



“a minha biblioteca é a tua biblioteca”  
**PROGRAMA DE MOBILIDADE EM  
BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**



Código de Identificação: Programa GT-BES 03/2017

## IDENTIFICAÇÃO

**Instituição: Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)**

Morada: Avenida das Forças Armadas, Edifício II

Telefone: 21046405

E-mail: maria.amante@iscte.pt

**Título da Ação: A avaliação como instrumento para a tomada de decisão e para a melhoria contínua: o caso dos Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL**

Público-alvo: Dirigentes\Técnicos Superiores

Nº máximo de participantes por ação: 5

Nº de ações por ano: 1

Data de realização: 17 e 18 de abril

Contacto para inscrições: ana.inacio@iscte.pt

Prazo limite para receção de candidaturas: 30 de março

Facilidades logísticas

Acesso às cantinas: **Sim**

Acesso à residência de estudantes: **Não**

Hotéis com protocolos: **Sim**

Nome dos Hotéis:

Outras Facilidades:

## PROGRAMA DA VISITA

### Objetivos

Destacar a importância da recolha e tratamento de dados estatísticos no apoio à tomada de decisão e no processo de melhoria contínua numa Biblioteca de Ensino Superior

Dar a conhecer os mecanismos de recolha, tratamento e utilização dos dados estatísticos sobre os serviços e atividades da Biblioteca do ISCTE-IUL

Programa:

Dia 1 - Manhã

- Acolhimento e apresentação das instalações
- A qualidade em bibliotecas e serviços de informação
- As bibliotecas e a avaliação

o A gestão/tomada de decisão nos serviços de informação: o papel da informação estatística

Dia 1 - Tarde

- Mecanismos de recolha de informação para apoio à gestão/tomada de decisão
- Técnicas de recolha de informação quantitativa e qualitativa: Inquéritos por questionário, Focus group, Observação. A relevância da triangulação
- Fontes para a recolha de dados
- Observação em contexto de trabalho dos movimentos de recolha e registo de informação estatística na Biblioteca do ISCTE-IUL

Dia 2 - Manhã

- Limitações e obstáculos à utilização de dados estatísticos
- Formulários utilizados para a recolha de informação
- Tratamento da informação recolhida

Dia 2 - Tarde

- Apresentação de diversos relatórios produzidos no âmbito da avaliação de serviços e atividades: serviço de empréstimo interbibliotecas, atividades de dinamização e extensão cultural, utilização da Biblioteca aos sábados, satisfação dos utilizadores (ISO 11620:2014), formação de utilizadores
  - A avaliação como instrumento para a melhoria contínua
- Reunião final com o Grupo de Trabalho para apreciação geral do Programa

Observações: