

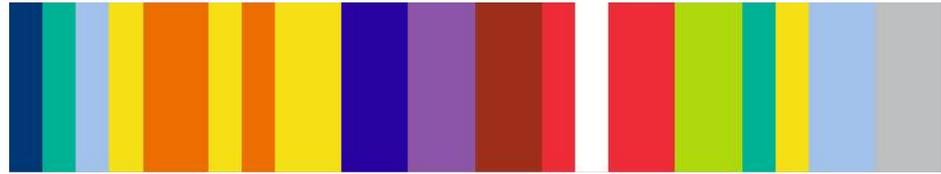
# 3º encontro das Bibliotecas de ensino superior

[Mesa redonda "CONHECER" - olhares sobre as bibliotecas de ensino superior e investigação](#)

**Tito Carlos Vieira**  
**2016.6.2**

**U. PORTO**

**UP**digital



A - Contexto

**U PORTO**  
UNIVERSIDADE DO PORTO

SIGARRA U.Porto

UNIVERSIDADE | ENSINO | INVESTIGAÇÃO | INOVAÇÃO | INTERNACIONAL | CULTURA | VIVER

EN U. Prestígio U.Porto

## NO TOPO DO MUNDO

Bem-vindos a uma das 150 melhores universidades da Europa segundo os mais prestigiados rankings internacionais!

SAIBA MAIS

PRÉ-UNIVERSITÁRIOS | ESTUDANTES DA U.PORTO | ESTUDANTES INTERNACIONAIS | ALUMNI | PROFISSIONAIS | EMPRESAS | VISITANTES

FACULDADES	CURSOS	SIGA A U.PORTO	PORTAIS U.PORTO	CONTACTOS
Arquitetura Belas Artes Ciências Ciências da Nutrição e da Alimentação Desporto	Medicina Dentária Psicologia e Ciências da Educação Ciências Biomédicas Porto Business School	noticias.up.pt Facebook Twitter LinkedIn YouTube Instagram	Alumni CDUP-UP Inovação Pedagógica SASUP U.Porto Inovação UPdigital	Reitoria da U.Porto Praça Gomes Teixeira 4099-002 Porto, Portugal  +351 220 408 000 up@up.pt

UNIVERSIDADE	ENSINO	INVESTIGAÇÃO	INOVAÇÃO	INTERNACIONAL	CULTURA	VIVER
A U.Porto em Síntese Organização Governo História Campus Comunidade	Faculdades Cursos Acesso e Ingresso Apoio ao Estudo Empregabilidade Mobilidade Estudantil	Estratégia para a Investigação Centros de Investigação O que Investigamos Apoio à Investigação	Apoio às Empresas Apoio aos Investigadores Apoio ao Empreendedorismo UPTEC	Porquê a U.Porto? Cooperação Mobilidade Ser Internacional na U.Porto	Museus da Universidade Eventos Culturais Galeria dos Leões U.Porto Edições	A Cidade Vida Estudantil Desporto Voluntariado A U.Porto na Comunidade

© Universidade do Porto 2015 | Sobre este site | Política de privacidade | SIGARRA U.Porto

# A Universidade do Porto em Números

3	Polos
14	Faculdades
1	<i>Business School</i>
51	Unidades de Investigação
16	Bibliotecas
16	Museus
636	Cursos
35	Licenciatura - 1º ciclo
18	Mestrado Integrado
139	Mestrado - 2º ciclo
15	Especialização e estudos avançados
95	Doutoramento - 3º ciclo
334	Formação Contínua
4 160	Vagas (1ª fase – concurso nacional de acesso)
4 103	Colocados (98,6%)
7 436	Candidatos em 1ª opção
13	Candidatos em 1ª opção por vaga
2 652	Colocados em 1ª opção (65%)
155,6	Classificação média ponderada de entrada
31 221	Estudantes inscritos (54% mulheres)
9 148	Licenciatura - 1º ciclo
12 819	Mestrado Integrado
5 626	Mestrado - 2º ciclo
271	Especialização
3 357	Doutoramento - 3º ciclo

2 382	Docentes e investigadores (1 853,6 ETI)
1 451	Homens (1 126,9 ETI)
931	Mulheres (726,6 ETI)
1 651	Doutorados (1 505,7 ETI – 81%)
1 613	Não docentes (1608,2 ETI)
486	Homens (485,1 ETI)
1 127	Mulheres (1 123,1 ETI)

1 493	Estudantes estrangeiros inscritos (5%)
1 760	Estudantes estrangeiros em mobilidade <i>in</i>
1 032	Estudantes da U.Porto em mobilidade <i>out</i>
111	Países
250	Diplomados estrangeiros (4%)
83	Docentes e investigadores estrangeiros (3%)
116	Docentes estrangeiros em mobilidade <i>in</i>
84	Docentes da U.Porto em mobilidade <i>out</i>
13	Não docentes estrangeiros (1%)
91	Não docentes estrangeiros em mobilidade <i>in</i>
13	Não docentes da U.Porto em mobilidade <i>out</i>
2 215	Acordos de cooperação
1 193	Instituições de ensino superior estrangeiras parceiras
132	Países

# [www.uporto.pt/updigital](http://www.uporto.pt/updigital)

Serviços

Notícias

**U.PORTO** UPdigital

Apoio Online

Contactos

## Bem-vindo à UPdigital!

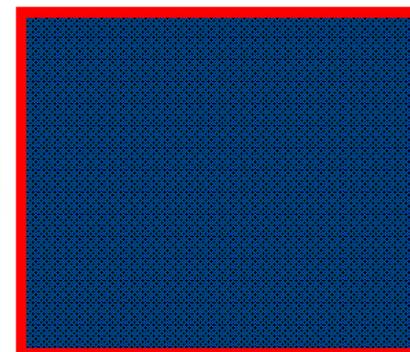
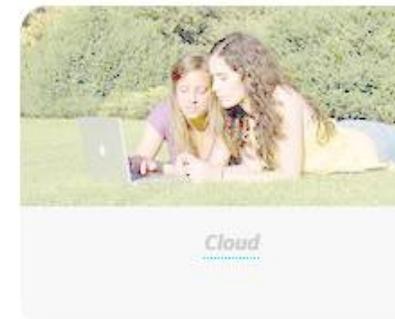
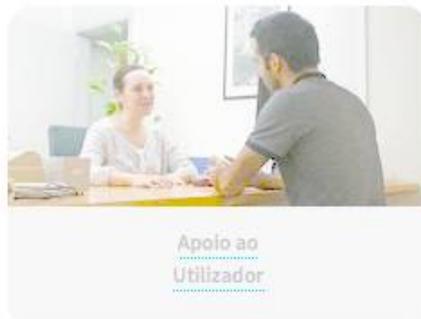
A nossa missão é conceber, disponibilizar e gerir infraestruturas e serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação na Universidade do Porto. Incentivamos também o desenvolvimento e a utilização de serviços inovadores.

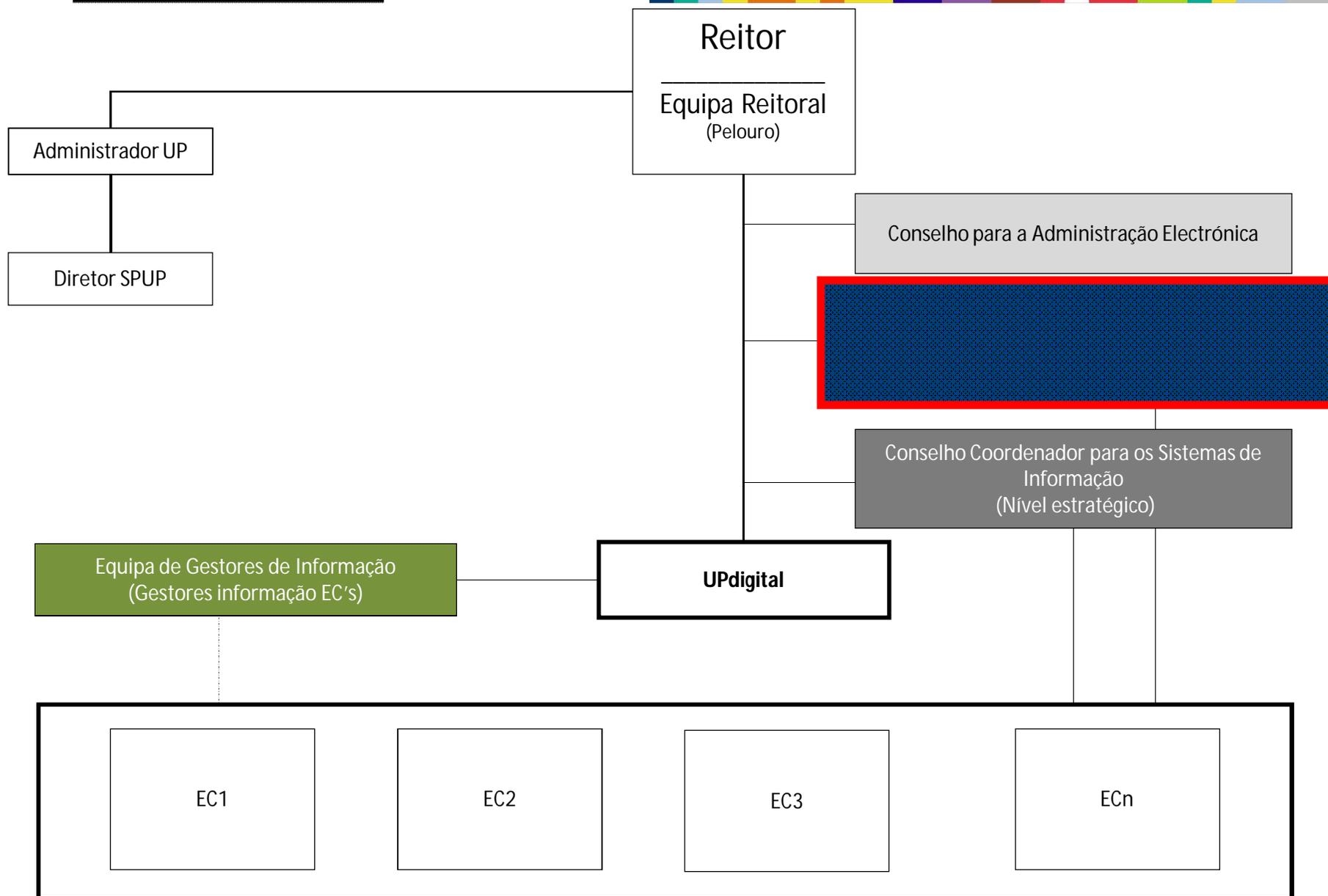
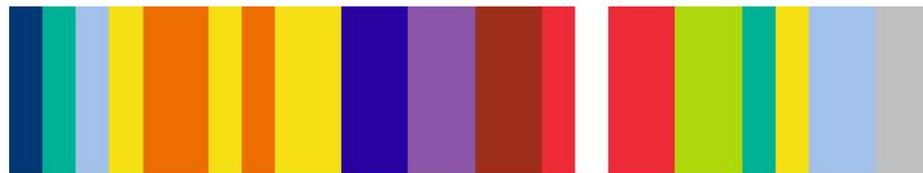
[Conheça-nos um pouco mais...](#)

## Serviços UPdigital

Os nossos serviços cobrem as diversas atividades que decorrem no ambiente académico da U.Porto.

[www.uporto.pt/updigital](http://www.uporto.pt/updigital)

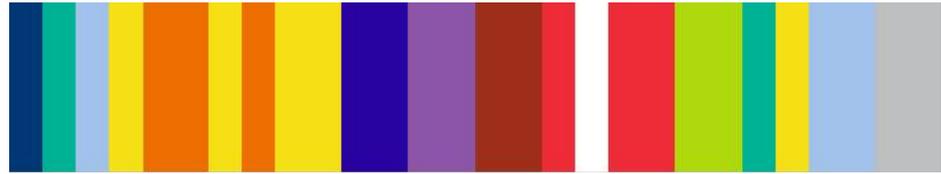




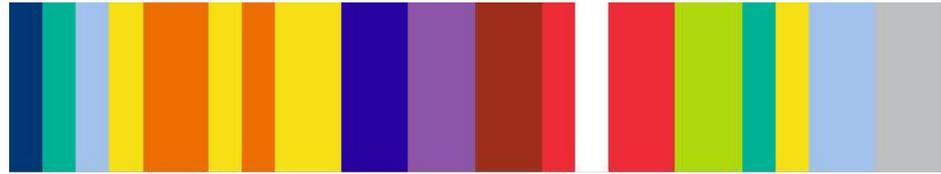
# Modelo base de gestão das TIC na U.PORTO (2)

- Definição da estratégia e das prioridades
- Gestão de informação
- Apelo ao utilizador
- Aplicações informáticas
- Segurança da informação
- Servidores e armazenamento
- Redes de comunicação
- Tecnologias, datacenters, etc...



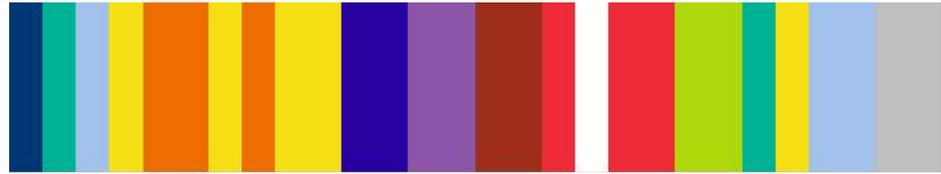


# A - Desafios



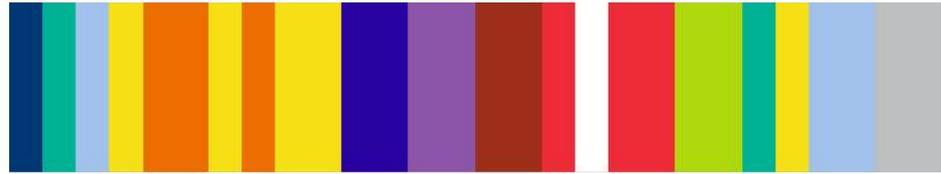
# Alguns desafios para as Bibliotecas de ensino superior

- I - Qualidade do serviço aos utentes
- II – Intervenção nos processos de gestão de informação da instituição
- III - Gestão de recursos eletrónicos
- IV - Curadoria digital



# Qualidade do serviço aos utentes (1)

- Contexto:
  - As universidades têm evoluído muito (mais estudantes de mobilidade, estudantes internacionais[fora da europa], mais estudantes de 3º ciclo, investigadores internacionais, etc..., etc...)
  - Os serviços de suporte, constituídos por equipas muito qualificadas, têm um papel preponderante em vários dos processos das universidades.
- As solicitações dos utentes têm uma resposta adequada?
- Qual a perspetiva do utente sobre a resposta do serviço às suas solicitações?
- O portfólio de serviços está adequado?
- Como se trata o feedback do utente?

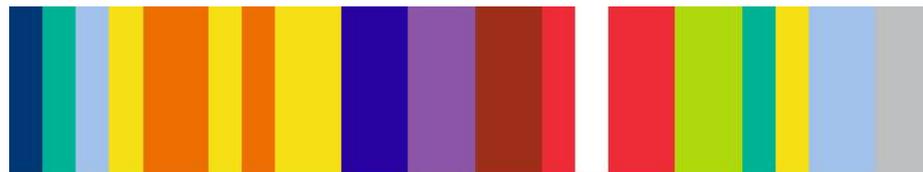


## Qualidade do serviço aos utentes (2)

Foco na qualidade de resposta:

- Indicadores.
- Adequabilidade.
- Compromisso.
- Transparência.

**O que não se mede não se gere.**

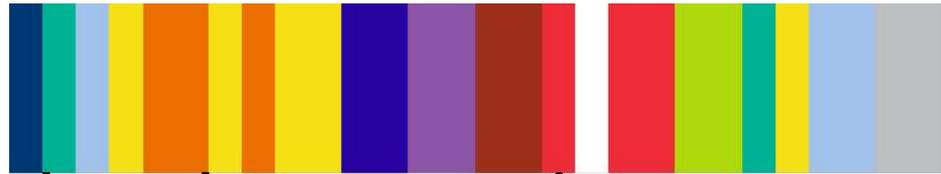


# Qualidade do serviço aos utentes (3)

Evolução	Indicador	Caracterização do Indicador	Âmbito	3º Trimestre			Média 3º Trimestre	4º Trimestre				
		Legenda		JUL	AGO	Set		OUT (1-15)	Out (16-31)	NOV (1-15)	NOV (16-31)	DEZ
	IQ.GS.001	Descrição: Tempo médio para resolução de um pedido Obtido: Lido do OTRS (apresentado em horas) Fórmula:	Público	16:39:00	28:28:00	54:09:00	33:05:20	21:59:00	30:53:00	26:14:00	30:12:00	43:17:00
	IQ.GS.002	Descrição: Nº de novos tickets Obtido: Lido do OTRS Fórmula:	Público	63	49	109	73,7	119	145	110	109	137
	IQ.GS.003	Descrição: Nº de tickets fechados com sucesso Obtido: Lido do OTRS Fórmula:	Público	54	49	90	64,3	111	138	95	79	111
	IQ.GS.004	Descrição: Nº de tickets fechados sem sucesso Obtido: Lido do OTRS Fórmula:	Público	2	0	0	0,7	0	0	0	0	1
	IQ.GS.005	Descrição: Nº de tickets fechados com solução de contorno Obtido: Lido do OTRS Fórmula:	Público	1	0	1	0,7	1	2	1	1	4
	IQ.GS.006	Descrição: Eficácia na resolução dos tickets Obtido: Rato entre tickets criados e fechados Fórmula:	Público	90%	100%	83%	89%	94%	97%	87%	73%	85%
	IQ.GS.007	Descrição: Ticket pendente mais antigo nas filas da Unidade Núcleo Obtido: Lido do OTRS Fórmula:	Público		4	4		4	1	11	6	4
	IQ.GS.008	Descrição: Nível de satisfação com a rapidez da resposta Obtido: Lido do OTRS, nos resultados agregados do inquérito de satisfação Fórmula: Média das avaliações na 2ª pergunta do inquérito	Público	3,80	4,00	5,00	4,27		4,24		4,63	4,63
	IQ.GS.009	Descrição: Nível de satisfação com as competências da equipa. Obtido: Lido do OTRS, nos resultados agregados do inquérito de satisfação Fórmula: Média das avaliações na 3ª pergunta do inquérito	Público	3,80	3,00	5,00	3,93		4,24		4,63	4,75

**U.PORTO**

**UP**digital



# Qualidade do serviço aos utentes (4)

Indicadores 2015.3T - Unidade...

**U.PORTO** UPdigital

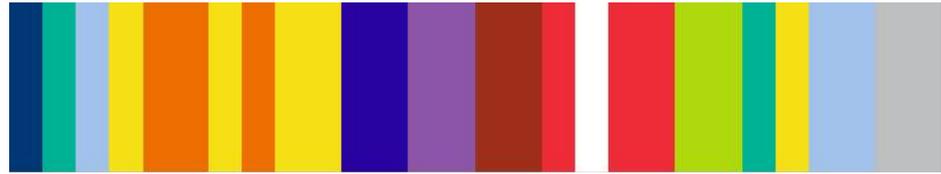
## Gestão da Documentação e Informação

Estatísticas de Avaliação da Qualidade do Serviço (QoS)

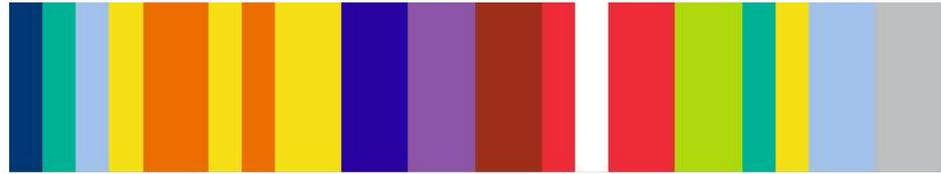
Augusto Ribeiro  
11/09/2015, 20 de outubro de 2015

**U. PORTO**

**UP**digital

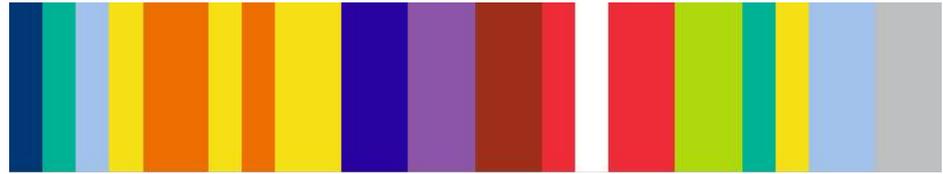


## II – Intervenção nos processos de gestão de informação



# Intervenção nos processos de gestão de informação (1)

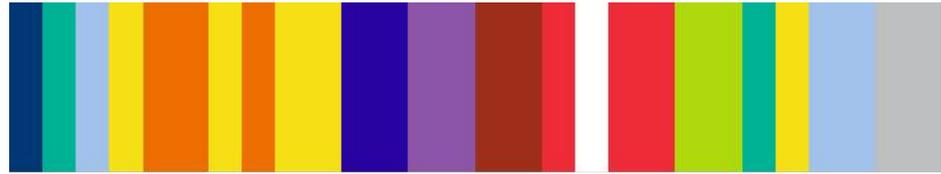
- Informação sobre a gestão da investigação na instituição;
- Curadoria de dados de investigação;
- Uso eficiente dos recursos disponíveis;
- Intervenção na gestão da informação no ecossistema tecnológico da instituição;



Vejam os dois exemplos  
concretos da importância  
das bibliotecas nos  
processos

**U. PORTO**

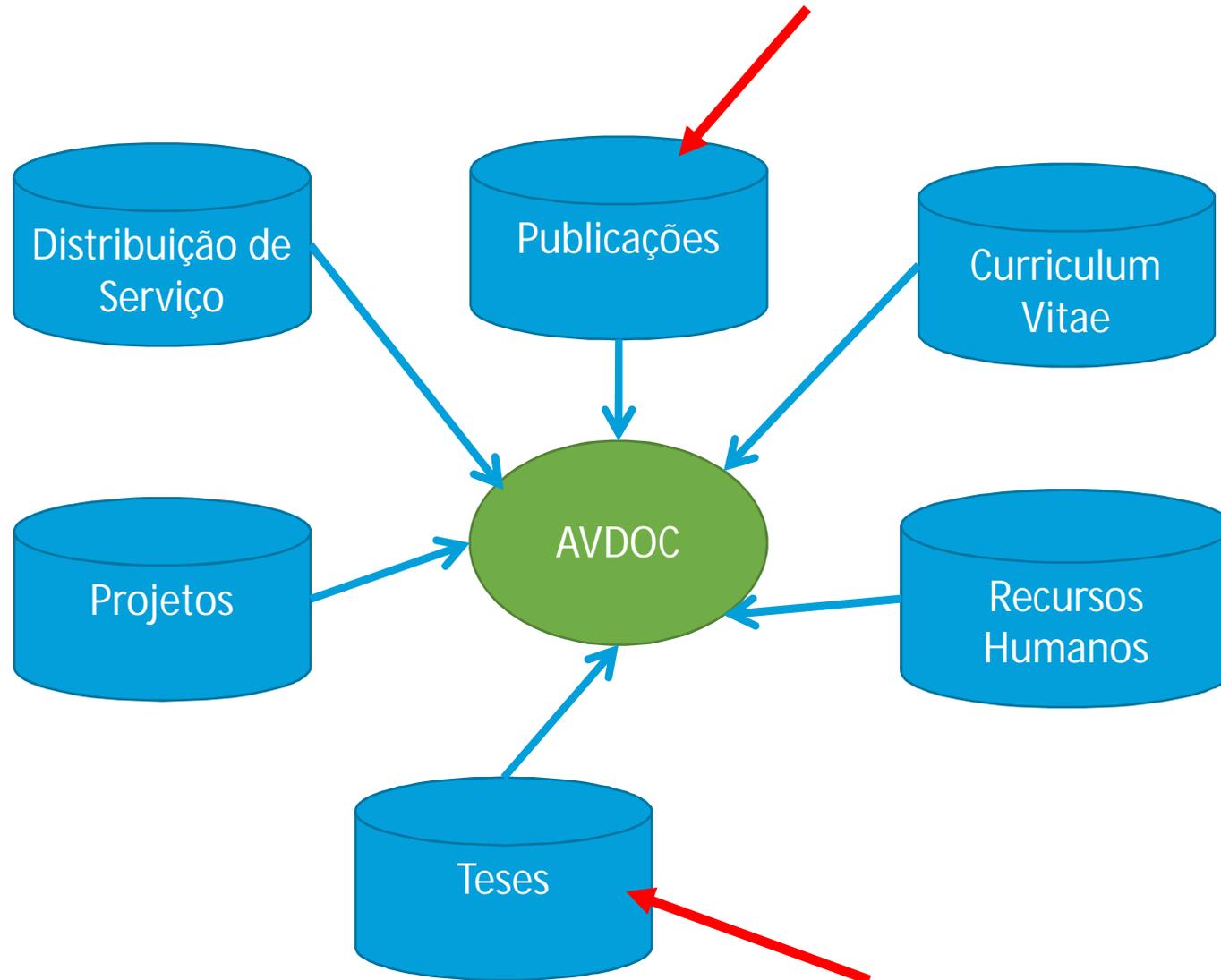
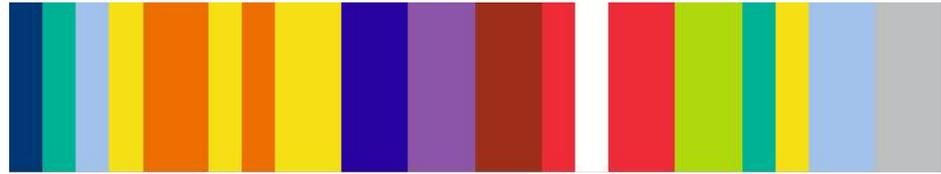
**UP**digital

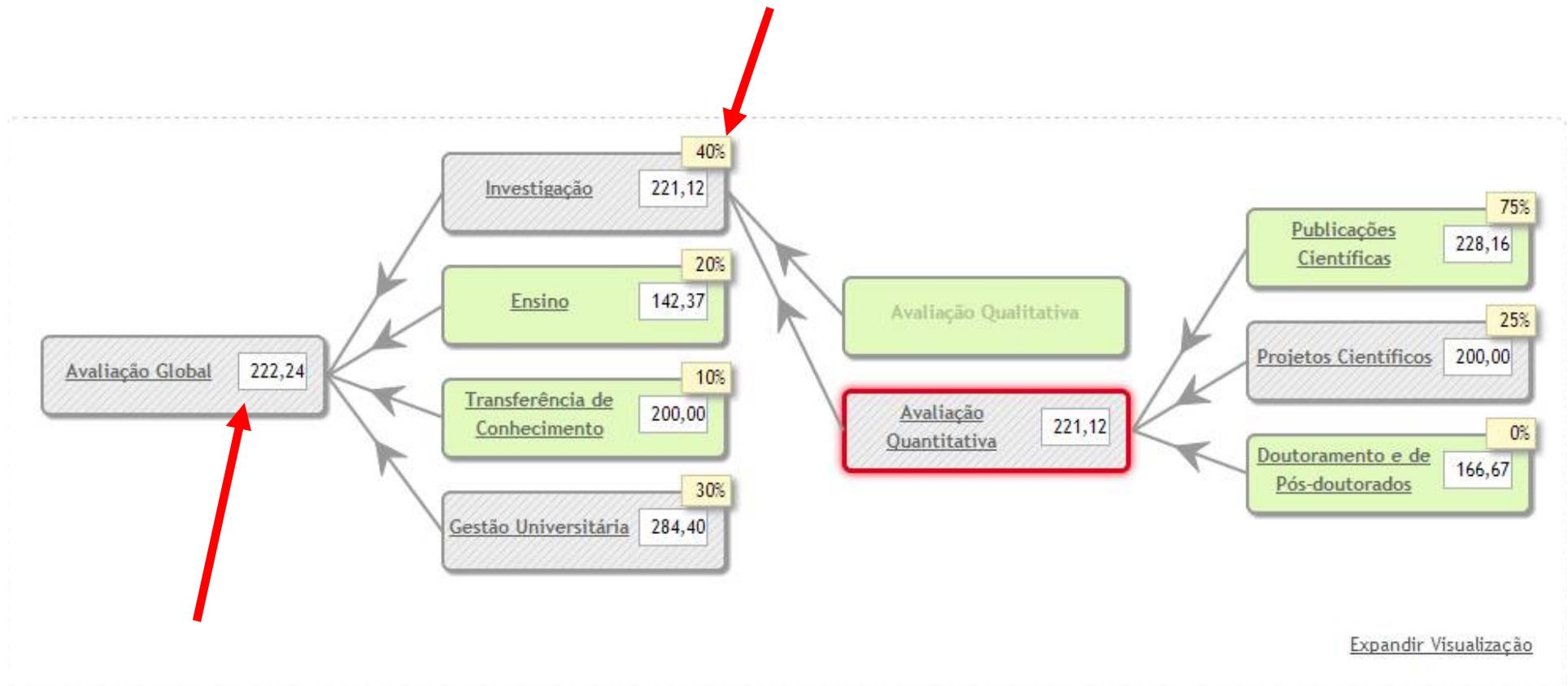
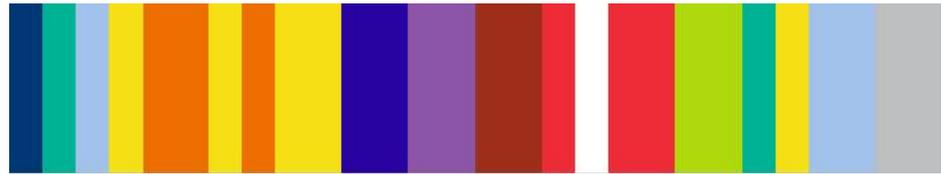


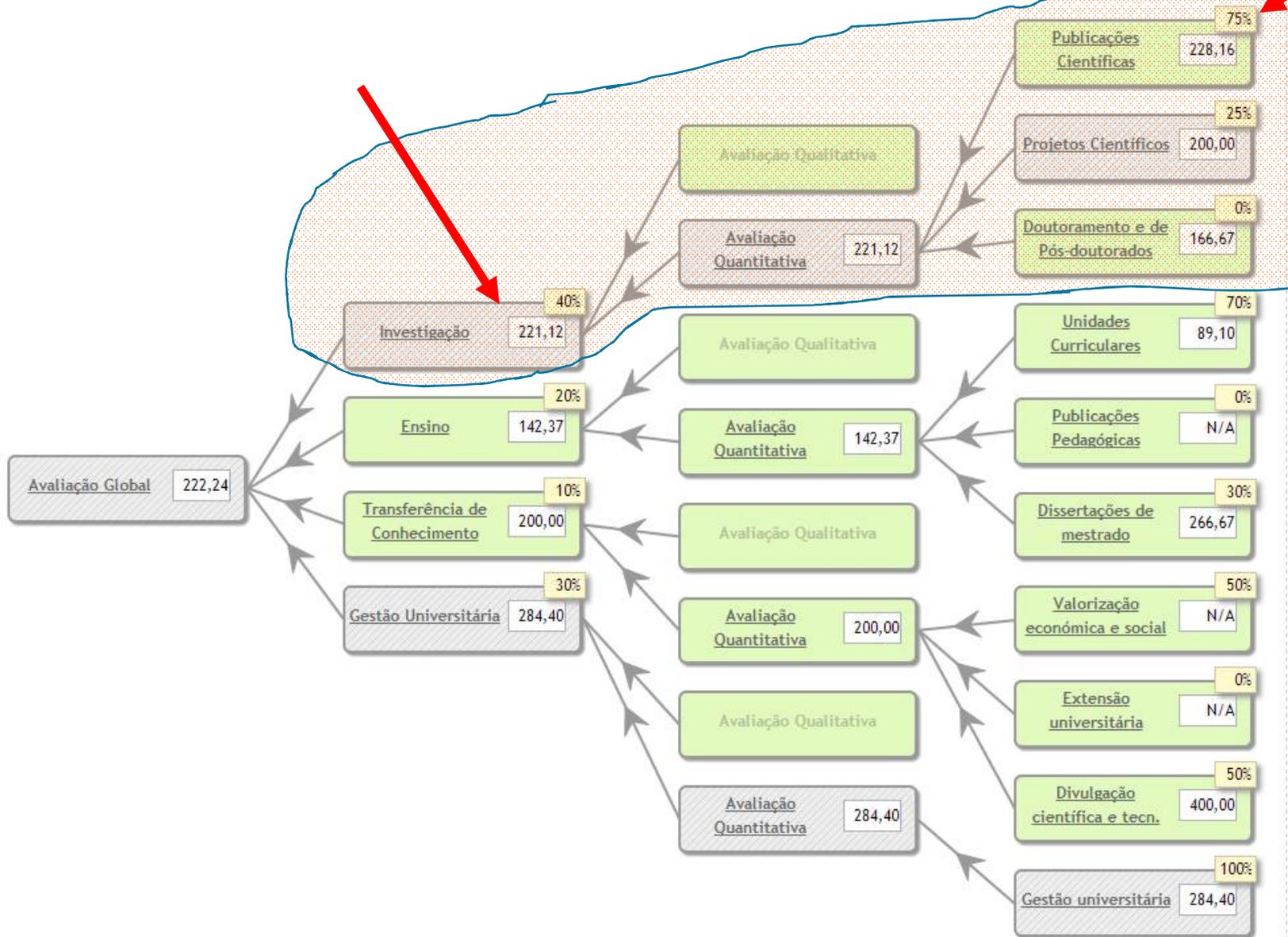
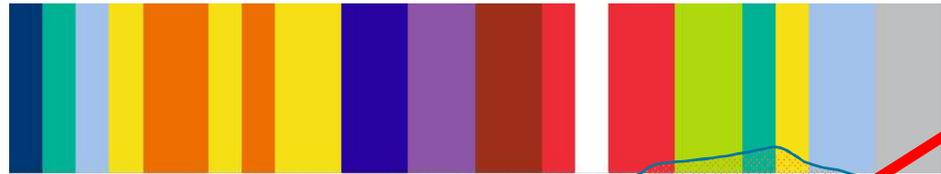
Exemplo 1: processo de  
avaliação docente

**U. PORTO**

**UP**digital

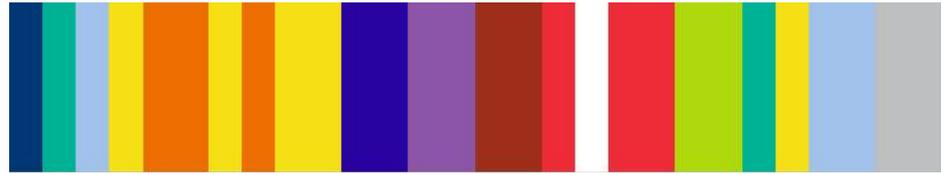






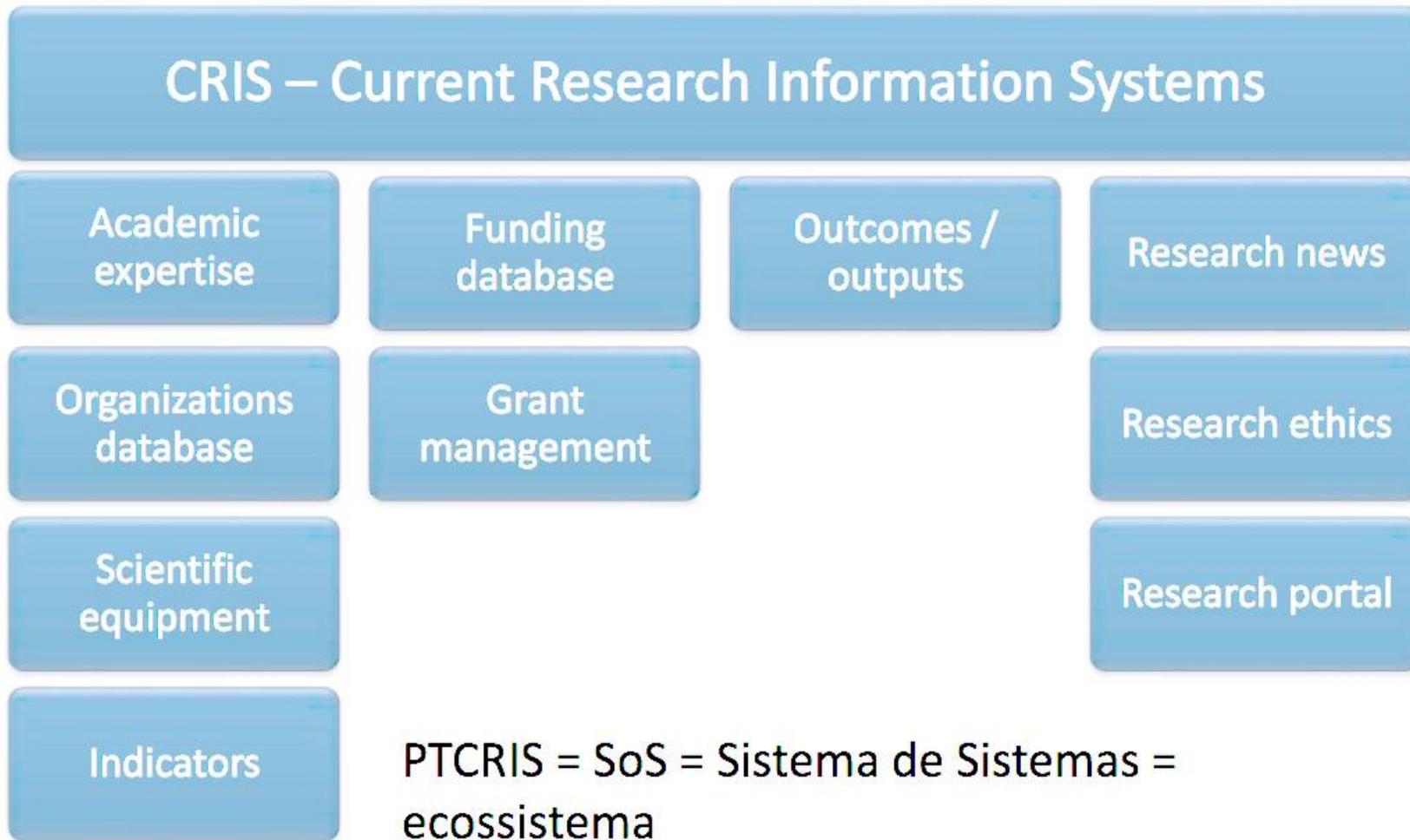
**U. PORTO**

**UP**digital



Exemplo 2: a gestão de  
informação na IES e o  
impacto no ecossistema  
PTCRIS

# Ecosistema PTCRIS



# Tipos de sistemas de gestão e tecnologia PT



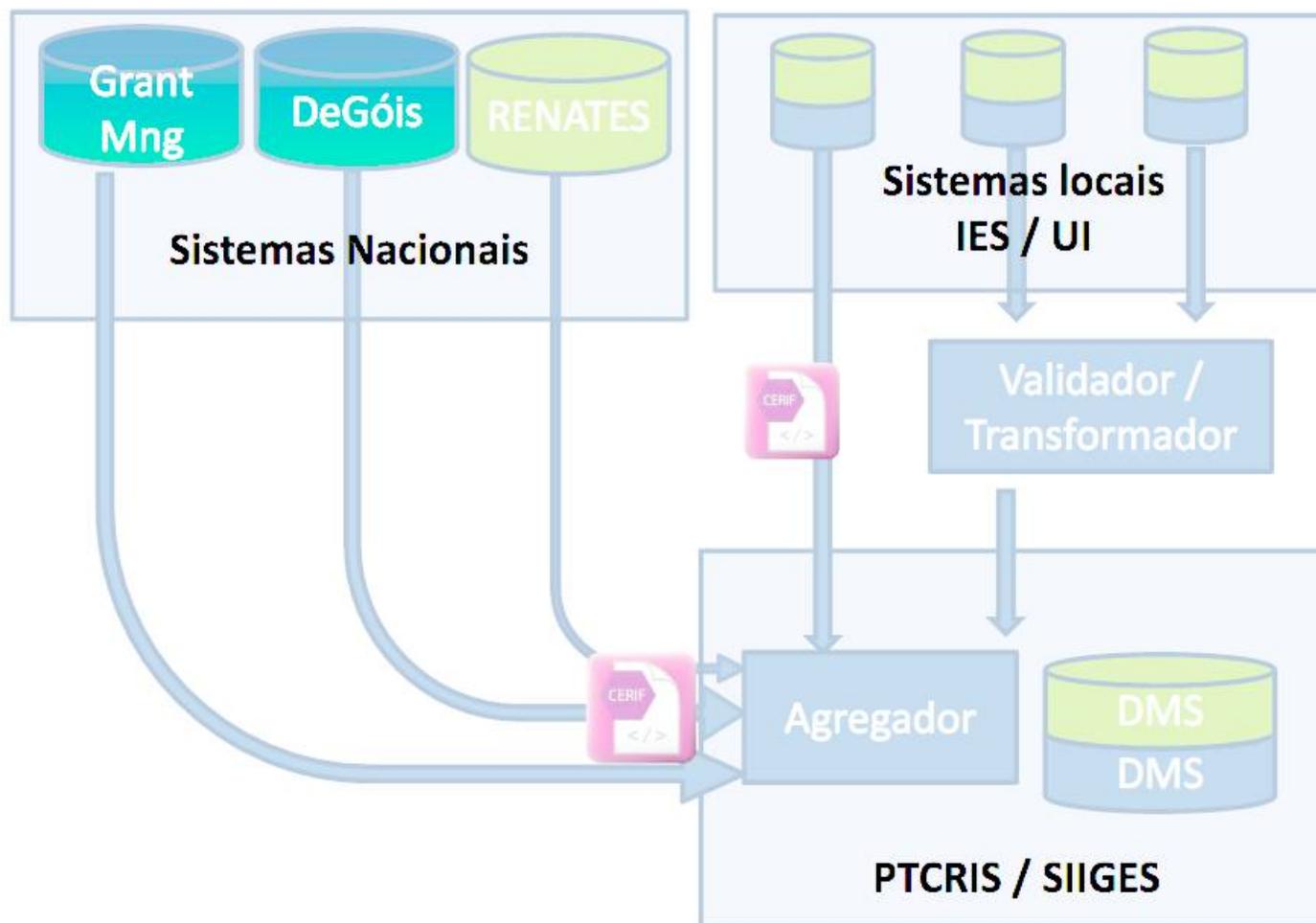
# Visão



Ensino Superior

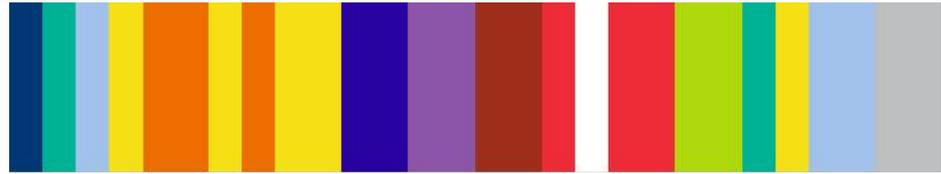


Ciência



U.PORTO

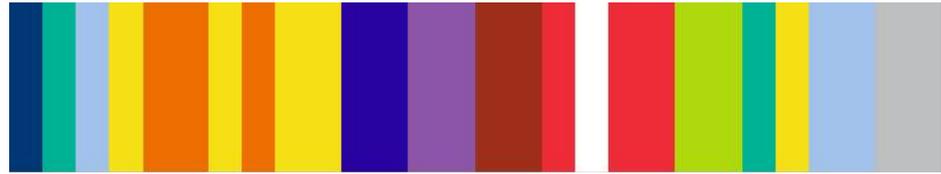




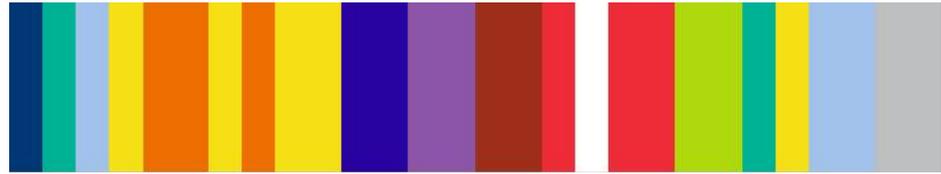
O nível de exigência colocado na gestão da informação repercutir-se-á a vários níveis e terá grande impacto, tanto interno como externo.

**U. PORTO**

**UP**digital

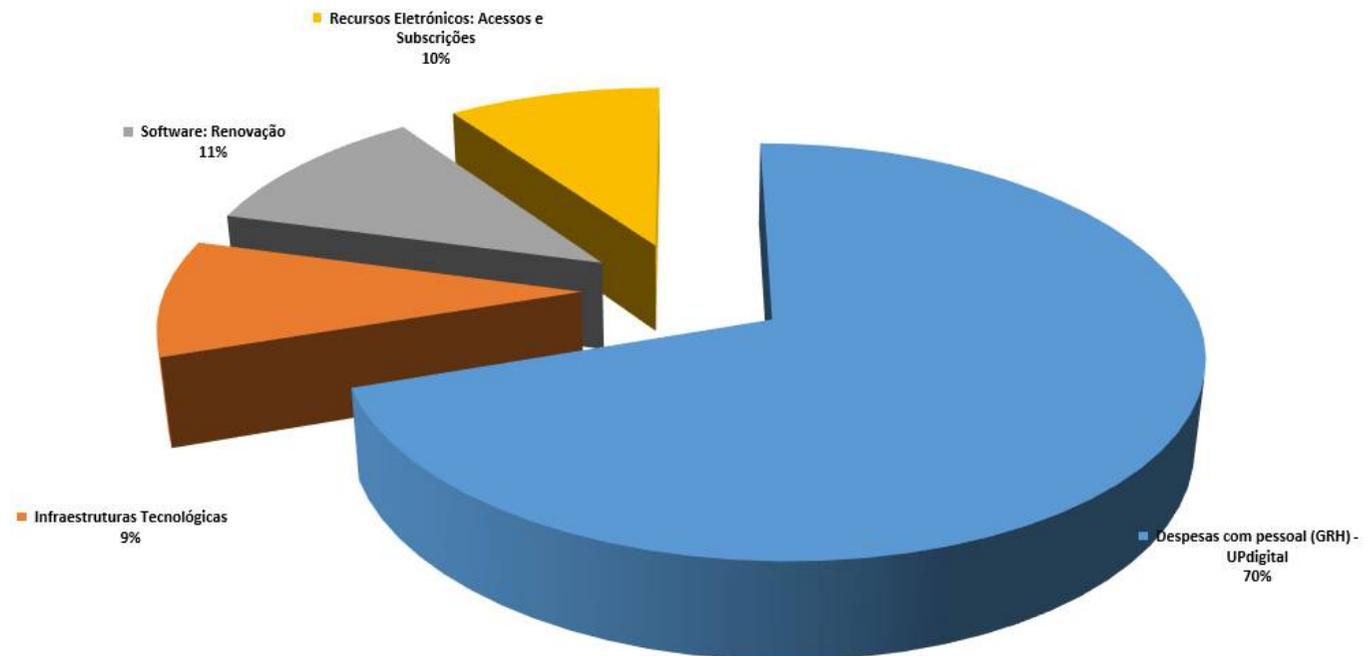


# III – Gestão de recursos eletrónicos



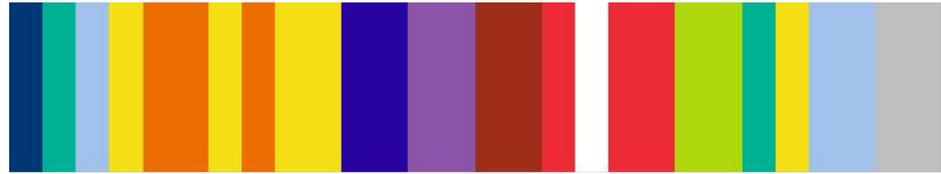
# Gestão de recursos eletrónicos

- Como fazer o alinhamento das subscrições com as necessidades?
- Como será possível melhorar os custos com os recursos?



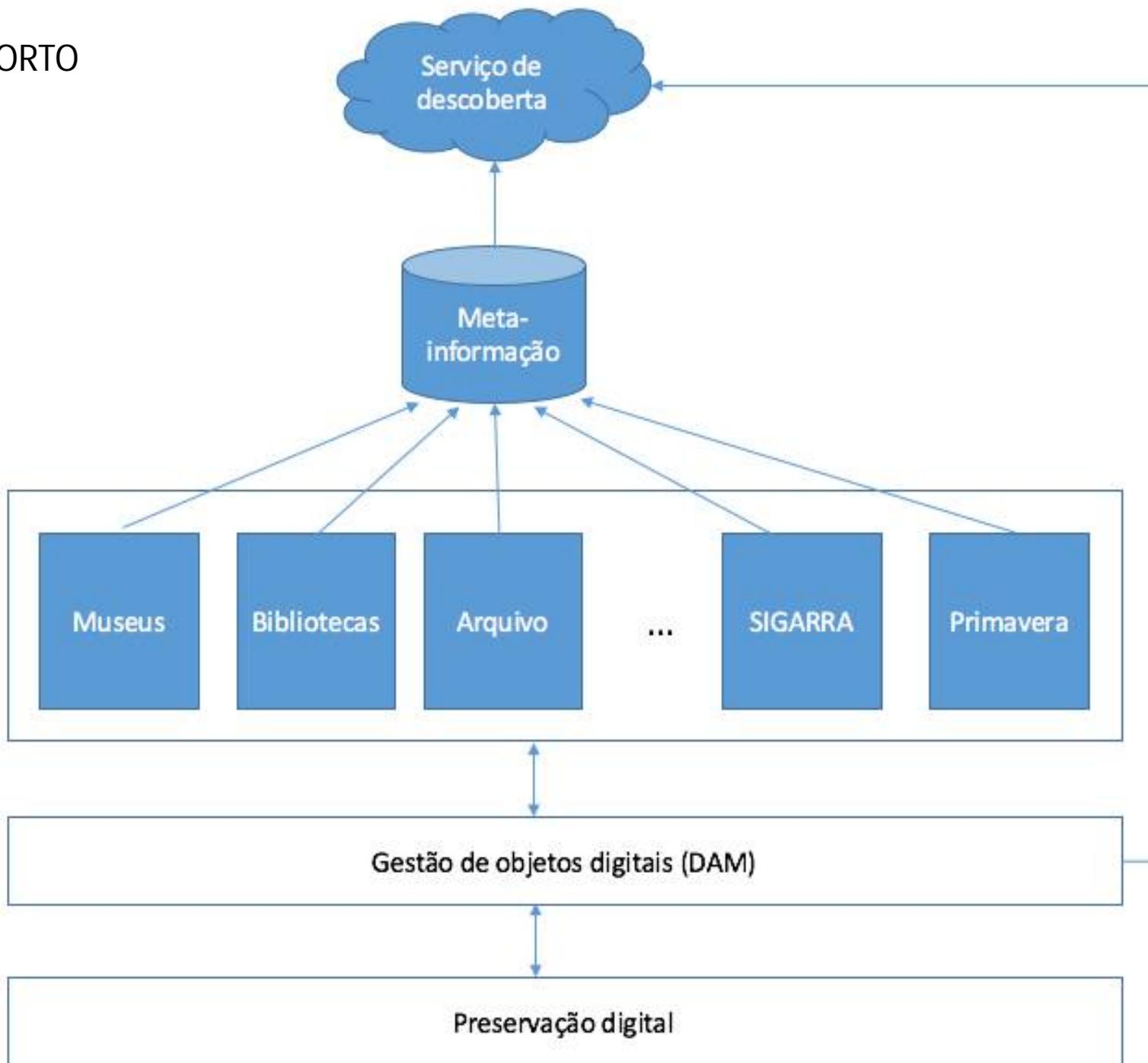
**U. PORTO**

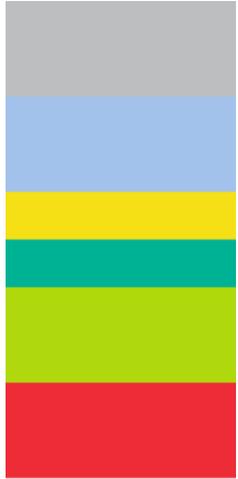
**UP**digital



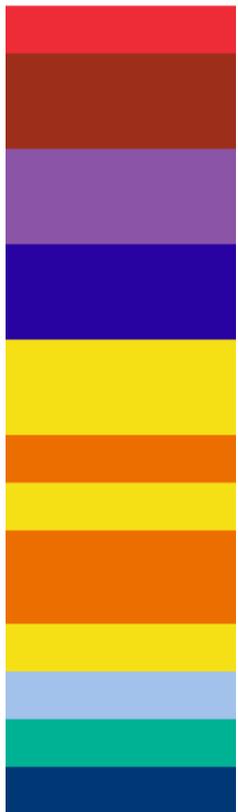
## IV – Curadoria digital

# Modelo U.PORTO





**U. PORTO** **UP**digital



Obrigado pela atenção!