou online. Neste sentido, dos serviços disponibilizados (Gráfico 3) destaca-se a consulta de bases de dados (ex. Pubmed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science, Scopus) como o serviço mais utilizado com 71,6%. De seguida apresenta-se a requisição de publicações/empréstimo domiciliário (38,8%); o serviço de leitura presencial/sala(s) de leitura (37,3%); a consulta de repositórios científicos (34,3%); a consulta do catálogo da BCSUC ou do catálogo geral da UC (31,30%); a consulta de bases de dados digitais da UC – AlmaMater e UCDigitalis (16,4%) e o serviço de pesquisa assistida (19,4%). O serviço de videoconferência e a utilização de gabinetes de investigação apenas são utilizados por 7,5% dos participantes. Como serviço menos utilizado apresenta-se o serviço de empréstimo interbibliotecas apenas com 3%.



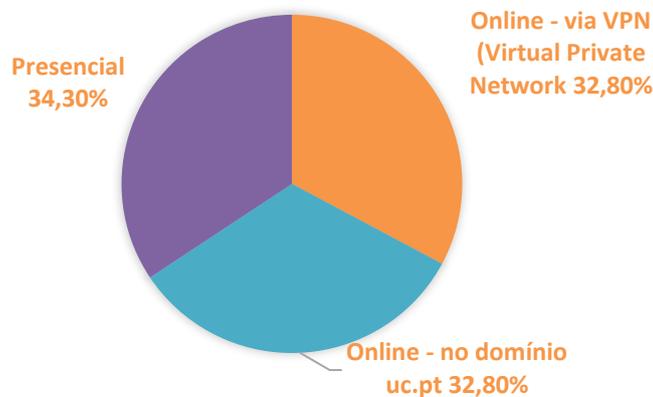
**Gráfico 3: Utilização dos serviços disponibilizados pela Biblioteca**

No que respeita à frequência de utilização (Gráfico 4), 40,3 % utilizam os serviços da Biblioteca, presencialmente ou online, sempre que necessitam realizar pesquisa ou aceder a recursos de informação, mas 37,3 % raramente os utiliza. Mensalmente, verifica-se 13,4% de utilizadores e apenas 9% o faz semanalmente.



**Gráfico 4: Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca**

Os utilizadores da BCSUC para acederem aos serviços disponibilizados pela Biblioteca podem fazê-lo presencialmente ou online (Gráfico 5). A modalidade presencial é identificada por 34,3% dos participantes como a modalidade preferida. O online – via VPN apresenta 32,8% sendo análogo ao acesso online – no domínio uc.pt, representando um valor global de 65,7% de preferência pela modalidade online.

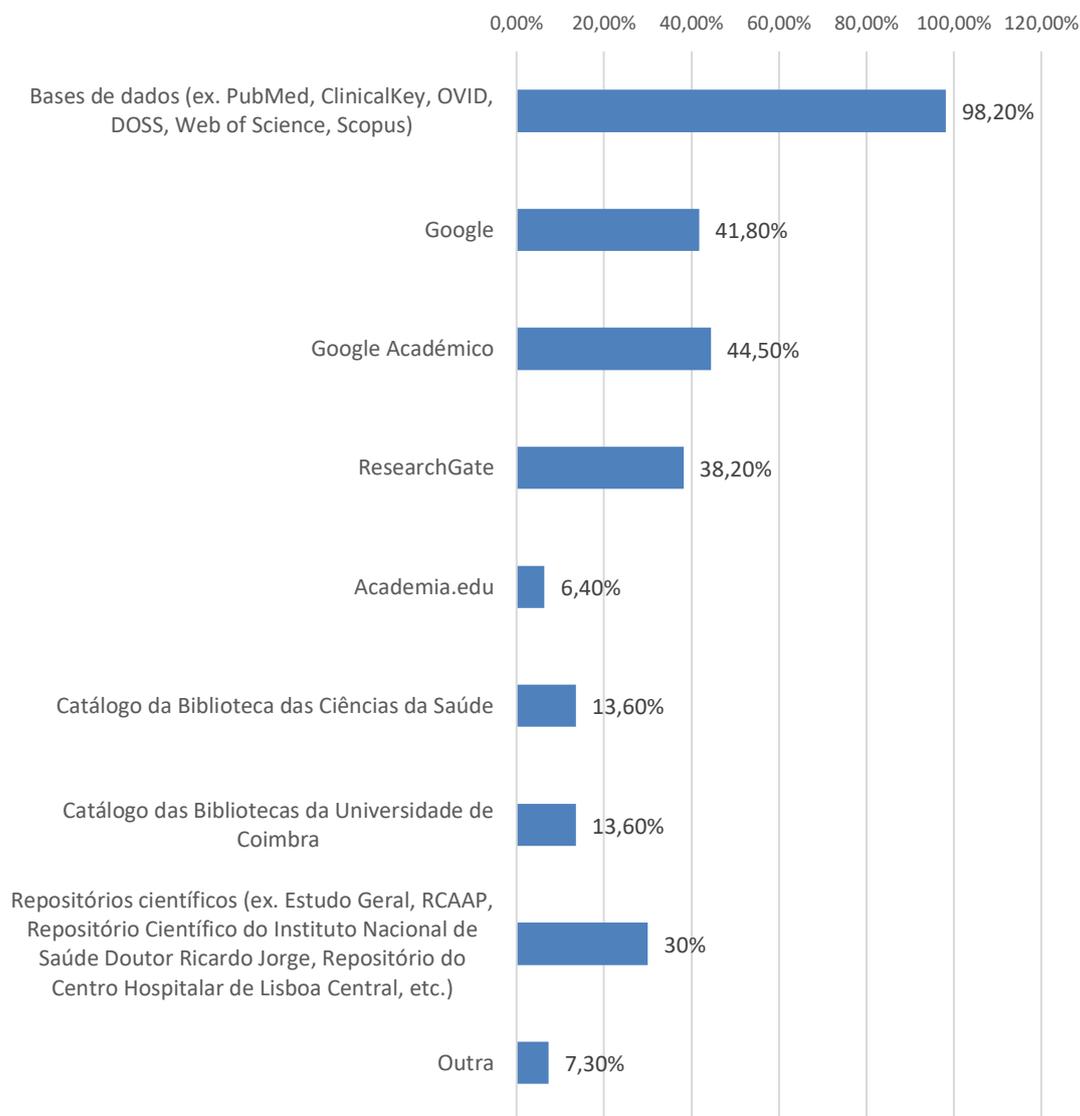


**Gráfico 5: Modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca**

### *Apoio à investigação*

No que concerne ao ponto fulcral do questionário, os serviços de apoio à investigação, importa entender quais são as fontes utilizadas para a realização da pesquisa científica; em que situações se recorre à biblioteca no contexto da investigação científica; a importância dos vários serviços e da biblioteca no desenvolvimento da atividade científica e profissional.

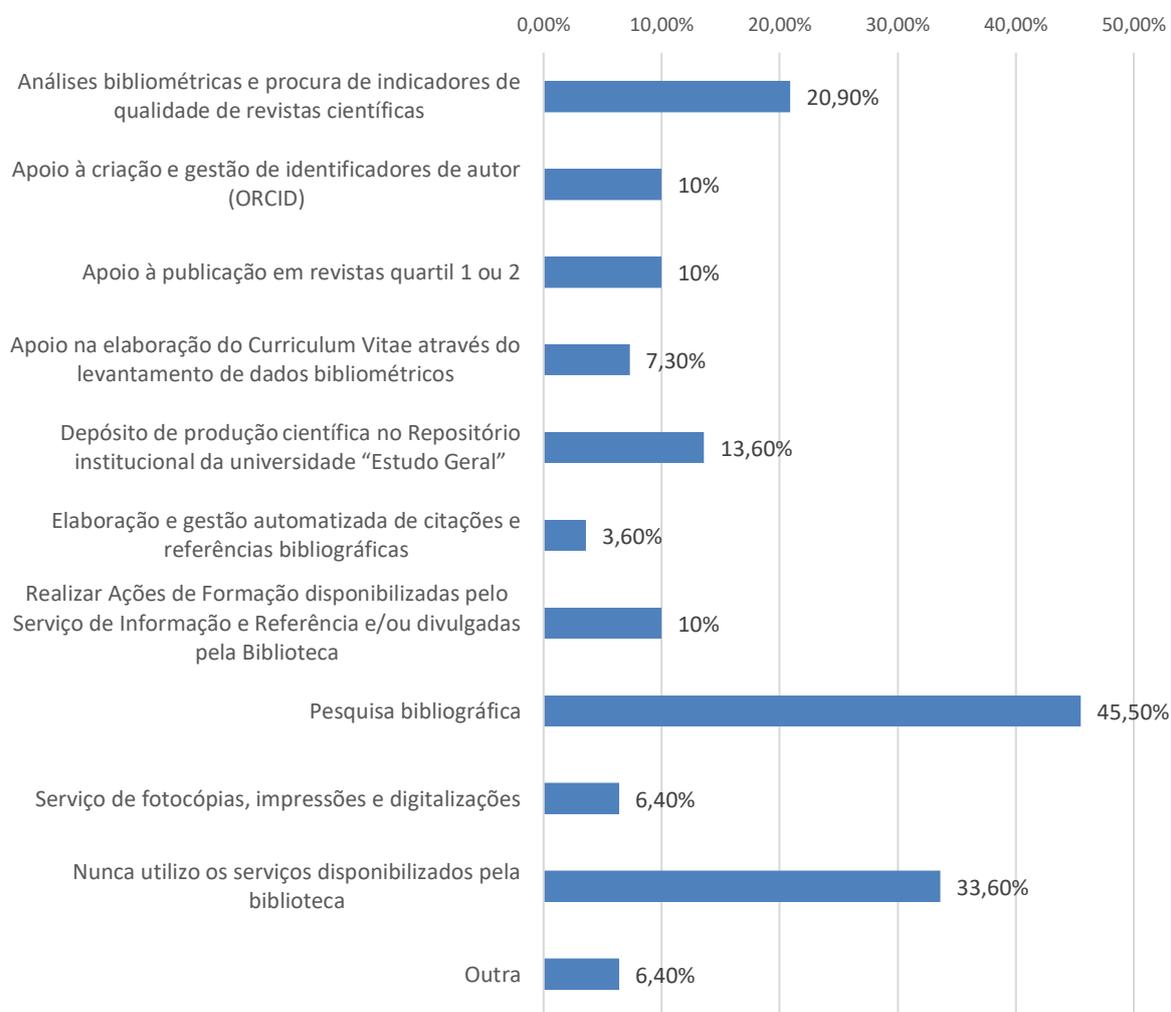
No Gráfico 6, verifica-se que maioritariamente dos docentes/investigadores (98,20%) realizam a pesquisa científica em bases de dados como a Pubmed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science e Scopus. Para além das bases de dados, são utilizadas como fontes de pesquisa o Google Académico (44,5%), o Google (41,8%), o ResearchGate (38,20%) e os Repositórios científicos (30%). O catálogo da BCSUC é utilizado apenas por 13,60% à semelhança do catálogo geral da UC. 6,4% recorre à Academia.edu, existindo 7,3% a referir outras fontes de pesquisa.



**Gráfico 6: Fontes utilizadas para a realização da pesquisa científica**

No decorrer da investigação científica, 33,6% dos participantes mencionam que nunca utilizam os serviços disponibilizados pela biblioteca (Gráfico 7). No entanto, existem docentes e investigadores que recorrem à biblioteca para efetuar pesquisa bibliográfica (45,5%), análises bibliométricas e procura de indicadores de qualidade de revistas científicas (20,9%). 13,60% apresenta a biblioteca como uma mediadora no depósito de produção científica no repositório institucional da universidade “Estudo Geral”. As ações de formação disponibilizadas pelo SIR e/ou divulgadas pela biblioteca são realizadas por 10% dos respondentes, apresentado valor igual a procura de apoio à criação e gestão de identificador de autor (ORCID) e à publicação em revistas quartil 1 ou 2. Existe ainda a procura de apoio na elaboração do *Curriculum Vitae* através do levantamento de dados bibliométricos por 7,3% e do serviço de fotocópias,

impressões e digitalizações com 6,4%. Assinala-se a elaboração e gestão automatizada de citações e referências bibliográficas com apenas 3,6% de procura.



**Gráfico 7: Investigação científica: situações em que recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca**

Na tabela 4 é possível visualizar-se os resultados da classificação pelo grau de importância atribuída, pelos docentes/investigadores, aos serviços de apoio à investigação. Nesta lista foram incluídos serviços já existentes e outros que, de acordo com a revisão da literatura são já usuais em bibliotecas universitárias. Agrupando os níveis, verifica-se que 13,52% (níveis 0 e 1) atribui uma importância baixa; 34,43% (níveis 2 e 3) atribui uma importância média; e 52,05% (níveis 4 e 5) atribui uma importância elevada.

Em geral, é possível visualizar-se uma concordância positiva na importância dos serviços listados. Evidencia-se o acesso a recursos de informação online (ex. artigos, ebooks) como de maior importância com uma concordância de 76% dos participantes. Em contrapartida, o acesso a recursos de informação em papel é considerado “nada importante” por 10,9%.

Outros serviços avaliados como “muito importante”, com maior percentagem de resposta foram as ações de formação para elaboração de citações e referências bibliográficas automatizadas (35,45%); o apoio na seleção das melhores revistas científicas para publicar (30,9%); elaboração de relatórios de citações e índices de produtividade científica (30,91%). Os restantes serviços apresentam distribuições similares entre as classificações 3, 4 e 5.

Serviços de apoio à investigação	0 Nada Importante	1	2	3	4	5 Muito Importante
Acesso a recursos de informação em papel (ex. revistas, livros)	12 10,91%	19 17,27%	17 15,45%	15 13,64%	17 15,45%	30 27,27%
Acesso a recursos de informação online (ex. artigos, ebooks)	1 0,91%	4 3,64%	0 0,00%	4 3,64%	17 15,45%	84 76,36%
Ações de formação para elaboração de citações e referências bibliográficas automatizadas (ex. Zotero, Mendeley, EndNote)	2 1,82%	8 7,27%	5 4,55%	29 26,36%	27 24,55%	39 35,45%
Apoio na seleção das melhores revistas científicas para publicar	9 8,18%	9 8,18%	10 9,09%	26 23,64%	22 20,00%	34 30,91%
Apoio no depósito de publicações no Repositório Institucional da Universidade “Estudo Geral”	4 3,64%	10 9,09%	20 18,18%	15 13,64%	32 29,09%	29 26,36%
Consultoria/Formação em gestão de currículo científico (ex. CIÊNCIAVITAE)	4 3,64%	12 10,91%	14 12,73%	25 22,73%	31 28,18%	24 21,82%
Consultoria/Formação na criação de perfil ao nível da autoria (ORCID) e sua interoperabilidade	3 2,73%	11 10,00%	18 16,36%	25 22,73%	26 23,64%	27 24,55%
Disponibilização de informação sobre Direitos de Autor	4 3,64%	12 10,91%	17 15,45%	28 25,45%	28 25,45%	21 19,09%
Elaboração de relatórios de citações e índices de produtividade científica	2 1,82%	13 11,82%	11 10,00%	29 26,36%	21 19,09%	34 30,91%
Ações de formação em ferramentas multimédia educacionais	2 1,82%	9 8,18%	16 14,55%	29 26,36%	24 21,82%	30 27,27%
Ações de formação em ferramentas vídeo	2 1,82%	15 13,64%	21 19,09%	27 24,55%	18 16,36%	27 24,55%
Ações de formação e informação em Gestão de Dados de Investigação	2 1,82%	11 10,00%	16 14,55%	30 27,27%	19 17,27%	32 29,09%
Ações de formação e informação em plataformas de apoio à publicação, disseminação e avaliação da ciência	4 3,64%	8 7,27%	15 13,64%	28 25,45%	26 23,64%	29 26,36%
Apoio na publicação em Acesso Aberto	3 2,73%	12 10,91%	13 11,82%	22 20,00%	28 25,45%	32 29,09%
Pesquisa assistida sobre tópico/assunto, de acordo com os interesses de investigação	3 2,73%	14 12,73%	17 15,45%	24 21,82%	24 21,82%	28 25,45%
Serviço de armazenamento, preservação e Gestão de Dados de Investigação	2 1,82%	12 10,91%	15 13,64%	25 22,73%	29 26,36%	27 24,55%

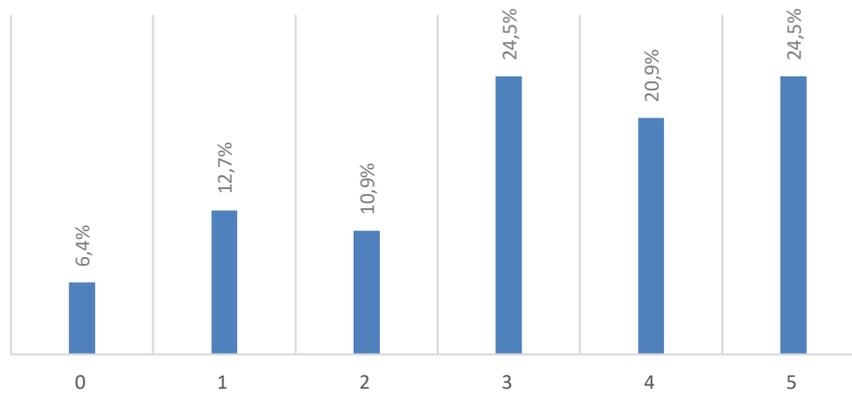
**Tabela 4: Grau de importância dos Serviços de Apoio à Investigação na perspetiva dos Docentes/Investigadores**

Quando questionados quanto à necessidade da criação de algum serviço concreto na Biblioteca com a finalidade de dar apoio à atividade docente e/ou de investigação, verifica-se

86 respostas negativas e 24 afirmativas. No caso das respostas afirmativas, transcreve-se, seguidamente, algumas sugestões:

- “São necessários mais espaços para os alunos de Farmácia poderem estudar, bem como para os docentes poderem usar a biblioteca. Isto está claramente em falta. A biblioteca não tem condições para albergar tanta gente que procura os seus serviços”;
- “Deveria equacionar-se um serviço específico do livro antigo (conceito de livro antigo) e do livro/revistas mais antigos (de 1970 para anos anteriores até ao século XIX e XVIII)”;
- “A BCSUC talvez pudesse fornecer maior apoio no tracking das publicações dos artigos dos Docentes e Investigadores da FMUC para estabelecer uma melhor ligação com o repositório do Estudo Geral”;
- “Publicitar os serviços que a Biblioteca oferece. Fomentar o apoio online aos estudantes”;
- “As ações de formação nas áreas acima elencadas deveriam ser regulares e mais publicitadas”;
- “Criação de um data center para repositório de bases de dados com informação clínica sensível”;
- “Serviço de armazenamento, preservação e Gestão de Dados de Investigação”
- “Ter acesso a mais revistas científicas internacionais de alto fator de impacto.”
- “Data storage”;
- “Apoio estatístico”.

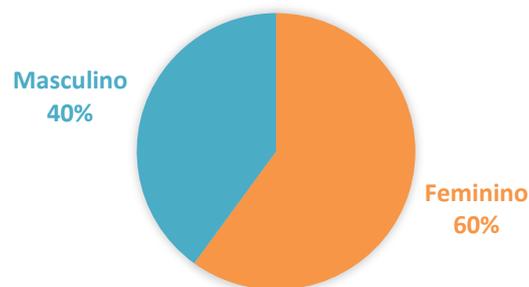
Ao nível da importância que a biblioteca desempenha no desenvolvimento da atividade profissional (Gráfico 8), 45,4 % (níveis 4 e 5) dos docentes e investigadores atribuem uma importância significativa. Ainda que 19% (níveis 1 e 2) não concordem que a biblioteca seja importante para o exercício das suas atividades.



**Gráfico 8: Grau de importância que a Biblioteca desempenha no desenvolvimento da atividade profissional**

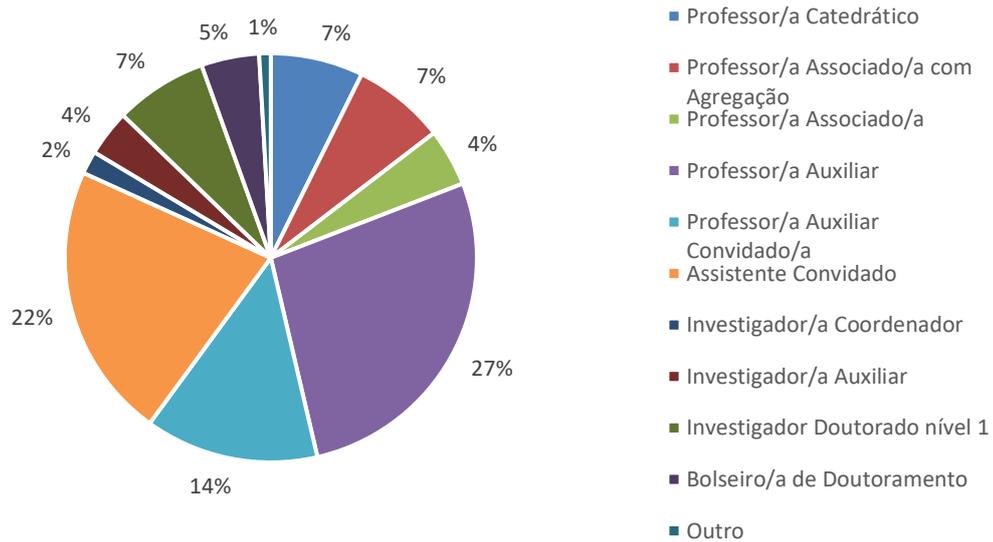
### *Perfil*

Da análise dos dados obtidos, verifica-se a predominância do sexo feminino com 60%, sendo que o masculino apresenta uma taxa de resposta de 40% (Gráfico 9).

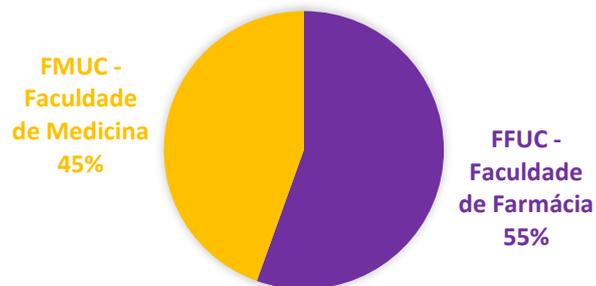


**Gráfico 9: Género**

No gráfico 10, constata-se uma maior participação neste estudo por parte dos docentes (82%), em concreto dos professores auxiliares (27%), assistentes convidados (22%) e dos professores auxiliares convidados (14%). Institucionalmente, 55% dos participantes pertencem à FFUC e 45% à FMUC (Gráfico 11).

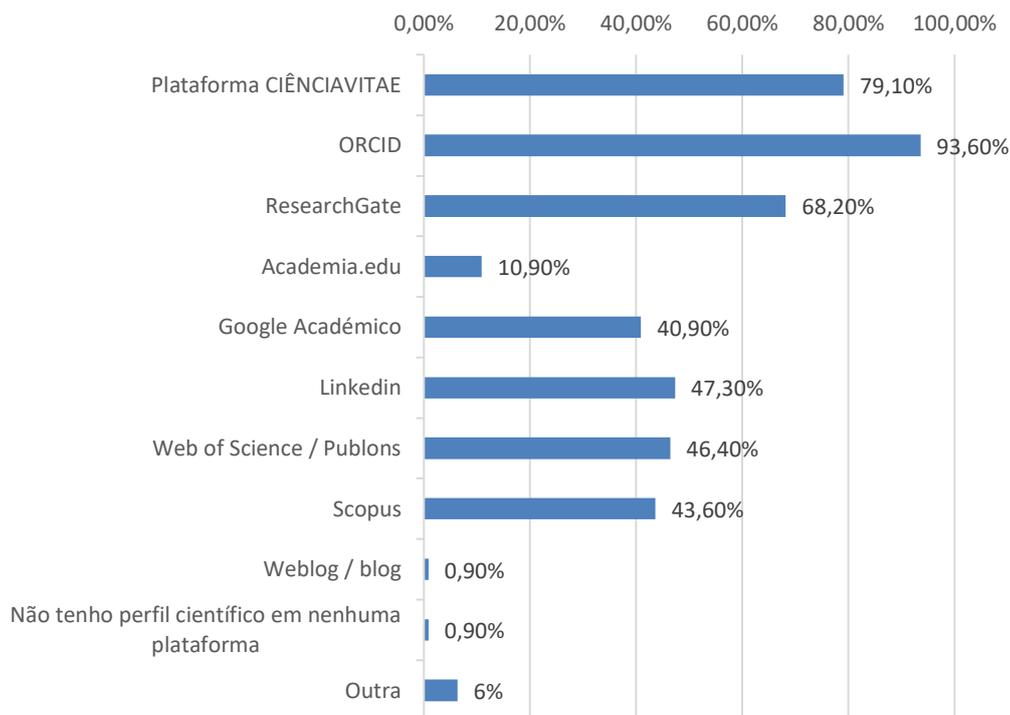


**Gráfico 10: Categoria profissional**



**Gráfico 11: Pertença institucional**

Por último, os inquiridos apresentam identidade digital com presença em várias plataformas. Evidenciam-se pela sua maior taxa de resposta o ORCID (93,6%), a Plataforma CIÊNCIAVITAE (79,01%) e o ResearchGate (68,20%). Apenas uma pessoa refere não apresentar perfil científico em nenhuma plataforma.

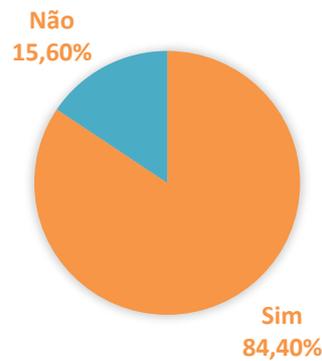


**Gráfico 12: Perfil científico**

#### 4.3.2.2 Questionário aplicado aos estudantes

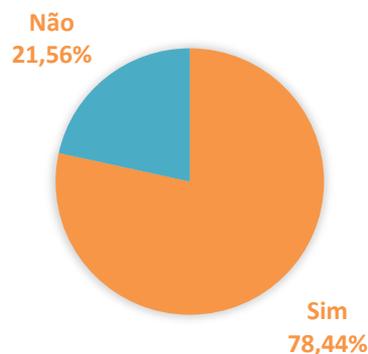
Do questionário aplicado aos estudantes da FFUC e da FMUC, registou-se um total de 218 respostas. À semelhança do questionário dos docentes/investigadores, as questões iniciais prendem-se com o conhecimento das instalações e a utilização dos serviços disponibilizados pela BCSUC.

84,40% dos inquiridos afirmam conhecer, presencialmente, as instalações da BCSUC e apenas 15,60% diz não conhecer (Gráfico 13).



**Gráfico 13: Conhece, presencialmente, as instalações da BCSUC**

Na questão “Utiliza ou já utilizou as instalações e/ou os serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online?” (Gráfico 14) 78,4% dos estudos respondem que “Sim” e 21,6% “Não”. Constatando-se que, maioritariamente os inquiridos conhecem, presencialmente, as instalações da biblioteca e já utilizaram os seus serviços.



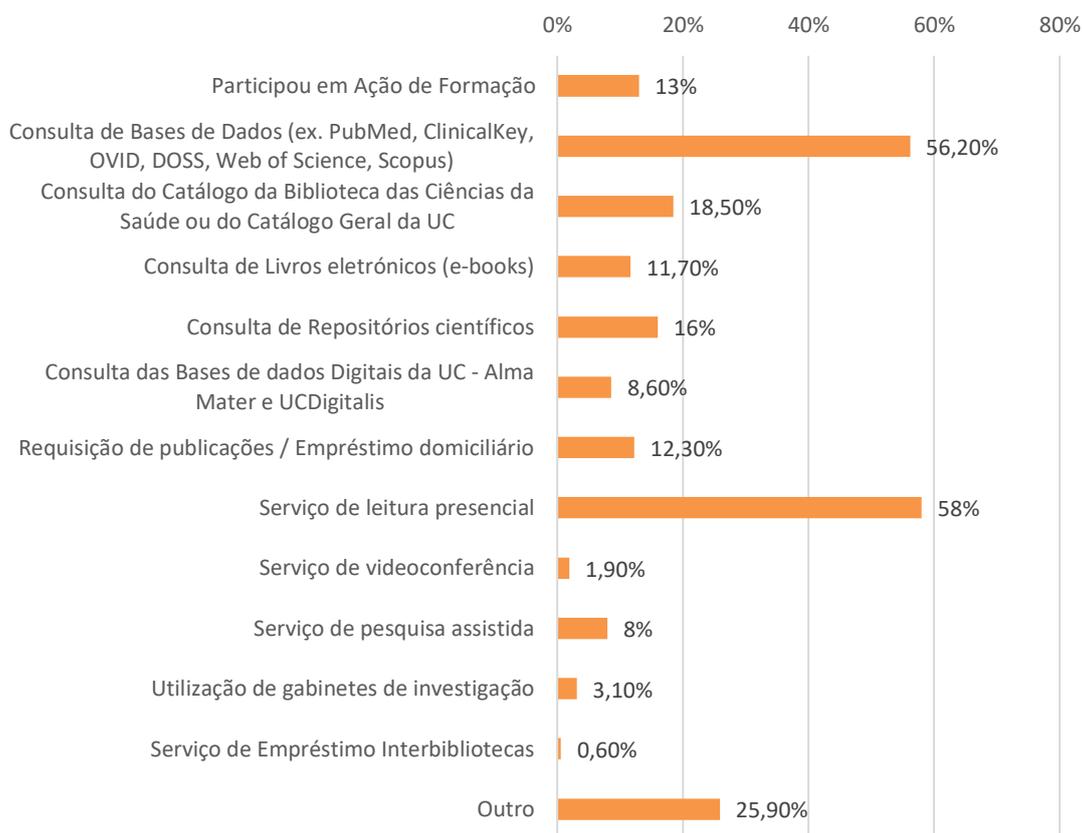
**Gráfico 14: Utiliza ou já utilizou as instalações e/ou os serviços da Biblioteca, presencialmente ou online**

### ***Utilização dos serviços disponibilizados pela BCSUC***

Na presente secção, os estudantes são questionados acerca de três aspetos: quais os serviços disponibilizados que já utilizaram, presencialmente ou online; qual a frequência de utilização dos serviços da biblioteca e a modalidade que preferem para a sua utilização.

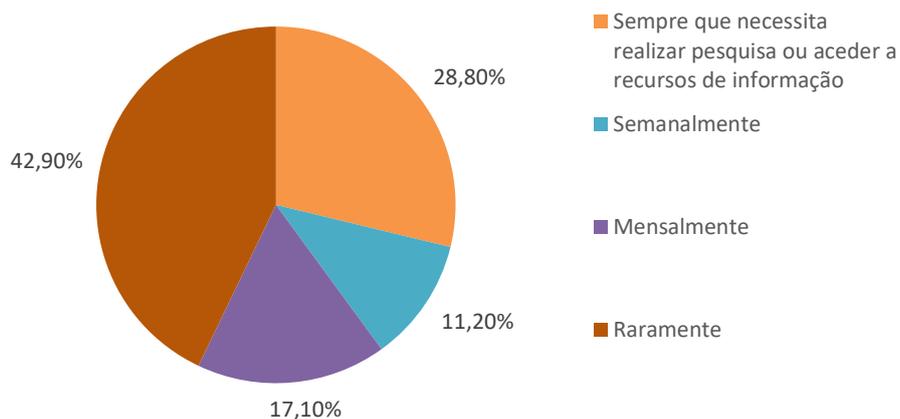
No gráfico 15, é possível visualizar-se que o serviço de leitura presencial (58%) e o serviço de consulta de bases de dados (56,2%) destacam-se pela sua utilização por mais de metade dos participantes. Seguidamente, 25,9% utiliza outros serviços que não estão identificados; 18,50% consulta o Catálogo da Biblioteca das Ciências da Saúde ou o Catálogo Geral da UC; 16% consulta repositórios científicos; 13% participa em ações de formação;

11,7% consulta livros eletrónicos. Das duas modalidades de empréstimo, o empréstimo domiciliário apresenta uma utilização por parte de 12,3% estudantes, e o empréstimo interbibliotecário apenas é selecionado por um participante.



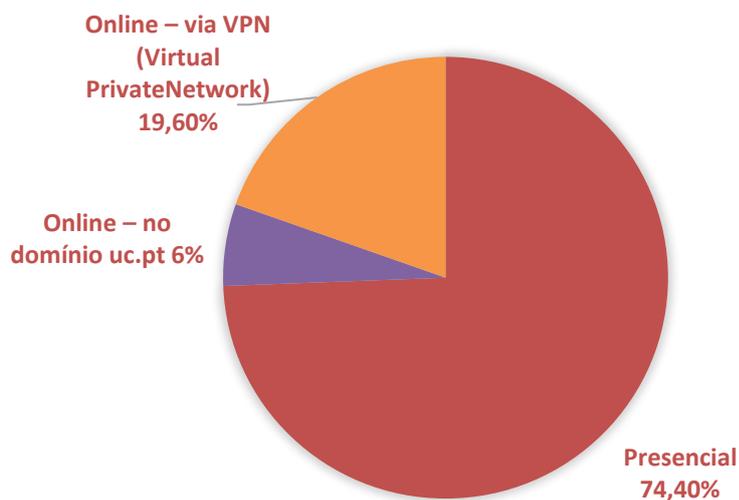
**Gráfico 15: Utilização dos serviços disponibilizados pela Biblioteca**

No que diz respeito à frequência de utilização dos serviços (Gráfico 16), 42,9% dos estudantes raramente utilizam os serviços, porém 28,8% recorre à biblioteca sempre que necessita para a realizar pesquisa ou aceder a recursos de informação, 17,10% utiliza mensalmente e 11,20% semanalmente.



**Gráfico 16: Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca, presencialmente ou online**

Preferencialmente, o acesso aos serviços disponibilizados pela Biblioteca (Gráfico 17) é realizado presencialmente pela maioria dos estudantes (74,40%). Apenas 43 estudantes (25,6%) referem a modalidade online como preferencial, sendo que 33 preferem via VPN (19,6%) e 10 no domínio uc.pt (6%).



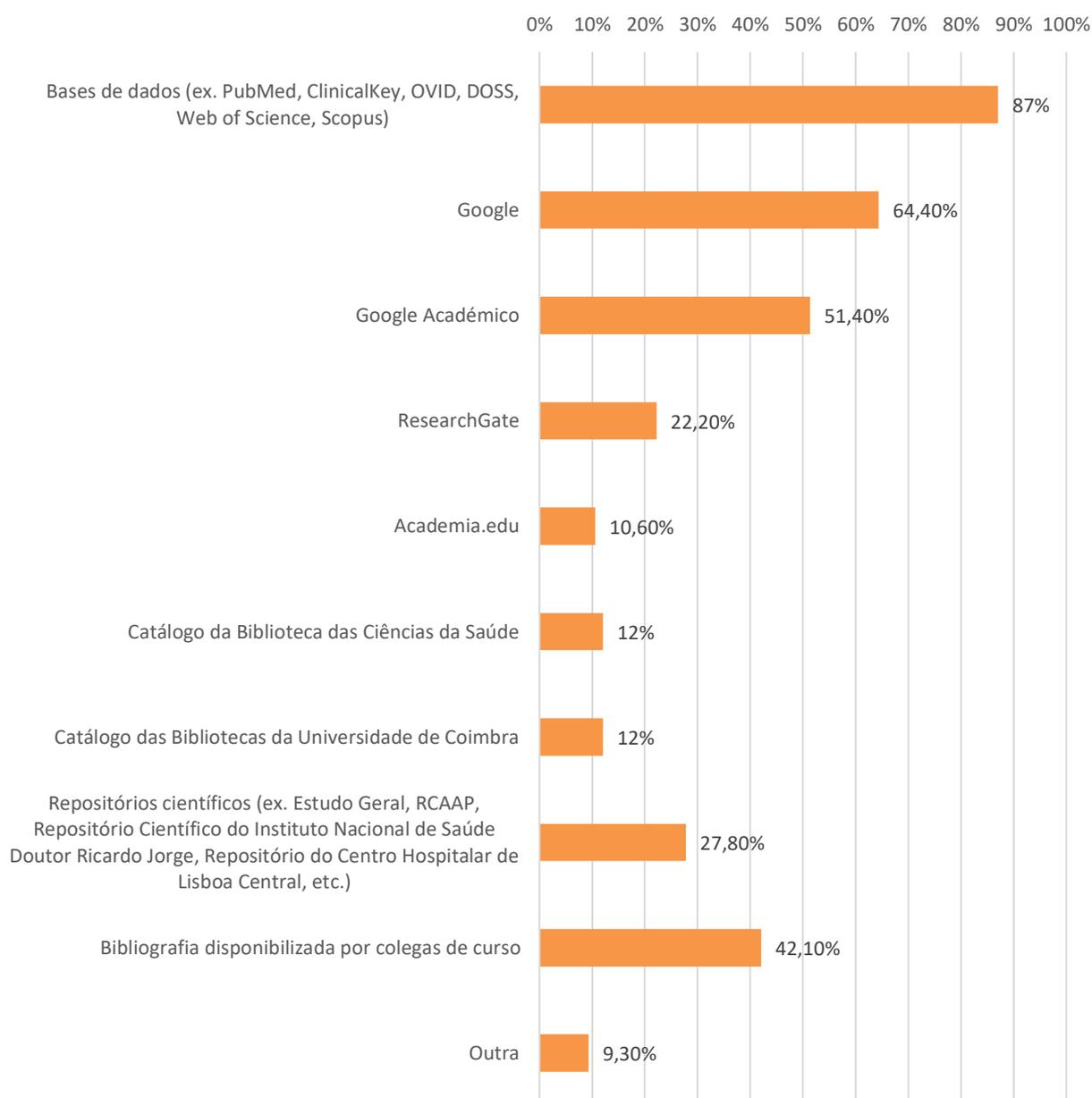
**Gráfico 17: Modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca**

### *Apoio à pesquisa/investigação*

No sentido de perceber o local onde os estudantes efetuam as suas pesquisas científicas para a realização de trabalhos académicos, é pedido a seleção das fontes elencadas no gráfico 18 que utilizam. Consta-se que as bases de dados (87%), o Google (64,4%) e o Google

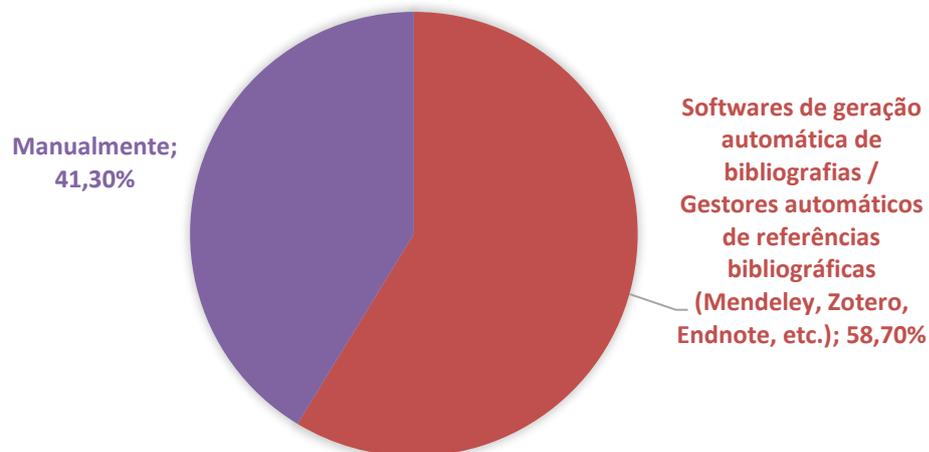
Académico (51,4%) são as fontes utilizadas pela maioria dos estudantes. Existe uma percentagem relevante de alunos que referem utilizar a bibliografia disponibilizada por outros colegas de curso (42,1%).

Ao nível da utilização dos catálogos e de repositórios científicos como fontes de pesquisa, verifica-se um baixo nível de utilização quando equiparado às outras fontes listadas. Os repositórios científicos são utilizados por 60 alunos (27,8%). Apenas 26 alunos referem o catálogo da BCSUC ou o Catálogo geral da UC como fontes de informação utilizadas.



**Gráfico 18: Fontes que utiliza para realizar pesquisa científica**

Considerando-se as citações e referências bibliográficas um aspeto relevante na realização dos trabalhos académicos, no qual existe sempre alguma dificuldade e procura de ajuda ao nível da sua elaboração questionou-se qual é o método utilizado. No Gráfico 19, visualiza-se que a utilização de gestores automáticos de referências bibliográficas (58,7%) é superior à elaboração manual (41,3%).



**Gráfico 19: Elaboração de citações e referências bibliográficas**

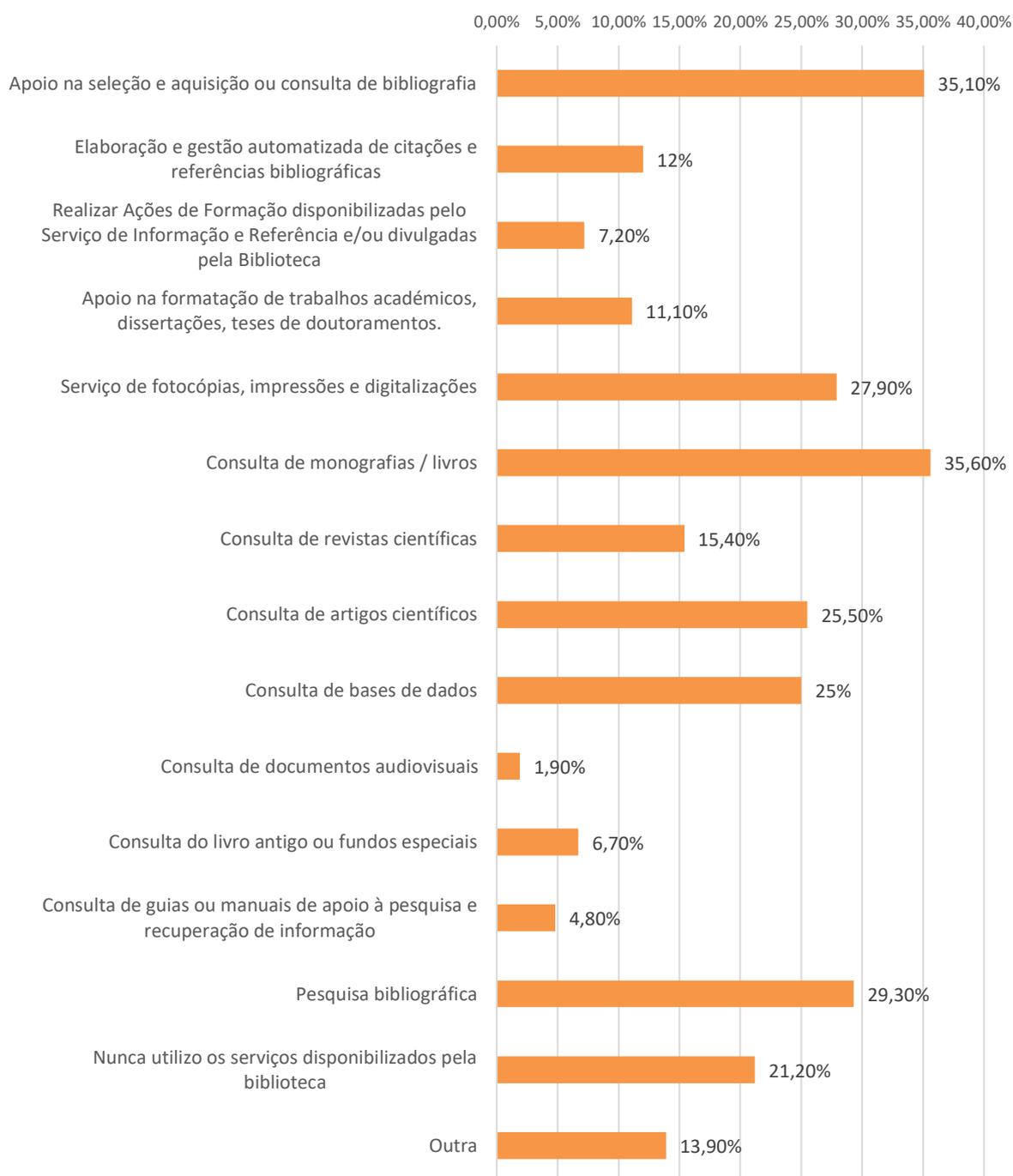
No que concerne, às situações em que os estudantes recorrem aos serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online, verifica-se que existe uma distribuição repartida no qual não existe uma opção selecionada por mais de metade dos inquiridos (Gráfico 20).

Ao nível da consulta de recursos de informação: 35,6% consultam monografias/livros; 25,5% consultam bases de dados; 25% consultam artigos científicos; 15,4% consultam revistas científicas. Com uma percentagem mínima de consulta apresenta-se o livro antigo/fundos especiais (6,7%), os guias ou manuais de apoio à pesquisa e recuperação de informação (4,8%) e os documentos audiovisuais (1,9%). Existindo o registo de 35,1% de estudantes que procuram o apoio na seleção e aquisição ou consulta de bibliográfica e de 29,3% que procuram a biblioteca para a realização de pesquisa bibliográfica.

Verifica-se uma procura de apoio ao nível da elaboração e gestão automatizada de citações e referências bibliográficas (12%) e da formatação de trabalhos académicos,

dissertações, teses e doutoramentos (11,10%). Registando-se uma procura de apenas 7,20% para a realização de ações de formação disponibilizadas e/ou divulgadas pela Biblioteca.

Existe ainda o serviço de fotocópias, impressões e digitalizações que é procurado por 27,9% dos estudantes. 21,20% dizem não utilizar os serviços disponibilizados pela biblioteca no seu percurso académico e 13,9% refere a procura de outros serviços que não estão listados.



**Gráfico 20: Situações em que recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online**

De maneira a entender a percepção dos estudantes acerca da importância de cada um dos serviços de apoio à pesquisa/investigação, solicitou-se a sua classificação de acordo com uma escala de 0 (nada importante) a 5 (muito importante). Os resultados obtidos encontram-se representados na tabela 5, através dos valores absolutos e da frequência relativa.

Em geral, verifica-se uma concordância dos estudantes acerca da importância que os serviços desempenham, uma vez que existe uma taxa de resposta maior na classificação 5 (muito importante).

Assim, na classificação 5 é de destacar o serviço, pela concordância 60,29% dos estudantes, o acesso a recursos de informação online. Seguidamente, apresentam-se as ações de formação para a elaboração de citações e referências bibliográfica automatizadas (43,81%), as ações de formação e informação de apoio à publicação científica (41,83%) e o acesso a recursos de informação em papel (41,43%). Os restantes serviços apresentam uma frequência entre os 25 e 36%.

No que respeita as classificações entre os níveis 0 e 1, os serviços que apresentam uma maior frequência absoluta são o serviço de impressão 3D para trabalhos académicos (45 estudantes) e as ações de formação em ferramentas de vídeo (31 estudantes).

Serviços de apoio à pesquisa/investigação	0 Nada Importante	1	2	3	4	5 Muito Importante
	6	18	18	27	54	87
Acesso a recursos de informação em papel (ex. revistas, livros)	2,86%	8,57%	8,57%	12,86%	25,71%	41,43%
	3	10	14	15	41	126
Acesso a recursos de informação online (ex. artigos, ebooks)	1,44%	4,78%	6,70%	7,18%	19,62%	60,29%
Ações de formação para elaboração de citações e referências bibliográficas automatizadas (ex. Zotero, Mendeley, EndNote)	2,38%	7,14%	10,00%	12,86%	23,81%	43,81%
Apoio no depósito de publicações no Repositório Institucional da Universidade "Estudo Geral"	8	19	27	41	59	53
	3,86%	9,18%	13,04%	19,81%	28,50%	25,60%
Disponibilização de informação sobre Direitos de Autor	9	20	25	37	51	66
	4,33%	9,62%	12,02%	17,79%	24,52%	31,73%
Ações de formação em ferramentas vídeo	10	21	24	35	53	63
	4,85%	10,19%	11,65%	16,99%	25,73%	30,58%
Ações de formação e informação em Gestão de Dados de Investigação	8	18	23	33	56	69
	3,86%	8,70%	11,11%	15,94%	27,05%	33,33%
Pesquisa assistida por bibliotecária sobre tópico/assunto, de acordo com os interesses de investigação	8	19	29	32	50	69
	3,86%	9,18%	14,01%	15,46%	24,15%	33,33%
Apoio na seleção de recursos de informação	5	17	25	36	57	69
	2,39%	8,13%	11,96%	17,22%	27,27%	33,01%
Disponibilização de vocabulário controlado em Ciências da Saúde	8	17	25	38	55	65
	3,85%	8,17%	12,02%	18,27%	26,44%	31,25%
Disponibilização de informação sobre plágio e uso ético de dados/informação	6	19	14	38	54	76
	2,90%	9,18%	6,76%	18,36%	26,09%	36,71%
Ações de formação e informação de apoio à publicação científica	7	17	14	33	50	87
	3,37%	8,17%	6,73%	15,87%	24,04%	41,83%
Serviço de impressão 3D para trabalhos académicos	18	27	21	52	44	45
	8,70%	13,04%	10,14%	25,12%	21,26%	21,74%

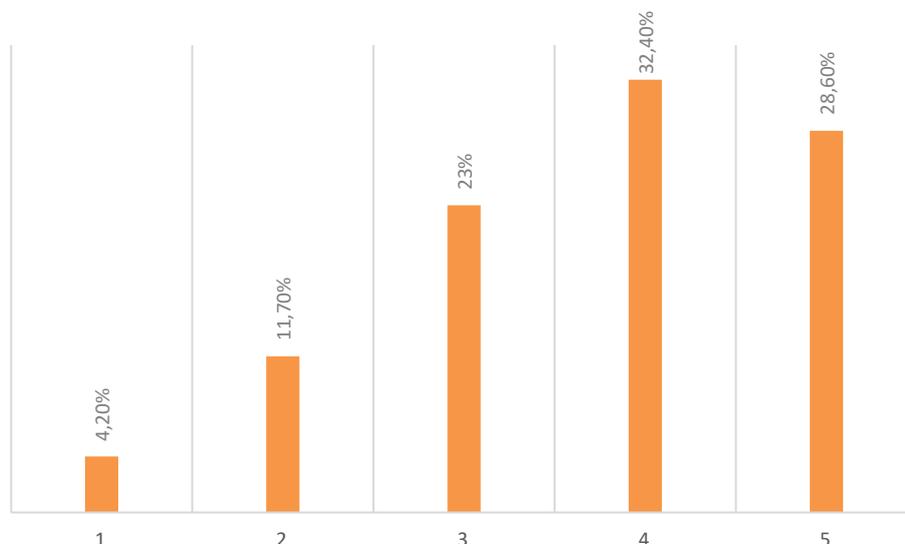
**Tabela 5: Grau de importância dos Serviços de Apoio à Investigação na perspetiva dos estudantes**

Através da questão aberta “Considera necessária a criação de algum serviço concreto na Biblioteca (ex. Ação de formação específica, equipamentos a disponibilizar, presença de bibliotecária em sala de aula para apresentar os serviços e recursos disponibilizados pela BCSUC) com a finalidade de apoio o seu percurso académico”, os estudantes efetuaram algumas sugestões, como por exemplo:

- “Penso que muitos estudantes não têm conhecimento dos serviços disponibilizados pela BCSUC. Apostar mais na divulgação dos serviços e promoção de mais workshops/formações sobre pesquisa bibliográfica e bases de dados, dando a conhecer simultaneamente o apoio prestado. Ainda, grande maioria dos alunos não tem conhecimento de poder aceder a certas ferramentas e bases de dados gratuitamente, poderíamos apostar na divulgação em conjunto com o Núcleo de Estudantes de Medicina, sobre esse acesso (estilo de Frequently asked questions)”;
- “Penso que a plataforma online deve ser o principal investimento. Penso que é necessário que este recurso seja simplificado o mais possível no que diz respeito à procura de material, ao acesso a formações, etc. Os espaços físicos, neste momento, são utilizados como espaços de estudo e não de consulta, pelo que esta tem que ser complementada por um meio online acessível aos estudantes. Se possível também algumas das formações poderiam ser colocadas neste formato de consulta”;
- “Disponibilização aos estudantes de versões atualizadas de softwares de geração automática de bibliografias / Gestores automáticos de referências bibliográficas (Endnote...). Informação sobre os serviços e recursos disponibilizados pela BCSUC”;
- “Ter mais ações de formação para ajudar os alunos na recolha e tratamento de dados aquando da realização de trabalhos de investigação ou dissertação, devendo ser mais publicitados pois poucos alunos conhecem este serviço fornecido pela biblioteca”;
- “Formação em estratégias de recolha e análise de informação (software, ex: SPSS; Aplicação de escalas; estatística). Auxílio personalizado e informativo para cada tipo de metodologia utilizada pelo aluno investigador”.

Para além das sugestões transcritas, verifica-se várias referências a sugerir a presença da bibliotecária em sala de aula no âmbito da divulgação e apresentação dos serviços disponibilizados pela biblioteca; apoio no planeamento e desenvolvimento dos trabalhos académicos desde a pesquisa, escolha de temas e formatação.

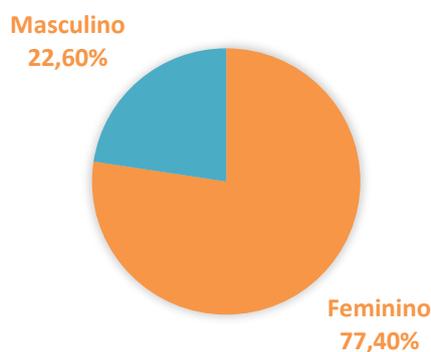
Destarte, a biblioteca desempenha um grau de importância elevado no percurso académico dos estudantes, uma vez que 61% dos estudantes atribuí o nível 4 e 5. Apenas 15,9% (nível 1 e 2) considera que a biblioteca não desempenha um papel relevante (Gráfico 21).



**Gráfico 21: Grau de importância atual que a Biblioteca desempenha no percurso académico**

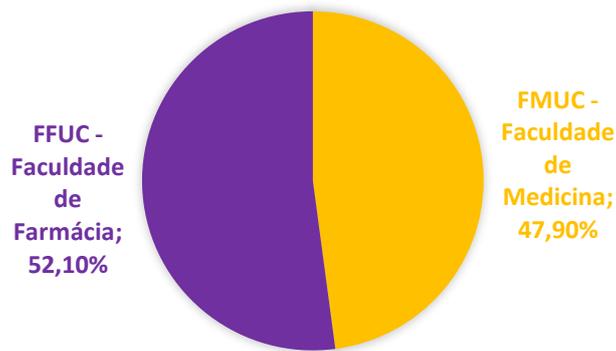
### *Perfil do Estudante*

Relativamente ao perfil do estudante, maioritariamente os participantes pertencem ao sexo feminino 77,40% e apenas 22,60% são do sexo masculino (Gráfico 22).

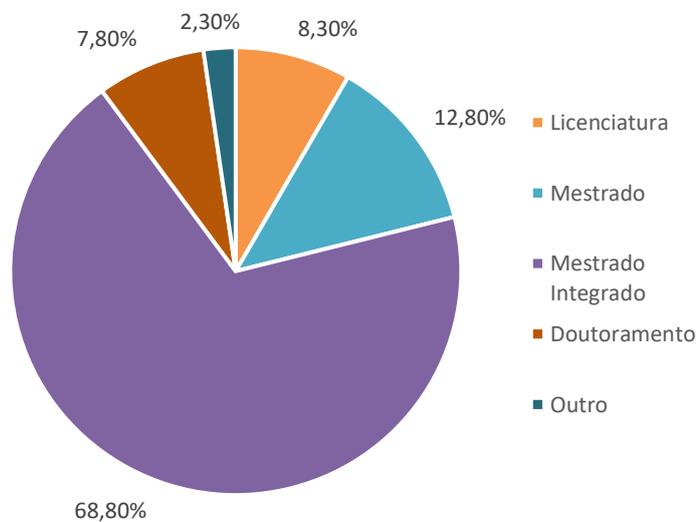


**Gráfico 22: Género**

Institucionalmente, dos estudantes participantes 52,10% pertencem à FFUC e 47,90% à FMUC, dos quais 68,80% apresentam como grau de ensino o mestrado integrado (Gráficos 23 e 24). Dos restantes 31,2% estudantes: 12,80% têm o mestrado; 8,30% a licenciatura; 7,80% o doutoramento e 2,30% outro grau de ensino.



**Gráfico 23: Pertença institucional**



**Gráfico 24: Grau de ensino**

### 4.3.3 Reflexão

Após a análise dos resultados obtidos, considera-se pertinente confrontar os comportamentos e as perceções dos utilizadores pertencentes a grupos distintos – Docentes/Investigadores e Estudantes.

Os Docentes, Investigadores e Estudantes que participaram nos questionários são, maioritariamente, do sexo feminino. No grupo dos Docentes/Investigadores assinala-se uma maior participação por parte da Faculdade de Farmácia, essencialmente, pessoal docente das

categorias de Professor Auxiliar, Professor Auxiliar Convidado e Assistente Convidado. No caso da comunidade estudantil, a pertença institucional é similar e o grau de ensino com mais expressividade é o de Mestrado Integrado. Este perfil de utilizador assemelha-se ao perfil traçado pela Bibliotecária responsável.

Maioritariamente, os utilizadores inquiridos afirmam conhecer as instalações da BCSUC e utilizam/utilizaram os serviços disponibilizados. No que respeita à categoria da utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca, constata-se que, em ambos, a maioria dos inquiridos apresenta como um dos serviços mais utilizados a consulta de bases de dados (ex. Pubmed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science e Scopus). No caso dos Estudantes é de realçar uma maior utilização dos serviços de leitura presencial. Quanto aos serviços menos utilizados é comum os serviços de videoconferência, utilização de gabinetes de investigação e o empréstimo interbibliotecário.

No que respeita à procura e utilização dos serviços da biblioteca, ressaltam as opções “rara” ou “apenas quando existe uma necessidade de realizar pesquisa ou aceder a recursos de informação”. Este é o caminho da invisibilidade crescente das bibliotecas, que deveria merecer uma reflexão muito séria por parte das mesmas. Os Docentes e Investigadores demonstram uma preferência pela modalidade digital para o acesso aos serviços, os Estudantes preferem presencialmente, porque muitos utilizam as instalações da biblioteca como sala de estudo no âmbito do processo de ensino-aprendizagem, tal como confirmado pelos dados disponibilizados pela BCSUC na entrevista.

Ao nível do apoio à investigação e pesquisa científica, o comportamento dos utilizadores na seleção de fontes de informação para a realização das suas pesquisas revela-se muito semelhante. Os docentes, investigadores e estudantes utilizam, maioritariamente, a pesquisa científica em bases de dados, indo ao encontro da seleção deste serviço como o mais utilizado. Destacam-se, ainda, o Google Académico e o Google. Considerando-se a importância dos catálogos e dos repositórios científicos nas bibliotecas, estes não têm relevância para os utilizadores pelas percentagens de utilização obtidas. Os dados sobre as fontes utilizadas (Gráficos 6 e 18) mostram um fenómeno recorrente, que é a crescente invisibilidade dos catálogos bibliográficos, um aspeto que merece reflexão, embora tal não se enquadre no escopo deste trabalho.

De modo a obter apoio na sua investigação científica/percurso académico, a maioria dos utilizadores procuram auxílio junto dos serviços disponibilizados pela biblioteca. Os docentes

e investigadores, essencialmente, recorrem à biblioteca para a pesquisa bibliográfica e análises bibliométricas / procura de indicadores de qualidade de revistas científicas. Existindo também quem utilize os serviços na área do apoio à publicação e de gestão da identidade digital. No caso concreto da gestão da identidade digital, maioritariamente, os docentes e investigadores apresentam perfil no ORCID, Plataforma CIÊNCIAVITAE e no ResearchGate. No caso dos Estudantes, é visível a necessidade de consulta de recursos de informação, pesquisa bibliográfica e apoio na seleção de bibliográfica. Esta seleção pode-se justificar pelo facto de o estudante ser, predominantemente, aluno de mestrado, e conseqüentemente procurar apoio no desenvolvimento da dissertação de mestrado.

Em geral, verifica-se que os utilizadores atribuem uma importância significativa aos serviços de apoio à investigação e ao papel que a biblioteca desempenha na sua atividade científica. Destacando-se o acesso a recursos de informação online e as ações de formação para a elaboração de citações e referências bibliográficas como os serviços melhor classificados por todos os inquiridos.

Na opinião dos docentes e investigadores, a biblioteca deveria apostar em serviços de gestão de dados de pesquisa e nos serviços de apoio à publicação e avaliação. Na percepção dos estudantes, é clara a necessidade de ações de formação sobre a recolha e análise de informação, elaboração de citações e referências bibliográficas e de elaboração/formatação de trabalhos académicos. Para além disso, os diferentes utilizadores referem a necessidade de existir uma maior divulgação e comunicação dos serviços existentes na biblioteca, uma vez que desconheciam a existência de alguns serviços listados nas questões colocadas.

Apesar de se verificar uma percepção global acerca da importância da existência de serviços de informação disponíveis online, existe uma tendência pela utilização de serviços tradicionais como o serviço de referência. Mesmo existindo atribuição de um grau elevado de importância aos serviços de apoio à investigação e ao investigador, quando comparado com a sua utilização parece existir um certo desconhecimento em torno dos serviços de gestão de dados de pesquisa, de apoio à gestão de identidade e de apoio à publicação e avaliação.

## CONCLUSÃO

Terminada a investigação, importa tecer as últimas considerações sobre os resultados obtidos, os constrangimentos sentidos, bem como apresentar as perspetivas futuras dos serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias.

Inseridos na Sociedade da Informação/Conhecimento e envoltos de um emaranhado de redes, os cidadãos encontram-se em permanente colisão com desafios que requerem um leque de competências que possibilitem uma participação ativa num ecossistema de informação digital. Decorrente da explosão informacional, verifica-se uma preocupação pelo entendimento das necessidades informacionais da sociedade e dos indivíduos, começando a dar-se passos relevantes na investigação em torno do comportamento informacional.

O comportamento informacional, retratando a forma como um sujeito lida com a informação e atua perante uma necessidade de informação, assume-se extremamente importante para a compreensão da sua relação com o ambiente informacional. Considerando a sua relevância, este é considerado objeto de estudo da CI verificando-se a existência de várias linhas de pensamento/modelos baseados no processo de pesquisa científica.

Com a emergência constante de ferramentas tecnológicas de comunicação e difusão de informação, os comportamentos dos utilizadores vêm-se alterados e espelhados em novos modos de produção, disseminação e consumo da informação. Num contexto em constante mutação, os serviços de informação necessitam de uma reorganização e adaptação ao novo utilizador assumindo-se a importância do desenvolvimento de estudos de utilizadores para o seu planeamento e gestão. Estes estudos podem apresentar como focos: os padrões e hábitos de pesquisa, acesso, uso e partilha de informação; as necessidades, percepções e expectativas; a qualidade do serviço; e a satisfação do utilizador.

No seio das Bibliotecas Universitárias do século XXI, a visão tradicional de baluartes de conhecimento é alterada por uma visão direcionada para a investigação científica. Importa, pois, salientar a importância que desempenhou a rutura do sistema tradicional de comunicação científica com a emergência do Acesso Aberto e da Ciência Aberta. Com as novas práticas de comunicação científica, as bibliotecas encontram a oportunidade para o desenvolvimento de um papel central no desenvolvimento da investigação.

São as alterações no ambiente académico, a evolução tecnológica e as alterações no comportamento informacional que fazem emergir novos desafios e papéis para as bibliotecas

no âmbito da produção, transmissão e preservação do conhecimento. Traça-se um caminho para a reorganização das estruturas das universidades e para a necessidade de existirem serviços focados no apoio ao desenvolvimento da atividade científica.

Neste seguimento, o conceito de serviços de apoio à investigação – *Research Support Services* – começa a ser utilizado a nível internacional, como uma abordagem de serviços orientados para apoio e acompanhamento de todos os processos inerentes ao ciclo de investigação. A sua definição concetual não é uniforme e transversal, uma vez que é inexistente uma definição unívoca aceite internacionalmente.

A produção científica demonstra a heterogeneidade e singularidade dos serviços de apoio à investigação. A análise de estudos aplicados permite concluir que cada biblioteca apresenta a sua definição de serviços de apoio à investigação que são um reflexo da estratégia e política de investigação institucional e do contexto social, económico e tecnológico. Em geral, procura-se a oferta de serviços que respondam às diferentes etapas do processo de investigação e que se centrem em áreas emergentes como o acesso aberto, a identidade digital, a gestão de dados de pesquisa e a avaliação do impacto da pesquisa.

Considerando-se premente a avaliação da perceção dos utilizadores, uma vez que a produção científica analisada se centra nas perspetivas institucional e dos profissionais da informação/bibliotecários, elegeu-se a BCSUC para o seu desenvolvimento – biblioteca especializada nas áreas do ensino médico e farmacêutico, uma das Unidades de Extensão Cultural e de Apoio à Formação da UC.

Refletindo-se sobre a metodologia adotada, constata-se a sua importância para a execução dos objetivos e resposta às questões de partida propostas. Qualitativamente, a entrevista concretizada permitiu esclarecer dúvidas e obter dados essenciais a este estudo empírico. Quantitativamente, o inquérito por questionário foi fulcral.

A BCSUC disponibiliza aos utilizadores os serviços de informação e referência; o serviço de consulta e leitura; o serviço de empréstimo bibliotecário e interbibliotecário; a sala de reservados; serviços de reprodução de documentos; gabinetes de investigação; serviço de videoconferência; e ações de formação. Importa, ainda, referir a existência de apoio aos docentes e investigadores no âmbito da criação e gestão de identificadores de autor, elaboração do *Curriculum Vitae* através do levantamento de dados bibliométricos, e disponibilização de listagens de títulos de revistas em quartil 1 ou 2 para publicação.

Os resultados obtidos no questionário demonstram que o perfil do utilizador que solicita os serviços são maioritariamente os docentes e os estudantes do mestrado integrado, maioritariamente do sexo feminino. De acordo com a biblioteca, destaca-se pela sua solicitação o serviço de pesquisa assistida. Porém, os dados dos questionários demonstram que existe um maior recurso à consulta de bases de dados e ao serviço de leitura presencial. De forma geral, os hábitos e opiniões dos utilizadores apresentam um certo grau de similaridade apesar de pertencerem a categorias diferentes. Depreende-se que existe uma perceção generalizada acerca da importância dos serviços de apoio à investigação e do papel da biblioteca, porém quando se verifica as situações em que os utilizadores recorrem à biblioteca parece existir um certo desconhecimento dos serviços prestados. Esta perspetiva de desconhecimento traduz-se em serviços pouco utilizados, mas avaliados com um grau significativo de importância.

Apresentando-se como uma área de grande personalização, a relação entre bibliotecário e utilizador deve ser um aspeto primordial a ser trabalhado. Só com uma proximidade significativa é que existe a possibilidade de os serviços corresponderem às necessidades e expectativas dos utilizadores. Neste sentido, a BCSUC deve considerar o desenvolvimento de estudos de utilizadores, regularmente, para complementar, adaptar e inovar os seus serviços. Outro ponto fulcral é a divulgação e comunicação dos serviços de apoio à investigação existentes na biblioteca, uma vez que é salientado o desconhecimento de serviços pela falta de divulgação.

A presente temática de investigação revela-se abrangente pelos diversos aspetos inerentes ao apoio à investigação, considerando-se importante a existência de uma planificação que considere os seguintes aspetos: o plano estratégico da respetiva instituição de ensino superior, as necessidades dos utilizadores reais e potenciais, os recursos disponíveis e um plano de comunicação.

Esta investigação decorreu no contexto de pandemia Covid-19, surgindo limitações e constrangimentos também intrínsecos à mesma. Enumeram-se como principais dificuldades a gestão de tempo entre a conclusão do mestrado e o exercício de funções laborais a tempo integral e a concretização do estudo empírico. As dificuldades vivenciadas prenderam-se, essencialmente, com a impossibilidade de contactos presenciais, os atrasos na comunicação com os serviços pela demora na obtenção de respostas, o que implicou atraso na disponibilização dos questionários.

Sendo esta uma área com uma escassa produção científica nacional, a presente investigação abre portas e perspectivas futuras de linhas de trabalho, nomeadamente: a aplicação da presente metodologia numa escala maior, de modo a compreender perceções de utilizadores de diferentes áreas de investigação; análise da relação entre a perspectiva do utilizador e a perspectiva do bibliotecário; a criação de um plano estratégico para a concretização de um catálogo de serviços de apoio à investigação na UC.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdolahzadeh, S., Braun, P. G., Elsenka, C., Foldering-van der Vliet, M., Knauer, B., W. van der Leij, A., Sheedfar, F., Trentacosti, G., & Weber-Boer, K. O. (2020). From project to Customized Service: Research Support at the University of Groningen Library. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 1–24). IGI Global.

Allison, D. (2015). Measuring the Academic Impact of Libraries. *portal: Libraries and the Academy*, 15(1), 29–40. <https://doi.org/10.1353/pla.2015.0001>

Amante, M. J. (2010a). Bibliotecas universitárias: Conhecer para valorizar. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 10. <http://hdl.handle.net/10071/1907>

Amante, M. J. (2010b). *Las bibliotecas universitarias en la Sociedad del Conocimiento. Retos y dinámicas de colaboración bibliotecario-profesor: Un estudio de caso* [PhD Thesis, Universidad de Alcalá]. Repositório do ISCTE-IUL. <http://hdl.handle.net/10071/2331>

Anderson, R. (2015). A quiet culture war in research libraries – and what it means for librarians, researchers and publishers. *Insights*, 28(2), 21-27. <http://doi.org/10.1629/uksg.230>

Araújo, P. C. de, & Lima, K. C. R. de. (2020). Academic Library Supporting Research: The Case of Universidade Federal do Paraná Law Library. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 167–186). IGI Global.

Araújo, E., & Paula, C. (2017). Comportamento informacional: Introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. *Prisma.com*, 34, 46–63. <https://doi.org/10.21747/16463153/34a3>

Orphan, S., Petrowski, M.J., Rockwood, I., & Thompson, H. (2004). *An ACRL White Paper: Open Access and the ACRL Serial Publishing Program*. [https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/OA\\_Final.pdf](https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/OA_Final.pdf)

Autran, M. M. M., & Borges, M. M. (2014). Comunicação da ciência: (R)evolução ou crise? *RECIIS – Rev. Eletron. de Comun. Inf. Inov. Saúde*, 8(2), 122–138. <https://doi.org/10.3395/reciis.v8i2.910.pt>

Ayris, P. (2020). «The future depends on what you do today»: The library as a leader in open science. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 25–51). IGI Global.

Baptista, A. A., Costa, S. M. de S., Kuramoto, H., & Rodrigues, E. (2007). Comunicação científica: O papel da open archives initiative no contexto do acesso livre. *Encontros Bibli: Revista eletrônica De Biblioteconomia E Ciência Da informação*, 12(1), 1–17. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2007v12nesp1p1>

Bartling, S., & Friesike, S. (2014). Towards Another Scientific Revolution. Em S. Bartling & S. Friesike (Eds.), *Opening Science: The Evolving Guide on How the Internet is Changing Research, Collaboration and Scholarly Publishing* (pp. 3–15). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-00026-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-00026-8_1)

Bates, M. J. (2010). Information Behavior. Em M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (3.<sup>a</sup> ed., Vol. 3, pp. 2381–2391). CRC Press. <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>

Bento, F. M. dos S., Martins, A. B. J., & Silva, L. O. da. (2010). Hábitos de pesquisa, presença e partilha de informação em comunidades online. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 10. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/179>

Brown, P., Cabell, D., Chakravarti, A., Cohen, B., Delamothe, T., Eisen, M., Grivell, L., Guédon, J., Hawley, R., Johnson, R., Kirshner, M., Lipman, D., Lutzker, A., Marincola, E., Roberts, R., Rubin, G., Schloegl, R., Siegel, V., So, A., ...Watson, L. (2003) *Bethesda Statement on Open Access Publishing*. (2003). [https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/4725199/Suber\\_bethesda.htm?sequence=3&isAllowed=y](https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/4725199/Suber_bethesda.htm?sequence=3&isAllowed=y)

Biblioteca ICBAS/FFUP. (2021). *Serviço de pesquisa e suporte*. <https://www.icbas-ff.up.pt/biblioteca/index.php/pt/servicos/servico-de-pesquisa-e-suporte/lang/pt-PT>

Blankstein, M., & Wolff-Eisenberg, C. (2019). *Ithaka S+R US Faculty Survey 2018*. <https://doi.org/10.18665/sr.311199>

Borges, M. M. (2007). *A Esfera: Comunicação Académica e Novos Media* [Tese de Doutoramento, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra]. Estudo Geral. <http://hdl.handle.net/10316/8557>

Borrego, Á., & Anglada, L. (2018). Research support services in Spanish academic libraries: An analysis of their strategic plans and of an Opinion survey administered to their directors. *Publications*, 6(4). <https://doi.org/10.3390/publications6040048>

Bradshaw, S. (2020, November,23). *Influence Operations and Disinformation on Social Media*. Centre for International Governance Innovation. <https://www.cigionline.org/articles/influence-operations-and-disinformation-social-media>

Brown, S., Alvey, E., Danilova, E., Morgan, H., & Thomas, A. (2018). Evolution of Research Support Services at an Academic Library: Specialist Knowledge Linked by Core Infrastructure. *New Review of Academic Librarianship*, 24(3/4), 337–348. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1473259>

Bourg, C., Coleman, R., & Erway, R. (2009) *Support for the Research Process: An Academic Library Manifesto*. OCLC. <http://hdl.handle.net/2123/12828>

BUDAPEST OPEN ACCES INITIATIVE (BOAI). (2002). *Budapest Open Access Initiative*. <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/read>

Calva González, J. J. (2020). *Usuarios en diferentes contextos informativos: Aspectos teóricos y prácticos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/58](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/58)

Cardoso, G., Paisana, M., & Pinto-Martinho, A. (2020). *Digital News Report 2020—Portugal* (Publicações OberCom). OberCom Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://obercom.pt/reuters-institute-digital-news-report-2020-portugal/>

Carneiro, L. F. V., & Saro, J. A. V. (2009). A Biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. Em M. M. Borges & E. S. Casado (Eds.), *A ciência da informação criadora do conhecimento Vol. I* (pp. 419–430). Imprensa da Universidade de Coimbra. [https://doi.org/10.14195/978-989-26-0319-3\\_33](https://doi.org/10.14195/978-989-26-0319-3_33)

Castells, M. (2002). *A era da informação: Economia, sociedade e cultura* (Vol. 1–3). Fundação Calouste Gulbenkian.

Cesevičiūtė, I., & Tautkevičienė, G. (2020). Research Data Management Support at Kaunas University of Technology. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 52–71). IGI Global.

Codina-Vila, M., Íñigo, R., Rovira-Fernández, A., & Serrat-Brustenga, M. (2020). Library Research Support Services: The Universitat Politècnica de Catalunya—BarcelonaTech Case. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 72–98). IGI Global.

Cornu, B. (2011). *Digital natives: How do they learn? How to teach them?* UNESCO. <https://iite.unesco.org/publications/3214698/>

Corrall, S., Kennan, M. A., & Afzal, W. (2013). Bibliometrics and Research Data Management Services: Emerging Trends in Library Support for Research. *Library Trends*, 61(3), 636 - 674. <https://doi.org/10.1353/lib.2013.0005>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed). SAGE Publications.

Dawson, D. (2014). The Scholarly Communications Needs of Faculty: An Evidence-Based Foundation for the Development of Library Services. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(4), 4-28. <https://doi.org/10.18438/B8R88C>

De Groot, S. L., Shultz, M., & Blečić, D. D. (2014). Information-seeking behavior and the use of online resources: A snapshot of current health sciences faculty. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 102(3), 169–176. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.102.3.006>

Delgado-Vázquez, Á. M. (2020). Teaching Digital Competence and Scholarly Communication: Ten years Moving Researchers to Digital Scholarship at Pablo de Olavide University. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 142–165). IGI Global.

Dempsey, L. (2017). Library collections in the life of the user: Two directions. *LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries*, 26(4), 338-359. <https://doi.org/10.18352/lq.10170>

Drucker, P., Hesselbein, F., & Kuhl, J. (2015). *Peter Drucker's Five Most Important Questions: enduring wisdom for young leaders*. Wiley.

Ducas, A., Michaud-Oustryk, N., & Speare, M. (2020). Reinventing Ourselves: New and Emerging Roles of Academic Librarians in Canadian Research-Intensive Universities. *College & Research Libraries*, 81 (1), 1-43. <https://doi.org/10.5860/crl.81.1.43>

European Commission. (2019). *Open Science*. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/research\\_and\\_innovation/knowledge\\_publications\\_tools\\_and\\_data/documents/ec\\_rtd\\_factsheet-open-science\\_2019.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/research_and_innovation/knowledge_publications_tools_and_data/documents/ec_rtd_factsheet-open-science_2019.pdf)

Fernández- Marcial, V. (2018). Comportamiento informacional: Nuevos escenarios, nuevos desafíos. *Páginas a&b: archivos e bibliotecas*, 3(especial), 3–16. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/3952>

Fernández-Marcial, V., Costa, L. M., & González-Solar, L. (2016, Junho). Top universities, top libraries: Do research services in academic libraries contribute to university output? *Proceedings of the IATUL Conferences*. <https://docs.lib.purdue.edu/iatul/2016/spaces/2>

Fernández-Marcial, V., & González-Solar, L. (2017). Serviços a la investigación en la biblioteca universitaria: Gestión de la identidad digital. Em C. Camponez, B. Araújo, F. Pinheiro, & I. Godinho (Eds.), *Comunicação e Transformações Sociais, IX Congresso da SOPCOM* (pp. 10–23). Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação. <http://hdl.handle.net/2183/19355>

Fernández-Marcial, V., & González-Solar, L. (2020). *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*. IGI Global.

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (2020). *Resenha histórica*. <https://www.uc.pt/ffuc/resenhahistorica>

Fischer, M., Halm, T., & Koltay, T. (2020). Gap in the Wall: A Writing Center, Offering Complex Research Support. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 99–120). IGI Global.

FMUC – Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra (2020). *Resenha histórica*. <https://www.uc.pt/fmuc/apresentacao/notaHistorica>

Fonseca, I. (2017). *Acesso Aberto: Modelos, Políticas e Custos de Acesso*. Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). <https://www.fct.pt/acessoaberto/docs/modelosacessoaberto.pdf>

Gomes, L. E. (2020). Ciência da Informação: Fundamentos e perspectivas da área científica. Em M. B. Marques & L. E. Gomes (Eds.), *Ciência da Informação: Visões e tendências* (pp. 89–113). Imprensa da Universidade de Coimbra. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-1896-8>

Gomes, L. I. E. (2016). *Gestão da informação, holística e sistémica, no campo da Ciência da Informação: Estudo de aplicação para a construção do conhecimento na Universidade de Coimbra* [Tese de doutoramento, Universidade da Coruña]. <http://hdl.handle.net/10316/43201>

Gomes, L. I. E., & Fernández Marcial, V. (2019). Sistema de Informação: abordagem concetual e metodológica. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 15(3), 395-404. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/111>

Gómez García, J. A. (2020). El giro hermenéutico en los estudios de usuarios de información. Em J. J. Calva González, *Usuarios en diferentes contextos informativos: Aspectos teóricos y prácticos* (pp. 165–186). Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/86](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/86)

González-Solar, L. (2016). *La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing* [Tese de doutoramento, Universidade da Coruña]. Repositorio Universidade da Coruña. <http://hdl.handle.net/2183/17112>

González-Solar, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: Estudio de caso. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 72, 80–93. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.427>

González-Solar, L., & Fernández-Marcial, V. (2020). La biblioteca universitaria al servicio de la investigación? Em M. B. Marques & L. E. Gomes (Eds.), *Ciência da informação: Visões e tendências* (pp. 285–342). Imprensa da Universidade de Coimbra.

González-Teruel, A. (2011). Fundamentación teórica y metodológica de los estudios sobre comportamiento informacional. Em M. T. Fernández Bajón (Ed.), *Dos décadas de información y documentación de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación a la Facultad de Ciencias de la Documentación (1991-2010)* (pp. 371–387). Universidad Complutense de Madrid. <http://eprints.rclis.org/18050/>

Gouveia, L. B., & Gaio, S. (2004). *Sociedade da informação: Balanço e implicações*. Edições Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. B., & Silva, A. M. da. (2020). A infocomunicação ou a convergência das Ciências da Informação e da Comunicação para um objeto comum. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*, 3(Nº especial), 15–33. <https://doi.org/10.21747/21836671/pag2020a2>

Griffith University Library. (2021). *Research and publishing*. <https://www.griffith.edu.au/library/research-publishing>

Grupo de Trabalho para a Política Nacional de Ciência Aberta. (2016). *Segundo Relatório da Comissão Executiva*. [https://70f8fba8-2c4e-4a79-ad0c-4f2ab4770372.filesusr.com/ugd/a8bd7c\\_3274046fc8ce42c78db2ec1707c0a0fd.pdf](https://70f8fba8-2c4e-4a79-ad0c-4f2ab4770372.filesusr.com/ugd/a8bd7c_3274046fc8ce42c78db2ec1707c0a0fd.pdf)

Haddow, G., & Mamtara, J. (2017). Research Support in Australian Academic Libraries: Services, Resources, and Relationships. *New Review of Academic Librarianship*, 23(2/3), 89–109. <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1318765>

Hernández Salazar, P. (Ed.). (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf>

Hoffman, S. (2016). *Dynamic research support for academic libraries*. Facet Publishing.

Hoppenfeld, J., & Smith, M. M. (2014). Information-Seeking Behaviors of Business Faculty. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 19(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/08963568.2014.852906>

IFLA. (2019). *Declaração da IFLA sobre livre acesso – esclarecendo sobre a posição e a estratégia da IFLA*. <https://www.ifla.org/publications/node/8890>

INE - INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2020). *Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias – 2020*. [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2)

Iribarren-Maestro, I., Grandal, T., Alecha, M., Nieva, A., & San-Julián, T. (2015). Apoyando la investigación: Nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra. *El profesional de la información*, 24(2), 131–137. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.06>

Johnson, L. M., Butler, J. T., & Johnston, L. R. (2012). Developing E-Science and Research Services and Support at the University of Minnesota Health Sciences Libraries. *Journal of Library Administration*, 52(8), 754–769. <https://doi.org/10.1080/01930826.2012.751291>

Kanjilal, U., & Das, A. K. (2015). *Introduction to open access*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000231920>

Keller, A. (2015). Research Support in Australian University Libraries: An Outsider View. *Australian Academic & Research Libraries*, 46 (2), 73–85. <https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1009528>

Kennan, M. A., Corral, S., & Afzal, W. (2014). «Making space» in practice and education: Research support services in academic libraries. *Library Management*, 35(8/9), 666–683. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2014-0037>

- Kuhlthau, C. C. (2008). *From Information to Meaning: Confronting Challenges of the Twenty-first Century*. 58(2), 66–73. <https://doi.org/10.1515/libr.2008.008>
- Luce, R. E. (2008). A New Value Equation Challenge: The Emergence of eResearch and Roles for Research Libraries. Em Council on Library and Information Resources (Ed.), *No Brief Candle: Reconceiving Research Libraries for the 21st Century* (pp. 42–50). Council on Library and Information Resources. <https://www.clir.org/pubs/reports/pub142/luce/>
- Marques, M. B. (2014). Avaliação do desempenho dos serviços de informação: Da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*, 3(1), 120–137. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/582>
- Martín Moreno, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129–149. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A>
- Martins, G. de A., & Theóphilo, C. R. (2007). *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas*. Editora Atlas S.A.
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. (2016). *Ciência Aberta*. <https://www.ciencia-aberta.pt/>
- Molina Pinto, M., Fernández-Marcial, V., & Gómez-Camarero, C. (2010). The Impact of Information Behavior in Academic Library Service Quality: A Case Study of the Science and Technology Area in Spain. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(1), 70–78. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2009.11.008>
- Moreira, L. de A., & Silva, A. M. da. (2020). Gestão e comportamento de busca e uso da informação em contexto organizacional público. Em A.V. Carvalho & P.A. Barbosa Neto (orgs.), *Desafios e perspectivas em gestão da informação e do conhecimento* (pp. 345–392). EDUFRN. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/128601>
- Mueller, S. P. M. (2006). A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. *Ciência da Informação*, 35(2), 27–38. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652006000200004>
- Obercom, & Intercampus. (2020). *Pandemia e consumos mediáticos*. <https://obercom.pt/pandemia-e-consumos-mediaticos/>
- Peking University Library. (2021). *Peking University Library*. <https://www.lib.pku.edu.cn/portal/en>
- Príncipe, P., Rodrigues, E., Boavida, C. P., Carvalho, J., & Saraiva, R. (2012). Políticas e mandatos de Acesso Aberto: Perceções dos investigadores. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 11. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/428>

Pu, F. C., Kho, S. Y., Low, K. K., & Chou, A. (2020). Researcher Unbound and National University of Singapore (NUS) Libraries Evolving Role in Supporting University Research: Going Beyond Service. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 216–246). IGI Global.

Regulamento n.º 856/2010 da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra. (2010). Diário da República: II Série, nº228. <https://dre.pt/home/-/dre/1511680/details/maximized>

Rehman, S., Shafique, F., & Mahmood, K. (2011). A Survey of User Perception and Satisfaction with Reference Services in University Libraries of Punjab. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/624/>

Research Information Network, & Research Libraries UK. (2011) The Value of libraries for research and researchers: a RIN and RLUK report. RIN. <https://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/Value-of-Libraries-report.pdf>

Revez, J. (2018). Opening the heart of science: A review of the changing roles of research libraries. *Publications*, 6(1), 9. <https://doi.org/10.3390/PUBLICATIONS6010009>

Revez, J., & Borges, M. M. (2017). O apoio das bibliotecas à investigação científica em Portugal: Uma revisão da literatura. *Páginas a&b*, 3ª série, 158–179. <https://doi.org/10.21747/21836671/pag2017a11>

Revez, J., Borges, M. M., & da Silva, C. G. (2018). O contributo das bibliotecas para a «vida do laboratório»: Uma cartografia internacional teórica e prática. *Anales de Investigación*, 14(2), 193–206. <http://hdl.handle.net/10316/79682>

Revez, J., Borges, M. M., & Silva, C. G. da. (2017). O papel das bibliotecas na investigação científica: Um estado da arte. Em *A Ciência Aberta: o Contributo da Ciência da Informação: atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC* (pp.943–954). Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX – CEIS20. <http://hdl.handle.net/10451/30440>

Revez, J. M. R. (2019). *O papel das bibliotecas na investigação científica: Perceções, comportamento informacional e impacto* [Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra]. Estudo Geral. <http://hdl.handle.net/10316/87349>

Ribeiro, A., Costa, L. M., & Seixas, P. F. (2020). Research Support at University of Porto Libraries. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 121–141). IGI Global.

Ribeiro, F. (2002). *O desafio da formação profissional: Novo paradigma, novo modelo formativo*. <http://hdl.handle.net/10216/14022>

Rodrigues, E. (2015). O acesso aberto e o futuro da investigação e comunicação científica. Em J. A. C. Bernardes, A. M. E. Miguéis, & C. A. S. Ferreira (Eds.), *A biblioteca da Universidade: Permanência e metamorfoses comunicação científica* (pp. 207–228). Imprensa da Universidade de Coimbra. [http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0\\_12](http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0_12)

Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P., Fieldhouse, M., Gunter, B., Withey, R., Jamali, H. R., Dobrowolski, T., & Tenopir, C. (2008). The Google generation: The information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings*, 60(4), 290–310. <https://doi.org/10.1108/00012530810887953>

Rubbia, G., Franco, C., Pellizzon, D., & Nannipieri, L. (2014). Research Support Services in Higher Education and Research Institutions: Approaches, Tools and Trends. *Procedia Computer Science*, 33, 309–314. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2014.06.049>

Rubio, R. (2005). Misiones y funciones de la universidad en el espacio europeo de educación superior. *Revista Española de Pedagogía*, 63(230), 17–42. <http://www.jstor.org/stable/23765790>

Sanches, T. (2015). Reinventando a gestão das bibliotecas académicas: do foco ao fluir. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12. <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/congressosbad/article/view/1260>

Saraiva, P. (2016). As bibliotecas académicas como centros de gestão de informação e conhecimento – Novas tendências e perspectivas de desenvolvimento: O caso do IHMT. *Anais do Instituto de Higiene e Medicina Tropical*, 15, 103–111. <https://doi.org/10.25761/anaisihmt.135>

Saraiva, R. M., & Frías, J. A. (2018). As opiniões, necessidades e preferências dos utilizadores das bibliotecas hospitalares: A zona centro de Portugal. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 13. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1717>

Sarmiento e Souza, M. F., Miranda, A., Baptista, A. A., & Ramos, I. (2005). *Algumas considerações sobre as principais declarações que suportam o movimento Acesso Livre*. World Congress on Health Information and Libraries, Salvador, Bahia, Brasil. <http://eprints.rclis.org/8512/>

Segurado, T., Amante, M. J., Marçal, B., & Lopes, S. (2015). Recursos de informação numa IES: O repositório institucional. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 12. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1268>

Si, L., Zeng, Y., Guo, S., & Zhuang, X. (2019). Investigation and analysis of research support services in academic libraries. *Electronic Library*, 37(2), 281–301. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2018-0125>

Silva, A. M. da. (2006). *A Informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico*. Edições Afrontamento e CETAC.COM.

Silva, A. M. da. (2013). Ciência da Informação e comportamento informacional: Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. *PRISMA.COM*, 21, 235–295. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/1945>

Silva, A. M. da. (2016). Modelos e modelizações em ciência da informação: O Modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. Em A. M. da Silva, V. Fernández Marcial, & F. Ribeiro (Eds.), *A literacia da informação em Portugal: Um diagnóstico, um modelo e uma reflexão prospetiva (2007-2010)*. CETAC.MEDIA. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/86923>

Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2020). Ciência da informação trans e interdisciplinar: Para a superação de equívocos... Em M. B. Marques & L. E. Gomes (Eds.), *Ciência da Informação: Visões e tendências* (pp. 33–58). Imprensa da Universidade de Coimbra. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-1896-8>

Silva, L., Silva, A. M., Autran, M., & Borges, M. M. (2011). Reflexões teóricas sobre o comportamento informacional na era pós-custodial: Perspectivas para um estudo de utilizadores em redes sociais na Internet. *ENCUENTRO IBERICO EDICIC, 5º, 2011–Límites, fronteras y espacios comunes: encuentros y desencuentros en las Ciencias de la Información: actas*, 105–113. <http://hdl.handle.net/10316/30022>

SPARC (2007). *Who We Are*. <https://sparcopen.org/who-we-are/>

Suber, P. (2003). Removing the Barriers to Research: An Introduction to Open Access for Librarians. *College & Research Libraries News*, 64(2), 92–94. <https://doi.org/10.5860/crln.64.2.92>

Suber, P. (2012). *Open Access*. MIT Press. <https://dash.harvard.edu/handle/1/10752204>

Tang, Y., & Zhang, C. (2020). Cases on Research Support Services in Academic Libraries: Peking University Library. Em V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 247–265). IGI Global.

González Teruel, A. (2011). La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. *Education in the knowledge Society* 12(1), 28–46. <https://doi.org/10.14201/eks.7822>

Thayer-Hart, N., Dykema, J., Elver, K., Schaeffer, N. C., Stevenson, J., Office of Quality Improvement, & University of Wisconsin Survey Center. (2010). *Survey Fundamentals - A guide to designing and implementing surveys*. Office of Quality Improvement. University of Wisconsin System Board of Regents. <https://www.lonestar.edu/departments/honorsprogram/A%20Guide%20to%20Designing%20and%20Implementing%20Surveys.pdf>

UNESCO (2021). *UNESCO Recommendation on Open Science*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949.locale=en>

UC - Universidade de Coimbra (2021). *Relatório de Gestão e Contas*. [https://www.uc.pt/dpgd/gestao/relatorio\\_gestao\\_contas\\_UC2020.pdf](https://www.uc.pt/dpgd/gestao/relatorio_gestao_contas_UC2020.pdf)

UC - Universidade de Coimbra (2020). *Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra*. <https://www.uc.pt/bcsuc>

Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech (2021a). *About UPCommons*.  
<https://upcommons.upc.edu/page/about>

Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech (2021b). *DiscoveryUPC*.  
<http://discovery.upc.edu/iii/encore/?jsessionid=39D6DACED66B2DB08D8C1646687EADC6?lang=cat>

Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech (2021c). *EBIB: acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca digital de la UPC*. <https://bibliotecnica.upc.edu/es/ebib>

University College London (2021). *UCL Office for Open Science and Scholarship*.  
<https://www.ucl.ac.uk/library/research-support/ucl-office-open-science-and-scholarship>

University of Minnesota Libraries (2021a). *Experts@Minnesota*. Experts@Minnesota.  
<https://experts.umn.edu/>

University of Minnesota Libraries (2021b). *Grants*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport/grants>

University of Minnesota Libraries (2021c). *Reproducibility*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport/reproducibility>

University of Minnesota Libraries (2021d). *Research Data Services*.  
<https://www.lib.umn.edu/datamanagement>

University of Minnesota Libraries (2021e). *Research impact measures*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport/impact>

University of Minnesota Libraries (2021f). *Researcher support services*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport>

University of Minnesota Libraries (2021g). *Scholarly identity*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport/scholarly-identity>

University of Minnesota Libraries (2021h). *Systematic review*.  
<https://www.lib.umn.edu/researchsupport/systematic-review>

University of Minnesota Libraries (2021i). *Transforming scholarly communication*.  
<https://www.lib.umn.edu/scholcom>

Vicente-Saez, R., & Martinez-Fuentes, C. (2018). Open Science now: A systematic literature review for an integrated definition. *Journal of Business Research*, 88, 428–436.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.043>

Visintini, S., Boutet, M., Manley, A., & Helwig, M. (2018). Research Support in Health Sciences Libraries: A Scoping Review. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 39(2), 56–78. <https://doi.org/10.29173/jchla29366>

Vrkljan, M., & Findley-Jones, A. (2020). Becoming Trusted Research Partners Through InfoExpress at The University of Toronto: (Re)Connecting Researchers to the Library. Em V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 187–214). IGI Global.

We Are Social & Hootsuite (2021). *Digital 2021: Global Overview Report*. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>

Weaver, B., & Richardson, J. (2020). Reinventing Library Research Support Services at Griffith University. Em V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 267–289). IGI Global.

Webb, J., Gannon-Leary, P., & Moira, B. (2007). *Providing effective library services for research*. Facet Publishing.

Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3(2), 49–56. <https://doi.org/10.28945/576>

Wilson, T. D. (2010). Fifty years of information behavior research. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 36(3), 27–34. <https://doi.org/10.1002/bult.2010.1720360308>

Wilson, T., Kirkpatrick, A., Miller, K., & Harvey, M. R. (2020). Beyond the Crossroads: Transforming Research Support Services at Te Herenga Waka Library. Em V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 290–311). IGI Global.

Yi, Z. G. (2017). *Marketing Services and Resources in Information Organizations*. Chandos Publishing. <https://www.elsevier.com/books/marketing-services-and-resources-in-information-organizations/yi/978-0-08-100798-3>

Yuste, B. (2015). Las nuevas formas de consumir información de los jóvenes. *Revista de Estudios de Juventud*, 108, 179–191.

Zimmerman, M. (2012). Digital natives, searching behavior and the library. *New Library World*, 113(3/4), 174–201. <https://doi.org/10.1108/03074801211218552>

## **APÊNDICES E ANEXOS**

## Apêndice 1 – Questionário aos Docentes/Investigadores

# Perceção dos utilizadores acerca dos serviços de apoio à investigação na Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra

Este questionário pretende auscultar docentes e investigadores, utilizadores reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra e recolher dados sobre a temática em estudo: "Serviços de apoio à investigação". O preenchimento é voluntário e anónimo.

NOTA: Não realize login na sua conta do Google/Gmail ao responder, pois não é um requisito obrigatório para colaborar nesta investigação.

---

**\*Obrigatório**

1. Conhece, presencialmente, as instalações da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

2. Utiliza ou já utilizou as instalações e/ou os serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Avançar para a pergunta 3*

Não *Avançar para a pergunta 6*

Utilização dos serviços da Biblioteca das Ciências da Saúde

3. Dos seguintes serviços disponibilizados pela Biblioteca, indique quais já utilizou, presencialmente ou online: \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Participou em Ação de Formação
- Consulta de Bases de Dados (ex. PubMed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science, Scopus)
- Consulta do Catálogo da Biblioteca das Ciências da Saúde ou do Catálogo Geral da UC
- Consulta de Livros eletrónicos (e-books)
- Consulta de Repositórios científicos
- Consulta das Bases de dados Digitais da UC - Alma Mater e UCDigitalis
- Requisição de publicações / Empréstimo domiciliário
- Serviço de leitura presencial / sala(s) de leitura
- Serviço de videoconferência
- Serviço de pesquisa assistida
- Utilização de gabinetes de investigação
- Serviço de Empréstimo Interbibliotecas
- Outro

4. Com que frequência utiliza os serviços da Biblioteca, presencialmente ou online? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre que necessita realizar pesquisa ou aceder a recursos de informação
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente

5. Qual a modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Presencial
- Online – no domínio [uc.pt](http://uc.pt)
- Online – via VPN (Virtual Private Network)

6. Quando realiza pesquisa científica, indique as fontes que utiliza: \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Bases de dados (ex. PubMed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science, Scopus)
- Google
- Google Académico
- ResearchGate
- Academia.edu
- Catálogo da Biblioteca das Ciências da Saúde
- Catálogo das Bibliotecas da Universidade de Coimbra
- Repositórios científicos (ex. Estudo Geral, RCAAP, Repositório Científico do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, Repositório do Centro Hospitalar de Lisboa Central, etc.)
- Outra

7. Na sua investigação científica, em que situações recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online? \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Análises bibliométricas e procura de indicadores de qualidade de revistas científicas
- Apoio à criação e gestão de identificadores de autor (ORCID)
- Apoio à publicação em revistas quartil 1 ou 2
- Apoio na elaboração do Curriculum Vitae através do levantamento de dados bibliométricos
- Depósito de produção científica no Repositório institucional da universidade "Estudo Geral"
- Elaboração e gestão automatizada de citações e referências bibliográficas
- Realizar Ações de Formação disponibilizadas pelo Serviço de Informação e Referência e/ou divulgadas pela Biblioteca
- Pesquisa bibliográfica
- Serviço de fotocópias, impressões e digitalizações
- Nunca utilizo os serviços disponibilizados pela biblioteca
- Outra

8. No que respeita aos serviços de apoio à investigação, classifique os seguintes pelo grau de importância que lhes atribui: \*

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Nada Importante 0	1	2	3	4	5 Muito Importante
Acesso a recursos de informação em papel (ex. revistas, livros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a recursos de informação online (ex. artigos, ebooks)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ações de formação para elaboração de citações e referências bibliográficas automatizadas (ex. Zotero, Mendeley, EndNote)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio na seleção das melhores revistas científicas para publicar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio no depósito de publicações no Repositório Institucional da Universidade "Estudo Geral"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultoria/Formação em gestão de currículo científico (ex. CIÊNCIAVITAE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultoria/Formação na criação de perfil ao nível da autoria (ORCID) e sua interoperabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de informação sobre Direitos de Autor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Elaboração de relatórios de citações e índices de produtividade científica	<input type="radio"/>					
Ações de formação em ferramentas multimédia educacionais	<input type="radio"/>					
Ações de formação em ferramentas vídeo	<input type="radio"/>					
Ações de formação e informação em Gestão de Dados de Investigação	<input type="radio"/>					
Ações de formação e informação em plataformas de apoio à publicação, disseminação e avaliação da ciência	<input type="radio"/>					
Apoio na publicação em Acesso Aberto	<input type="radio"/>					
Pesquisa assistida sobre tópico/assunto, de acordo com os interesses de investigação	<input type="radio"/>					
Serviço de armazenamento, preservação e Gestão de Dados de Investigação	<input type="radio"/>					

9. Considera necessária a criação de algum serviço concreto na Biblioteca com a finalidade de dar apoio à sua atividade docente e/ou de investigação? Em caso negativo, registre "N/A" ou "Não". Em caso afirmativo, indique qual/quais, por favor.

\*

---

---

---

---

---

10. Na sua opinião, qual é o grau de importância atual que a Biblioteca desempenha no desenvolvimento da sua atividade profissional? \*

*Marcar apenas uma oval.*

0	1	2	3	4	5	
Sem Importância	<input type="radio"/>	Muito Importante				

### Perfil

11. Género \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino

12. Categoria profissional atual \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Professor/a Catedrático
- Professor/a Associado/a com Agregação
- Professor/a Associado/a
- Professor/a Auxiliar
- Professor/a Auxiliar Convidado/a
- Assistente Convidado
- Investigador/a Coordenador
- Investigador Coordenador com Agregação Convidado
- Investigador/a Principal
- Investigador/a Auxiliar
- Investigador Doutorado nível 1
- Investigador/a Convidado
- Assistente de Investigação
- Estagiário/a de Investigação
- Bolseiro/a de Pós-Doutoramento
- Bolseiro/a de Doutoramento
- Outro

13. Pertença Institucional

*Marcar apenas uma oval.*

- FMUC - Faculdade de Medicina
- FFUC - Faculdade de Farmácia

14. Onde apresenta perfil científico? \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Plataforma CIÊNCIAVITAE
- ORCID
- ResearchGate
- Academia.edu
- Google Académico
- LinkedIn
- Web of Science / Publons
- Scopus
- Weblog / blog
- Não tenho perfil científico em nenhuma plataforma
- Outra

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

## Apêndice 2 – Questionário aos Estudantes

# Perceção dos estudantes acerca dos serviços de apoio à pesquisa / investigação na Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra

Este questionário pretende auscultar os estudantes, utilizadores reais e potenciais, presencialmente ou via digital, da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra (BCSUC) e recolher dados sobre a temática em estudo: "Serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias". O seu preenchimento é anónimo.

NOTA: Não realize login na sua conta do Google/Gmail ao responder, pois não é um requisito obrigatório para colaborar nesta investigação

1. Conhece, presencialmente, as instalações da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

2. Utiliza ou já utilizou as instalações e/ou os serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Avançar para a pergunta 3*

Não *Avançar para a pergunta 6*

Utilização dos serviços disponibilizados pela BCSUC

3. Dos seguintes serviços disponibilizados pela Biblioteca, indique quais já utilizou, presencialmente ou online:

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Participou em Ação de Formação
- Consulta de Bases de Dados (ex. PubMed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science, Scopus)
- Consulta do Catálogo da Biblioteca das Ciências da Saúde ou do Catálogo Geral da UC
- Consulta de Livros eletrónicos (e-books)
- Consulta de Repositórios científicos
- Consulta das Bases de dados Digitais da UC - Alma Mater e UCDigitalis
- Requisição de publicações / Empréstimo domiciliário
- Serviço de leitura presencial
- Serviço de videoconferência
- Serviço de pesquisa assistida
- Utilização de gabinetes de investigação
- Serviço de Empréstimo Interbibliotecas
- Outro

4. Com que frequência utiliza os serviços da biblioteca, presencialmente ou online?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre que necessita realizar pesquisa ou aceder a recursos de informação
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente

5. Qual a modalidade preferida para utilizar os serviços da Biblioteca?

*Marcar apenas uma oval.*

- Presencial
- Online – no domínio [uc.pt](http://uc.pt)
- Online – via VPN (Virtual Private Network)

6. Quando realiza pesquisa científica, indique as fontes que utiliza:

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Bases de dados (ex. PubMed, ClinicalKey, OVID, DOSS, Web of Science, Scopus)
- Google
- Google Académico
- ResearchGate
- Academia.edu
- Catálogo da Biblioteca das Ciências da Saúde
- Catálogo das Bibliotecas da Universidade de Coimbra
- Repositórios científicos (ex. Estudo Geral, RCAAP, Repositório Científico do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, Repositório do Centro Hospitalar de Lisboa Central, etc.)
- Bibliografia disponibilizada por colegas de curso
- Outra

7. Quando elabora citações e referências bibliográficas num trabalho académico, indique o método utilizado:

*Marcar apenas uma oval.*

- Manualmente
- Softwares de geração automática de bibliografias / Gestores automáticos de referências bibliográficas (Mendeley, Zotero, Endnote, etc.)

8. No seu percurso académico, em que situações recorre aos serviços disponibilizados pela Biblioteca, presencialmente ou online?

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Apoio na seleção e aquisição ou consulta de bibliografia
- Elaboração e gestão automatizada de citações e referências bibliográficas
- Realizar Ações de Formação disponibilizadas pelo Serviço de Informação e Referência e/ou divulgadas pela Biblioteca
- Apoio na formatação de trabalhos académicos, dissertações, teses de doutoramentos.
- Serviço de fotocópias, impressões e digitalizações
- Consulta de monografias / livros
- Consulta de revistas científicas
- Consulta de artigos científicos
- Consulta de bases de dados
- Consulta de documentos audiovisuais
- Consulta do livro antigo ou fundos especiais
- Consulta de guias ou manuais de apoio à pesquisa e recuperação de informação
- Pesquisa bibliográfica
- Nunca utilizo os serviços disponibilizados pela biblioteca
- Outra

9. No que respeita aos serviços de apoio à pesquisa/investigação, classifique os seguintes pelo grau de importância que lhes atribuí:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Nada Importante 0	1	2	3	4	5 Muito Importante
Acesso a recursos de informação em papel (ex. revistas, livros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a recursos de informação online (ex. artigos, ebooks)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ações de formação para elaboração de citações e referências bibliográficas automatizadas (ex. Zotero, Mendeley, EndNote)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio no depósito de publicações no Repositório Institucional da Universidade "Estudo Geral"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de informação sobre Direitos de Autor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ações de formação em ferramentas vídeo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ações de formação e informação em Gestão de Dados de Investigação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquisa assistida por bibliotecária sobre tónico/assunto de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

representar, de acordo com os interesses de investigação						
Apoio na seleção de recursos de informação	<input type="radio"/>					
Disponibilização de vocabulário controlado em Ciências da Saúde	<input type="radio"/>					
Disponibilização de informação sobre plágio e uso ético de dados/informação	<input type="radio"/>					
Ações de formação e informação de apoio à publicação científica	<input type="radio"/>					
Serviço de impressão 3D para trabalhos académicos	<input type="radio"/>					

10. Considera necessária a criação de algum serviço concreto na Biblioteca (ex. Ação de formação específica, equipamentos a disponibilizar, presença de bibliotecária em sala de aula para apresentar os serviços e recursos disponibilizados pela BCSUC) com a finalidade de apoiar o seu percurso académico? Em caso afirmativo, indique qual.

---



---



---



---



---

11. Na sua opinião, qual é o grau de importância atual que a Biblioteca desempenha no seu percurso académico?

*Marcar apenas uma oval.*

1	2	3	4	5	
Sem Importância	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Importante

## Perfil

12. Género

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino

13. Pertença Institucional

*Marcar apenas uma oval.*

- FMUC - Faculdade de Medicina  
 FFUC - Faculdade de Farmácia

14. Indique qual o grau de ensino que frequenta:

*Marcar apenas uma oval.*

- Licenciatura  
 Mestrado  
 Mestrado Integrado  
 Doutoramento  
 Outro

## Anexo 1 – Regulamento da BCSUC

57504

Diário da República, 2.ª série — N.º 228 — 24 de Novembro de 2010

2 — Os monitores são contratados por um período máximo de doze meses, não renovável.

Artigo 12.º

### Renovação dos contratos

1 — Os contratos celebrados ao abrigo do presente Regulamento caducam no seu termo, salvo renovação expressa do mesmo.

2 — A proposta de renovação, devidamente fundamentada e acompanhada por relatório circunstanciado das actividades desenvolvidas pelo docente durante o período contratual, é subscrita pelo Director do Departamento a que o docente se encontra afecto, sendo competente para autorizar a renovação do contrato, o Reitor do ISCTE-IUL.

Artigo 13.º

### Denúncia dos contratos

Os contratos celebrados ao abrigo do presente Regulamento podem ser denunciados por parte do contratado, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 14.º

### Casos especiais de contratação

1 — No âmbito de acordos de colaboração em que o ISCTE-IUL seja parte, ou no quadro de colaboração voluntária de docentes ou investigadores de outras instituições, podem ser contratadas, sem remuneração, para o desempenho de funções docentes, como professores convidados ou assistentes convidados, individualidades que satisfaçam os requisitos dos artigos 3.º e 4.º do presente Regulamento.

2 — O recrutamento dos docentes referidos no número anterior obedece aos trâmites processuais definidos no presente Regulamento.

Artigo 15.º

### Prestação de serviço

O número total de horas de serviço semanal, incluindo aulas, sua preparação e apoio aos alunos é contratualmente fixado no quadro do Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE-IUL.

Artigo 16.º

### Quotas de contratação

As percentagens de contratação em regime de tempo parcial e tempo integral do pessoal docente referido no presente Regulamento são fixadas pelo Conselho de Gestão.

Artigo 17.º

### Avaliação de desempenho

Os docentes contratados no regime de contrato a termo por período superior a seis meses, estão sujeitos à competente avaliação de desempenho, no quadro do Regulamento em vigor no ISCTE-IUL.

Artigo 18.º

### Notificações

As notificações aos interessados são efectuadas por uma das seguintes formas:

- a) Correio electrónico, com recibo de entrega da notificação;
- b) Ofício registado;
- c) Notificação pessoal.

Artigo 19.º

### Dúvidas e casos omissos

1 — Em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplicam-se as normas legais constantes do Estatuto da Carreira Docente Universitária.

2 — Os casos omissos e as dúvidas de interpretação serão resolvidas por despacho do Reitor, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 95/2009, de 27 de Abril, o disposto nos Estatutos do ISCTE — Instituto Universitário de Lisboa, aprovados pelo Despacho Normativo n.º 18/2009, de 30 de Abril, e demais legislação aplicável.

Artigo 20.º

### Entrada de vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente seguinte à data da sua aprovação.

203954375

## UNIVERSIDADE DE COIMBRA

### Declaração de rectificação n.º 2403/2010

Por ter sido publicado com inexactidão no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 211, de 29 de Outubro de 2010, rectifica-se o aviso n.º 21959/2010, respeitante ao procedimento concursal comum para ocupação de um posto de trabalho da carreira e categoria de assistente técnico na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado do mapa de pessoal da Universidade de Coimbra para a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação desta Universidade, onde se lê:

«10 — Métodos de selecção e critérios: Tendo em conta as razões de celeridade em causa neste procedimento e as necessidades a suprir, o presente recrutamento tem carácter de urgência. Assim, ao abrigo dos números 2 e 4 do artigo 53.º da LVCR, e dos artigos 6.º e 7.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de Janeiro, deverá ser utilizado apenas um único método de selecção obrigatório — avaliação curricular — complementado com um método de selecção facultativo — entrevista profissional de selecção.»

deve ler-se:

«10 — Métodos de selecção e critérios: Tendo em conta as razões de celeridade em causa neste procedimento e as necessidades a suprir, o presente recrutamento tem carácter de urgência. Assim, ao abrigo dos n.ºs 2 e 4 do artigo 53.º da LVCR, e dos artigos 6.º e 7.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de Janeiro, deverá ser utilizado apenas um único método de selecção obrigatório — prova escrita de conhecimentos — complementado com um método de selecção facultativo — entrevista profissional de selecção.»

16 de Novembro de 2010. — O Reitor, *Fernando Seabra Santos*.  
203953938

### Regulamento n.º 856/2010

#### Regulamento

Nos termos da alínea x) do artigo 49.º dos Estatutos da Universidade de Coimbra, homologados pelo Despacho Normativo n.º 43/2008 (2.ª série), de 1 de Setembro, o Reitor da Universidade de Coimbra aprova, por seu despacho de 5 de Novembro de 2010, o seguinte regulamento:

### Regulamento da Biblioteca das Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra

## TÍTULO I

### Natureza, matriz identitária e missão

Artigo 1.º

#### Natureza

A Biblioteca das Ciências da Saúde, adiante designada BCSUC, é uma unidade de extensão cultural e de apoio à formação científica e pedagógica da Universidade de Coimbra.

Artigo 2.º

#### Matriz identitária

1 — A BCSUC tem como matriz identitária as anteriores Bibliotecas das Faculdades de Medicina e de Farmácia da Universidade de Coimbra, de cuja fusão resultou, na concretização da estratégia de racionalização da gestão dos espaços e do espólio bibliográfico da Universidade de Coimbra.

2 — Na estrutura de unidades da UC a BCSUC articula-se com o SIBUC e depende directamente da Reitoria.

Artigo 3.º

#### Missão

A BCSUC tem por missão manter organizado o seu espólio e disponibilizar o acesso a toda a comunidade universitária de Coimbra, bem como à restante comunidade científica nacional e internacional, proporcionando um serviço de elevado rigor, profissionalismo e qualidade.

## TÍTULO II

### Estrutura de gestão

#### Artigo 4.º

##### Direcção da BCSUC

A gestão da BCSUC é efectuada por uma Direcção.

#### Artigo 5.º

##### Composição e nomeação da Direcção

1 — A Direcção tem a seguinte composição:

- a) Um Director e um Subdirector;
- b) Dois técnicos superiores do mapa de pessoal da UC afectos à BCSUC.

2 — Um dos cargos referidos na alínea a) do n.º 1 do presente artigo é, obrigatoriamente, desempenhado por Professor da Faculdade de Medicina, sendo o outro desempenhado por Professor da Faculdade de Farmácia.

3 — A nomeação do Director e do Subdirector é efectuada pelo Reitor, ouvindo os Directores das Faculdades de Medicina e Farmácia.

4 — Os técnicos superiores são convidados e designados para as funções referidas na alínea b) do número anterior pelo Director da BCSUC, de entre trabalhadores com contrato de trabalho por tempo indeterminado afectos à BCSUC.

5 — O mandato da Direcção termina quando terminar o mandato do Reitor que nomeou o Director e o Subdirector.

6 — Terminado o mandato, a Direcção mantém-se em gestão corrente até à nomeação da nova Direcção.

#### Artigo 6.º

##### Competências da Direcção

1 — Compete especificamente ao Director representar a BCSUC perante as autoridades internas e externas.

2 — Compete ao Subdirector substituir o Director nas suas ausências, faltas e impedimentos.

3 — São competências da Direcção:

- a) Coordenar e organizar os serviços da BCSUC, tanto do ponto de vista técnico como do administrativo;
- b) Definir e dar cumprimento à política de aquisição de publicações e bases de dados;
- c) Dirigir todo o pessoal da BCSUC;
- d) Elaborar e propor o plano anual de actividades;
- e) Elaborar o relatório anual de actividades;
- f) Promover os serviços da BCSUC através da concretização de protocolos, consórcios e parcerias;
- g) Promover cooperação técnica com serviços similares;
- h) Elaborar o Regulamento Interno;
- i) Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno, assim como os de Empréstimo Domiciliário e Interbibliotecas da Universidade de Coimbra;
- j) Propor e promover a realização de cursos de formação e aperfeiçoamento.

#### Artigo 7.º

##### Conselho da Biblioteca

O Conselho da BCSUC é um órgão consultivo da Direcção.

#### Artigo 8.º

##### Composição e competências do Conselho da BCSUC

1 — O Conselho da BCSUC é composto pelos membros da Direcção, por um representante dos docentes e investigadores e por um estudante de cada uma das Faculdades, Medicina e Farmácia.

2 — Podem ainda fazer parte do Conselho, se assim o desejarem, um representante de cada uma das entidades universitárias ou conexas que contribuam para aquisição de espólio bibliográfico da BCSUC.

3 — Os representantes dos docentes e investigadores são indicados pelos Directores das respectivas Faculdades.

4 — Os representantes dos estudantes são indicados pelos respectivos Núcleos de Estudantes.

5 — Os representantes das entidades universitárias ou conexas são indicados pelos respectivos Directores ou Direcções.

6 — Compete ao Conselho da BCSUC:

- a) Adjuvar a Direcção da BCSUC na definição e cumprimento da política de aquisição de publicações e de bases de dados;

- b) Verificar o efectivo apoio bibliográfico às instituições representadas;
- c) Colaborar em missões de promoção da BCSUC.

## TÍTULO III

### Recursos

#### Artigo 9.º

##### Recursos Humanos

Os recursos humanos da BCSUC são constituídos:

- a) Pelos trabalhadores anteriormente afectos às extintas Bibliotecas das Faculdades de Medicina e de Farmácia;
- b) Por outros trabalhadores que venham a ser necessários ao bom funcionamento do serviço e que entretanto possam vir a ser recrutados.

#### Artigo 10.º

##### Recursos Financeiros

Os recursos financeiros da BCSUC são obtidos:

- a) A partir da distribuição orçamental geral da Universidade de Coimbra, sem prejuízo da obtenção de financiamentos provenientes de outras entidades, públicas ou privadas;
- b) Através da contribuição das Faculdades de Medicina e Farmácia para aquisição dos fundos documentais, nos moldes em que o faziam antes da criação da BCSUC.

## TÍTULO IV

### Serviços

#### Artigo 11.º

##### Estrutura funcional e serviços

A BCSUC encontra-se estruturada em três vertentes: serviços técnicos, serviços de apoio ao utilizador e serviço de extensão cultural.

#### Artigo 12.º

##### Serviços Técnicos

Os serviços técnicos da BCSUC são os seguintes:

- a) Serviço de organização e selecção de fontes de informação independentemente do suporte e meio de acesso;
- b) Serviço de aquisições e controlo bibliográfico;
- c) Serviço de tratamento técnico da documentação;
- d) Serviço de gestão e controlo dos acessos electrónicos às publicações periódicas adquiridas;
- e) Serviço de gestão e controlo das bases de dados da BCSUC;
- f) Serviço de actualização do Repositório Digital da UC relativamente a Teses de Doutoramento e Dissertações de Mestrado efectuadas no âmbito das Faculdades de Farmácia e Medicina da UC.

#### Artigo 13.º

##### Serviços de apoio ao utilizador

1 — Os serviços de apoio ao utilizador da BCSUC são o Serviço de Referência, o Serviço de Leitura, o Serviço de Empréstimo Domiciliário e o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas.

2 — O Serviço de Referência tem como objectivo proporcionar aos utilizadores a informação e a assistência necessárias à boa utilização dos fundos e serviços da BCSUC, cabendo-lhe nomeadamente:

- a) Assistir os utilizadores na recuperação de informação;
- b) Facilitar o acesso à informação bibliográfica e documental em geral;
- c) Desenvolver e actualizar a página da BCSUC na internet;
- d) Facilitar a consulta de bases de dados nacionais e internacionais;
- e) Realizar cursos de formação para utilizadores;
- f) Elaborar guias e desdobráveis informativos.

3 — O Serviço de Leitura visa assegurar o acesso directo dos utilizadores aos fundos bibliográficos e documentais da BCSUC, com excepção de publicações periódicas e monografias em arquivo, livro antigo ou fundos especiais em reserva, que só poderão ser consultados mediante solicitação.

57506

Diário da República, 2.ª série — N.º 228 — 24 de Novembro de 2010

4 — O Serviço de Empréstimo Domiciliário assegura o empréstimo domiciliário de livros e publicações.

a) O serviço de empréstimo domiciliário rege-se nos termos do Regulamento de Empréstimo das Bibliotecas da Universidade de Coimbra;

b) O acesso ao Serviço de Empréstimo Domiciliário é efectuado através do Cartão de Identificação da Universidade de Coimbra designado Cartão Universitário UC;

c) O acesso ao Serviço de Empréstimo Domiciliário pode ainda, alternativamente, ser efectuado através de um cartão de leitor emitido pela BCSUC, renovável anualmente, o qual será provisório no caso dos estudantes.

5 — O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas visa o fornecimento de cópias de documentos a utilizadores finais de outras bibliotecas e rege-se nos termos do Regulamento de Empréstimo Interbibliotecas da Universidade de Coimbra.

Artigo 14.º

**Serviço de extensão cultural**

O serviço de extensão cultural tem como funções divulgar e actualizar informação, bem como promover exposições e eventos culturais no âmbito das Ciências da Saúde.

**TÍTULO V**

Artigo 15.º

**Disposições finais e transitórias**

Este Regulamento entra em vigor no dia imediato ao da sua publicação no *Diário da República*, podendo ser revisto decorrido um ano de vigência, levando em conta a experiência entretanto adquirida.

16 de Novembro de 2010. — O Reitor, *Fernando Seabra Santos*.  
203954164

**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**

**Serviços Académicos**

**Declaração de rectificação n.º 2404/2010**

O despacho n.º 16073/2010, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 207, de 25 de Outubro de 2010, referente à criação do curso de 2.º ciclo em Engenharia de Biosistemas pela Universidade de Évora, contém algumas incorrecções, pelo que:

1 — No quadro n.º 3, onde se lê:

**Especialização em Bio-Energia**

QUADRO N.º 3

Área científica	Sigla	Créditos	
		Obrigatórios	Optativos
Gestão .....	GES	6	—
Matemática .....	MAT	6	—
Agronomia .....	AGR	6	—
Engenharia .....	ENG	60	—
Física .....	FIS	12	—
Química .....	QUI	12	—
Energia e Ambiente .....	EA	6	—
Fitotecnia .....	FIT	6	—
Optativas .....	—	—	6
<b>Total .....</b>		<b>114</b>	<b>6</b>

deve ler-se:

**Especialização em Bioenergia**

QUADRO N.º 3

Área científica	Sigla	Créditos	
		Obrigatórios	Optativos
Gestão .....	GES	6	—
Matemática .....	MAT	6	—
Agronomia .....	AGR	6	—
Engenharia .....	ENG	60	—
Física .....	FIS	12	—
Química .....	QUI	12	—
Energia e Ambiente .....	EA	6	—
Fitotecnia .....	FIT	6	—
Optativas .....	—	—	6
<b>Total .....</b>		<b>114</b>	<b>6</b>

2 — No quadro n.º 5, onde se lê:

**1.º ano/1.º semestre (Comum a todas as Especializações)**

QUADRO N.º 5

Unidades curriculares	Área científica	Tipo (1)	Horas de trabalho										Créditos	Observações			
			Total	Contacto (2)								O					
				T	TP	PL	TC	S	E	OT							
Empreendedorismo .....	GES	S	161		22,5								2		6	Obrigatória	
Delineamento Experimental .....	MAT	S	156		39									5		6	Obrigatória
O Bio-Sistema Solo-Água-Planta-Atmosfera .....	AGR	S	156		56									4		6	Obrigatória
Tecnologias de Informação Geográfica .....	ENG	S	156	15		45								2		6	Obrigatória
Instrumentação .....	FIS	S	156	15		45								2		6	Obrigatória

deve ler-se:

**1.º ano/1.º semestre (Comum a todas as especializações)**

QUADRO N.º 5

Unidades curriculares	Área científica	Tipo (1)	Horas de trabalho										Créditos	Observações			
			Total	Contacto (2)								O					
				T	TP	PL	TC	S	E	OT							
Empreendedorismo .....	GES	S	156	30		30										6	Obrigatória.
Delineamento Experimental .....	MAT	S	156		39								5			6	Obrigatória.

## Anexo 2 – Organograma da BCSUC

