

Bibliotecas e pessoas: interligações positivas na Universidade de Lisboa

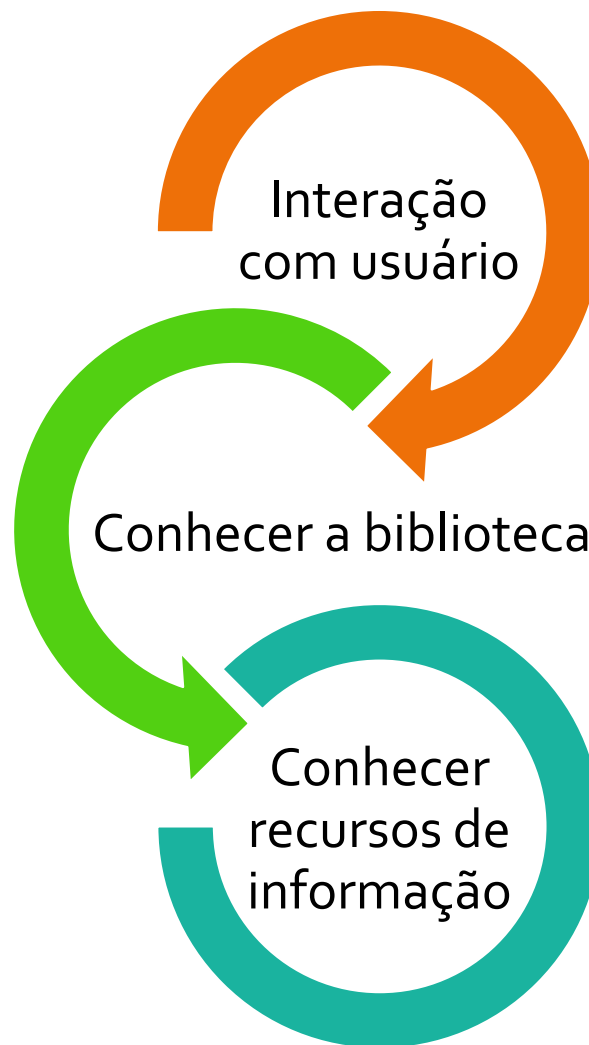
Luiza Baptista Melo (FMD e CIDEHUS – Universidade de Évora),
Tatiana Sanches (FP-IE), Gaspar Matos (FP-IE) e Patrícia Torres (FMDUL)



Contexto

- Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) N° 4 - Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
 - As bibliotecas apoiam esse objetivo mediante a provisão de Equipes dedicadas que apoiem a **educação ao longo da vida** (educação continuada); **Acesso à informação e a pesquisa para estudantes em todo o mundo;**

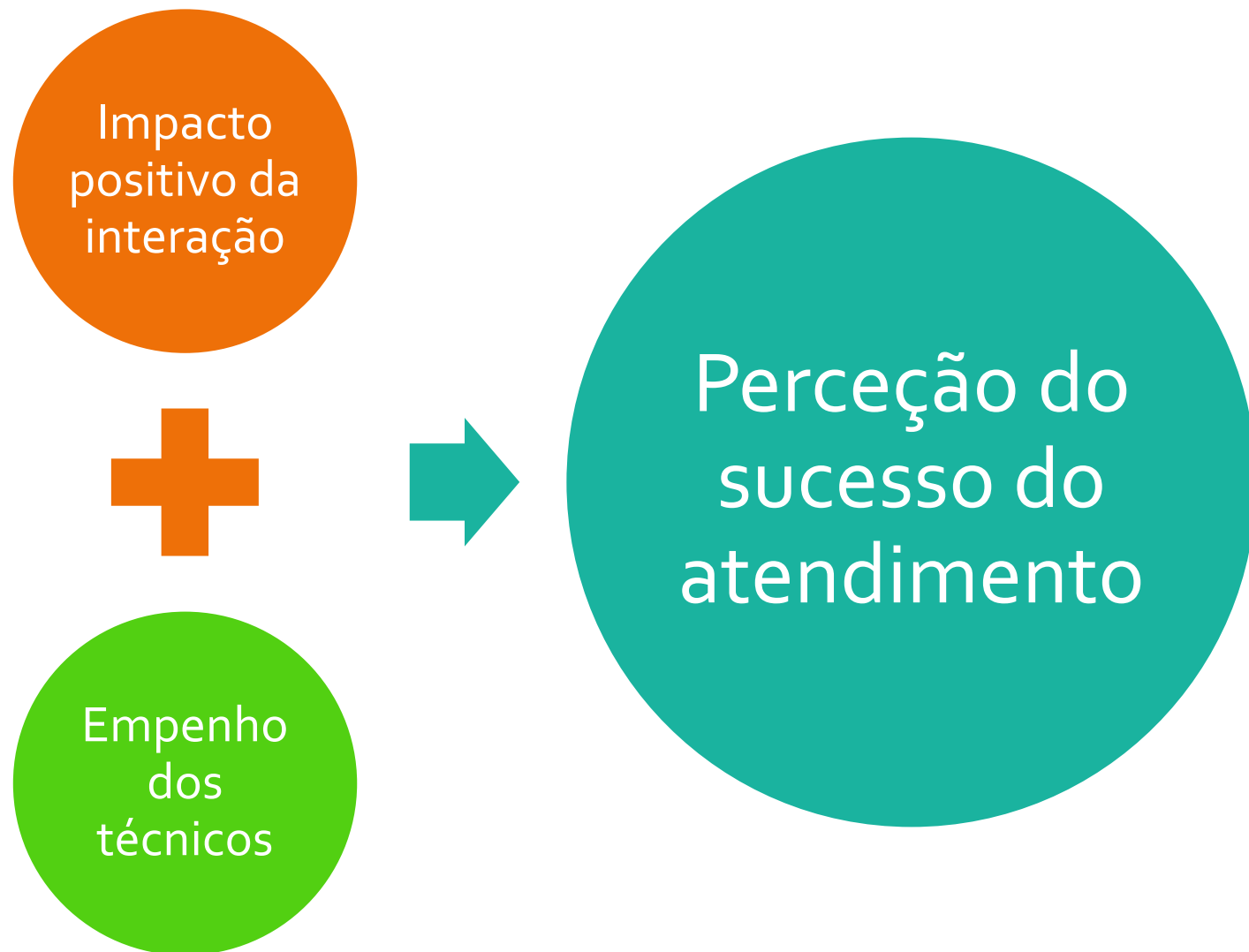
Atendimento



Entrevista de Referência

- **Momento pedagógico entre bibliotecário e utilizador**
- Visa esclarecer e focar a pesquisa, para obter a informação mais adequada e pertinente para o utilizador:
 - escutar
 - captar ideias
 - perguntar quem, como e onde se investiga
 - colocar especialistas em contacto
 - relacionar fontes e investigadores
 - conhecer tendências
 - cultivar conversas para que delas germinem ideias

Guidelines ALA para Serviços de Referência



Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (ALA, 2008)

Etapas da Entrevista de Referência

- **Cinco eixos principais:**
 - acessibilidade dos técnicos;
 - interesse demonstrado;
 - forma de escutar/ perguntar;
 - realização da pesquisa;
 - seguimento ou follow up.

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (ALA, 2008)

Estudo de Caso Universidade de Lisboa

Faculdade de Medicina Dentária

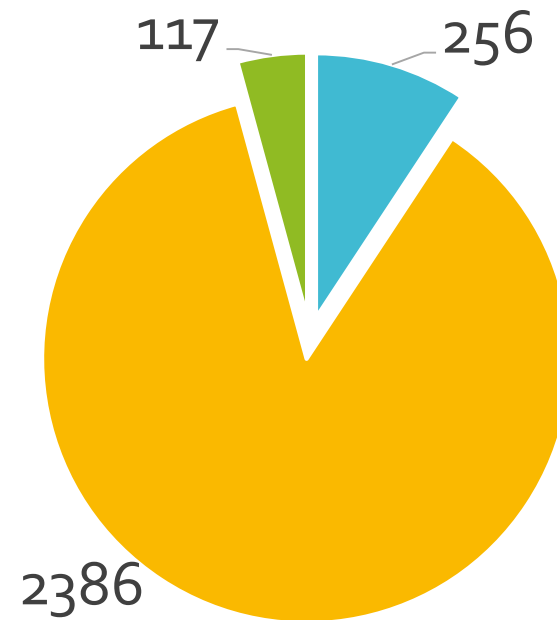


Faculdade de Psicologia e
Instituto de Educação

Métodos de pesquisa

Análises **quantitativa e qualitativa** para descrever e explicar como as interações entre profissionais e utilizadores das bibliotecas universitárias podem afetar o comportamento destes últimos perante a informação.

Universo 2760 potenciais utilizadores - Faculdade de Medicina Dentária (FMD), da Faculdade de Psicologia (FP) e do Instituto de Educação (IE).



■ Docentes e investigadores ■ Estudantes ■ Funcionários

Objetivos do inquérito

Identificar o usuário


Avaliar o impacto da biblioteca na instituição

Avaliar o impacto das instalações da biblioteca no bem-estar do utilizador

Avaliar o sucesso nos processos de investigação, aprendizagem e desempenho profissional

Estimar a qualidade do serviço prestado pelos funcionários

Inquérito

- Questões  indicadores de impacto
- Normas internacionais ISO 16439: 2014(E) - *Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (ISO, 2014)
 - Obtenção de informação útil para o estudo e investigação;
 - Grau da empatia dos funcionários;
 - Utilidade das respostas dos funcionários

Efeitos do impacto da biblioteca ISO16439:2014 (4.4.2.3)

Indicador do maior sucesso na pesquisa, estudo e carreira;
Desempenho da biblioteca ISO16439:2014 (6.3.2.3)

Respostas ao Inquérito

Género	%	Nº
Feminino	75.86	286
Masculino	24.14	91
Frequenta a Biblioteca?	%	Nº
Sim	80.70	301
Não	19.30	72
Com que frequência?	%	Nº
Diariamente	15.19	55
Semanalmente	41.99	152
Mensalmente	20.44	74
Menos de uma vez por mês	14.64	53
Nunca	7.73	28
Instituição a que pertence?	%	Nº
Faculdade de Psicologia	21.65	84
Instituto de Educação	6.19	24
Faculdade de Medicina Dentária	70.88	275
Outra	1.29	5

Respostas ao Inquérito

Situação na Instituição?	%	Nº
Docente	11.02	42
Investigador	1.84	7
Aluno	77.95	297
Funcionário	8.66	33
Externo	0.52	2

Obteve informação útil para as suas tarefas, nas instalações da Biblioteca?	%	Nº
Não	20.70	71
Sim	79.30	272

Grau de empatia dos funcionários?	%	Nº
1 (Nada empático)	2.60	9
2	2.89	10
3	26.88	93
4	26.88	93
5 (Bastante empático)	40.75	141

Grau de utilidades das respostas dos funcionários?	%	Nº
1 (Inútil)	2.05	7
2	5.28	18
3	27.27	93
4	26.10	89
5 (Utilíssimo)	39.30	134

Discussão de Resultados

- Valida-se:
- que as **interações entre técnicos e utilizadores** têm um **reflexo positivo** não só no **desempenho académico** dos usuários mas também que refletem a **competência e utilidade dos funcionários**, confirmando-se as ideias expressas na revisão da literatura.

Conclusões

- **A biblioteca académica é um espaço que propícia impacto e valor**
- Melhora o processo de ensino e aprendizagem
- O instrumento de aferição correspondeu bem às necessidades do estudo.
- As evidências observadas suportam a hipótese que **as interações com os profissionais influenciam os comportamentos** dos docentes, investigadores e estudantes e desempenham um papel fundamental no processo de ensino, aprendizagem e investigação, **revelando-se positivas** no caso em análise.

Agradecimentos

Este trabalho é co-financiado pela União Europeia através do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional, enquadrado no COMPETE 2020 (Programa Operacional da Competitividade e Internacionalização) através do projeto **CIDEHUS – UID/HIS/00057/2013 (POCI-01-0145-FEDER-007702**

Obrigada!!!

Bibliotecas e pessoas: interligações positivas na Universidade de Lisboa

luiza.baptista@fmd.ulisboa.pt

tsanches@fpie.ulisboa.pt

gmmatos@fpie.ulisboa.pt

patricia.torres@campus.ul.pt

