

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Planear e organizar ações de apresentação da Biblioteca e de formação nos recursos e serviços disponíveis, com o objetivo de dotar os utilizadores dos conhecimentos necessários à sua melhor utilização.

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

2.1. DEFINIÇÕES

CLIENTE - Pessoa ou organização que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por essa pessoa ou organização. (NP EN ISO 9000:2015).

NOTA 1: Um cliente pode ser interno ou externo à organização e no contexto dos Serviços de Informação e Documentação é considerado e designado Utilizador.

UTILIZADOR INTERNO - São considerados utilizadores internos os estudantes (licenciatura, mestrado e doutoramento), os docentes, os investigadores e os funcionários do Iscte.

UTILIZADOR EXTERNO - São todos os utilizadores externos ao Iscte (estudantes, docentes, investigadores, cidadãos e instituições públicas ou privadas).

PRODUTO - Resultado de um processo (NP EN ISO 9000:2015).

NOTA 2: Serviço é o resultado, geralmente intangível de, pelo menos, uma atividade realizada na interface entre a Biblioteca e o Utilizador. O serviço pode incluir, por exemplo, a entrega de um produto intangível (ex: o fornecimento de informações no contexto de transmissão de conhecimentos).

FORMAÇÃO - Conjunto de atividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias duma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de atividade económica. (<https://formacaoformadores-ccp.pt/guia-do-formador/dicionario-da-formacao-profissional>)

FORMAÇÃO PRESENCIAL - Formação que se realiza mediante o contacto direto entre formador e formando. (<https://formacaoformadores-ccp.pt/guia-do-formador/dicionario-da-formacao-profissional>)

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA - Método de formação com reduzida ou nula intervenção presencial do formador e que utiliza materiais didáticos diversos em suporte escrito, áudio, vídeo, informático ou multimédia, ou numa combinação destes, com vista não só à aquisição de conhecimentos como também à avaliação do progresso do formando.

ATENDIMENTO - Pode ser considerado o contacto estabelecido com o Cliente desde o seu acolhimento/recepção, encaminhamento e triagem do tipo de pedido. Existem três tipos de atendimento: 1º nível, 2º nível e *self-service*. O atendimento básico é considerado de nível 1, o atendimento de referência ou Serviço de Referência é considerado de nível 2. O *self-service* é considerado, quando o Cliente conhece os serviços disponíveis, consulta e pesquisa com autonomia, mas é assistido pelo profissional do atendimento de nível 1, que o apoia e orienta nas suas necessidades.

DOCUMENTO - Objeto informativo; qualquer elemento de conhecimento ou fonte de informação fixado materialmente que possa ser utilizado para estudo, consulta ou prova, isto é, informação contida em suporte de qualquer tipo (papel, filme, banda magnética, disco, etc.).

LITERACIA DA INFORMAÇÃO - Capacidade de fazer uso efetivo das fontes de informação, incluindo a análise e a avaliação da informação e a sua organização e uso num contexto individual ou de grupo.

EQUIPA DE FRONT OFFICE - São todos os técnicos dos SID que se encontram na linha da frente e que têm contacto direto com o Utilizador.

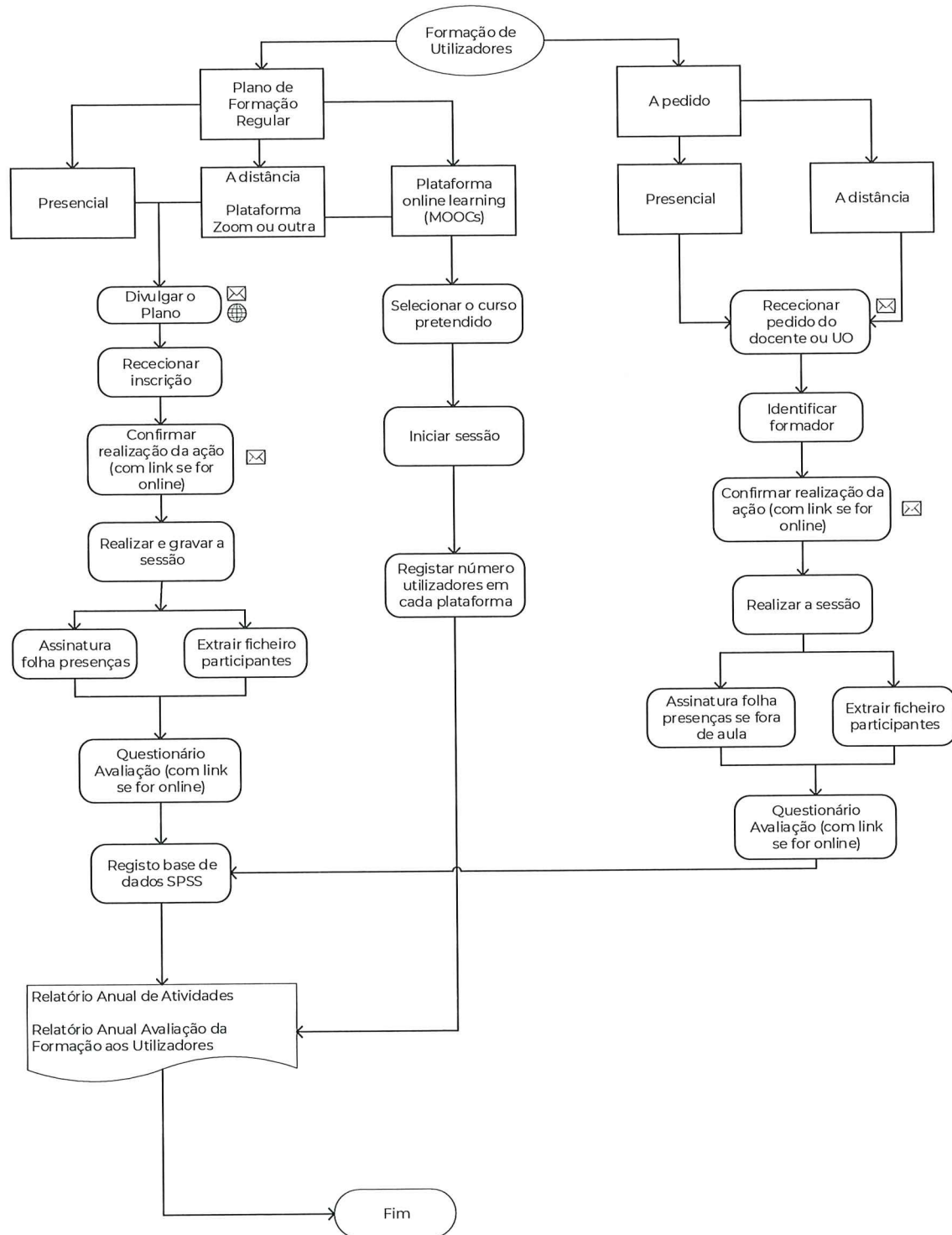
EQUIPA DE BACKOFFICE - São todos os técnicos dos SID que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Utilizador.

2.2. SIGLAS

SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
NB	Núcleo de Biblioteconomia

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA (Se aplicável)



4. RESPONSABILIDADES

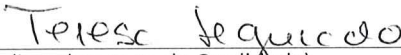
ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Divulgar o Plano de Formação Regular	SID	Redes Sociais Página Web da Biblioteca
Inscrição pelos utilizadores (formulário Microsoft)		Módulo de Formação Ou outra plataforma utilizada
Confirmar a realização da ação (com link se for online)		Conta de email partilhada da formação
Realizar a ação	SID Formador Externo	SharePoint Formação com os materiais utilizados
Assinatura folha presenças Extração ficheiro participantes	Utilizadores Formador	Módulo de Formação Ou outra plataforma utilizada
Aplicar Questionário de Avaliação online (quando adequado)	SID	Questionário de avaliação da formação (MOD.SID.AVALS.002.4)
Aceder aos Cursos Online quando se trate de formação e-learning	Utilizadores	Sistema de online-learning do Iscte

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO (Serviço/Gabinete/Unidade Orgânica Descentralizada que elabora os documentos)
Relatório Anual de Atividades	Página Web da Biblioteca	SID
Relatório Anual de Avaliação da Formação	SharePoint Direção dos SID	

6. APROVAÇÕES

Elaborado por:



(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por



(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:



(Administradora do Iscte - Instituto Universitário de Lisboa)