



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



Código de Identificação: Programa GT-BES 4/2019

IDENTIFICAÇÃO

Instituição: ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Morada: Avenida das Forças Armadas 1649-026 Lisboa

Telefone: 21046405

E-mail: teresa.segurado@iscte-iul.pt

Título da Ação: A avaliação de satisfação e de impacto como instrumentos de apoio à decisão: o caso dos Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL

Público-alvo: Dirigentes\Técnicos Superiores\Assistentes Técnicos\Estudantes da área BAD\Outros

Nº máximo de participantes por ação: 10

Nº mínimo de participantes por ação: 5

Data de realização: 11 e 12 de abril

Contacto para inscrições: teresa.segurado-@iscte-iul.pt

Facilidades logísticas

Acesso às cantinas: Sim

Acesso à residência de estudantes: Não

Hotéis com protocolos: Não

Nome dos Hotéis:

Outras Facilidades:

PROGRAMA DA VISITA

No contexto organizacional, as Bibliotecas de Ensino Superior devem demonstrar, de forma contínua, a eficiência com que disponibilizam os seus serviços e os benefícios que a sua utilização apresenta para a comunidade que servem.

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL têm desenvolvido e aplicado, ao longo dos anos, um conjunto de instrumentos de avaliação, baseados na recolha de dados estatísticos e indicadores de desempenho, trabalho que utiliza, quer na gestão das suas atividades, quer na relação com a comunidade em que se insere.

Os objetivos essenciais do programa da visita são, por um lado, debater no grupo a relevância atribuída à recolha e tratamento de informação estatística no apoio à tomada de decisão e no processo de melhoria contínua numa Biblioteca de Ensino Superior; e, por outro lado, partilhar as dinâmicas e instrumentos utilizados na avaliação de satisfação e de impacto na Biblioteca do ISCTE-IUL.

Dia 1

10:00-12:00

Enquadramento e partilha de ideias sobre o que se entende por ...

... serviços de qualidade nas Bibliotecas e papel da opinião dos utilizadores

... avaliação no ciclo de gestão em Bibliotecas

... informação estatística no apoio à decisão

12:00-12:15

Visita às instalações da Biblioteca do ISCTE-IUL

12:15-12:30

Visita aos serviços técnicos da Biblioteca do ISCTE-IUL: o que fazemos para além da avaliação de serviços

14:00-15:30

Dinâmicas de recolha de informação: como implementar?

Fontes privilegiadas para a recolha de dados: como utilizar?

Técnicas de recolha de informação quantitativa e qualitativa: quais utilizar?

15:30-17:00

Observação em contexto de trabalho de instrumentos de registo de informação estatística na Biblioteca do ISCTE-IUL: o caso do serviço de referência

Dia 2

10:00-12:00

Aplicação das normas ISO (ISO 2789:2013; ISO 11620:2014; ISO 16439:2014)

Formulários utilizados para a recolha de informação: exemplos

Tratamento da informação recolhida: competências necessárias

14:00-16:00

Visualização da informação: relatórios (Empréstimo interbibliotecas, Atividades de Dinamização e Extensão cultural, Satisfação de utilizadores e impacto e Formação de utilizadores)

16:00-16:30

Discussão final: limitações e obstáculos à recolha de dados e utilização de informação estatística

Avaliação do programa

Observações: