



Começou o ano letivo e agora?

LIÇÕES APRENDIDAS E PLANOS DE AÇÃO PARA A REABERTURA DAS BES

25 SETEMBRO | 14H00 | SESSÃO ONLINE

Reunião Aberta do Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior

**Gestão de equipas: a experiência do Centro de Documentação do
ISPA-Instituto Universitário**

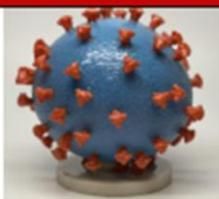
Carlos Lopes



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas,
profissionais da informação
e documentação



COVID – 19



**Plano de
Contingência**

Anexo interno

Elaborado por:	Aprovado por:	Versão
Conselho de Administração ISPA, CRL	Conselho de Administração ISPA, CRL	4.0
Revisão e Conferido por:	Data de Aprovação Inicial	Página
Conselho de Administração ISPA, CRL	05/05/2020	Fig. 1 de 15
	Data de aplicação da Versão	
	20/04/2020	

Plano de Fases

1. Teletrabalho (Março)
2. Estamos de Volta (Maio)
3. Reabertura dos espaços (Junho)
4. De volta à nova normalidade (Outubro-?)

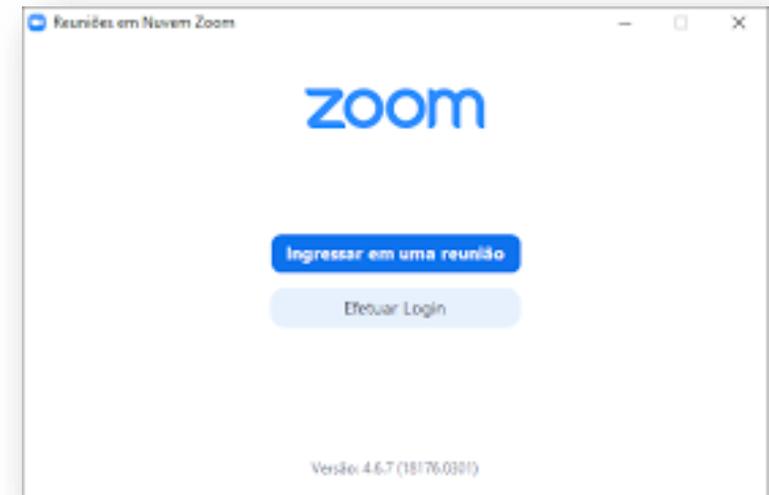
Teletrabalho

- **Comunicação** > Telefone e email (serviço de 24 horas)
- Registo do teletrabalho da equipa
- Tutoriais sobre os recursos
- Tutoriais de apoio ao ensino no Youtube (*screencast*)
- *Microsite* como meio integrador
- Difusão dos recursos eletrónicos aos utilizadores
- **Serviço de referência digital (vertentes: ensino, investigação, aprendizagem)**
- Alteração do Plano de atividades e Orçamento 2020
- Importância do *software* de autenticação e gestão de acessos remotos – Athens (EBSCO)



Teletrabalho (12 março)

- **Via verde** (digitalização de documentos – articulação com serviço de Reprografia)
- O ZOOM como plataforma de comunicação à comunidade de utilizadores
- Assessoria aos Docentes (ZOOM)
- Formação online aos utilizadores (caso da PsycINFO)
- Estatísticas de utilização dos recursos
- Divulgação do InfoBib (*newsletter*) sobre recursos eletrónicos
- Alteração dos empréstimos (empréstimo de longa duração)
- Quarentena dos livros (14 dias e depois para 1 semana na primeira fase)
- Criação do utilizador quarentena para a gestão dos livros devolvidos
- Recolha de informação internacional sobre boas práticas
- Desenvolvimento e aplicação do Plano de desconfinamento (fases)



ESTAMOS DE VOLTA



ACESSO

O acesso é condicionado e o empréstimo de livros é realizado mediante requisição prévia e com entrega/devolução à entrada da biblioteca.



USO DE MÁSCARA

É obrigatório o uso de máscara



DESINFETANTE

É obrigatória a higienização das mãos à entrada do Centro de Documentação



HORÁRIO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

Segundas, quartas e sextas-feiras das 10h30 às 13h30
Terças e quintas-feiras das 15h30 às 18h30

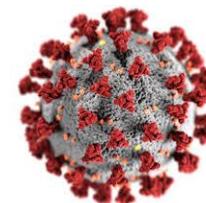
ISPA



CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

1ª fase – Estamos de volta (11 de maio)

- Serviços mínimos
- Horário reduzido por turnos, equipa em rotação presencial/teletrabalho
- Medidas e equipamentos de segurança e proteção para a equipa a trabalhar no Centro de Documentação (viseiras, máscaras, luvas e álcool-gel)
- Sala de leitura encerrada ao público e salas de estudo em grupo encerradas
- Criação e desenvolvimento da **sinalética** (acesso à biblioteca, para as estantes e para lugares individuais)
- Empréstimo de livros mediante **requisição prévia** e com entrega/devolução à entrada da biblioteca
- Aplicação de **quarentena aos livros** devolvidos em espaço específico (1 semana)
- Manutenção dos serviços eletrónicos remotos



ESTAMOS DE VOLTA

RECOMENDAÇÕES PARA UM USO RESPONSÁVEL DA BIBLIOTECA



SINTOMAS

Se tem sintomas, ou está diagnosticado com COVID-19, por favor não compareça nas instalações



OCUPAÇÃO

Reduziu-se a ocupação máxima do Centro de Documentação em 30% de forma a assegurar a distância de segurança



DISTÂNCIA SOCIAL

Mantenha a distância de segurança de 2 metros para as outras pessoas que se encontrem dentro do Centro de Documentação



HIGIENE E LIMPEZA

O Centro de Documentação garante que cumpre com todas as medidas de higienização e desinfecção requeridas



DESINFECÇÃO DAS MÃOS

Desinfecte as mãos à entrada e à saída do Centro de Documentação. Existem vários dispensadores próprios para o efeito.



CIRCULAÇÃO

Circule somente pelas zonas permitidas para o efeito.

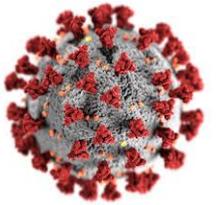


TÉCNICOS (EQUIPA)

Respeite sempre as indicações dadas pelos nossos colaboradores

2ª fase – Abertura com horário reduzido (Junho)

- Horário reduzido: 11h às 13h e 14h às 18h30
- Sinalética reforçada com menção às normas da DGS
- Equipa em rotação presencial/teletrabalho
- Balcão de atendimento com barreira física (proteções acrílicas)
- Utilização de máscaras pela equipa e utilizadores
- Sala de leitura com horário reduzido e com ocupação limitada
- Salas de estudo em grupo encerradas
- Empréstimo de livros mediante requisição prévia e com entrega/devolução no balcão de atendimento
- Aplicação de quarentena aos livros devolvidos em espaço específico
- Zona de computadores com utilização mediante marcação Entradas controladas (o número definido para a ocupação máxima)
- Higienização regular mais frequente dos espaços comuns



Trabalhar em EQUIPA

divide o trabalho e

multiplica os resultados



Equipa



EQUIPA com **competências complementares**, comprometidas com um **propósito comum**, **objetivos de desempenho** e uma **abordagem** pela qual são **mutuamente responsáveis**.

Estrutura:

- Diretor
- Assistente de documentação
- Técnicos de documentação
- Tarefeiro (estudante)

Áreas de atuação no plano de contingência:

- Gestão e desenvolvimento de projetos (Ciência Aberta)
- Tratamento técnico (Catálogo & Repositórios)
- Serviço de referência virtual & website
- Formação de utilizadores online & indicadores estatísticos
- Comunicação (Apoio ao utilizador - helpdesk)
- Recursos eletrónicos & acessos
- Serviço de digitalizações (Via Verde)



Objetivos da Equipa

- Facilitar o **acesso online à literatura recomendada** pelos estudantes, sempre que possível
- Mudança da formação para o ambiente virtual, com sessões por videoconferência ou pelo campus virtual e o **desenvolvimento de conteúdos de apoio**
- Expandir a oferta de **canais de comunicação digital** com o utilizador, como chat, WhatsApp ou assistência através de videoconferência (Equipas, ZOOM)
- **Comunicar eficazmente** novos serviços a estudantes e professores para que estes tenham conhecimento deles e de como os utilizar



Eixos estratégicos na gestão da equipa

1. **Plano de ação** e organização dos recursos humanos (Teletrabalho -> Rotação dos elementos da equipa)
2. **Via verde** (articulação com o serviço de Reprografia na digitalização de documentos)
3. Site do C. Doc na **gestão de acessos remotos** (OpenAthens)
4. Difusão e suporte dos **recursos eletrónicos** aos utilizadores (InfoBib e helpdesk)
5. **Serviço de referência virtual** (ZOOM, email, ...)
6. **Canais de comunicação digital** com a equipa e utilizadores, como chat, WhatsApp, etc.
7. **Formação de utilizadores *online***
8. **Literacia em saúde:** procedimentos, comportamentos e gestão da ansiedade face ao Covid-19
9. Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior (GTBES) na partilha de **boas práticas**
10. **Gestão da equipa:** Plano de ação, objetivos, procedimentos, regulamentos e normas

Reuniões com EQUIPA (semanal/ mensal)

Reunião Semanal (1h)

AGENDA:

1. informações
2. Plano semanal
3. Balanço individual
4. Objetivos
5. Orientações
6. Outros assuntos



Reunião Mensal (1h30)

AGENDA*:

1. informações
2. Plano semanal
3. Balanço individual
4. Objetivos
5. **Alterações ao Plano de contingência**
6. **Relatórios individuais e estatísticas**
7. Outros assuntos

*Convite ao Administrador para assistir à reunião mensal

<http://cd.ispa.pt>



Recursos

- [ISPA](#)
- [BASES REFERENCIAIS](#)
- [BASES DE TEXTO INTEGRAL](#)
- [ACESSO ABERTO](#)
- [FONTORAS](#)

- [EBSCO Discovery Service](#)
- [Catálogo Bibliográfico](#)
- [Repositório do ISPA](#)
- [B-on](#)

Notícias

- [Atendimento Presencial no Centro de Documentação - Covid-19](#)
- [EBSCO eBooks Harvard Business Review Press Subscription Collection](#)
- [Tutorial: Recursos do Centro de Documentação](#)

Discovery Service

[Pesquisa](#)

- Palavra chave
- Título
- Autor

Horários e Contactos

Gestão de acessos remotos aos recursos

The screenshot shows the ISPA website's 'Recursos' (Resources) section. A list of databases is displayed, with 'PsycINFO' highlighted by a red box. The list includes:

- EBSCOhost
- Web of Science
- PsycINFO**
- Scopus
- PubMED
- ERIC

Other elements visible on the page include a navigation menu at the top (CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO, BIBLIOTECA, TESTOTECA, VIDEOTECA, FORMAÇÃO, BIBLIOTECA DIGITAL, REPOSITÓRIO, NOTÍCIAS, ISPA), a banner for 'MALANGATANA', and a 'Contactar' button.

Recursos

<http://cd.ispa.pt>

The screenshot shows the OpenAthens login interface. It features the OpenAthens logo and the text 'Sign in with an OpenAthens account.' Below this are two input fields: 'Username' (containing 'plopes') and 'Password' (with masked characters). A 'Sign in' button is positioned below the password field. To the right, there is a search bar with the text 'Find your organisation.' and a search icon.

OpenATHENS > Sistema de autenticação e gestão de acessos remotos

Gestão de Equipa

- Orientação para o utilizador
- Qualidade de Serviço
- Espírito de Equipa
- Comunicação
- Iniciativa

Resultados coletivos



Ajudar, facilitar, apoiar e orientar a equipa para o melhor desempenho.

- Cooperação organizacional
- Objetivos compartilhados
- Todos são corresponsáveis pelos resultados
- Comunicação (feedback)
- Liderança em estilo de Coaching
- Aprendizagem coletiva

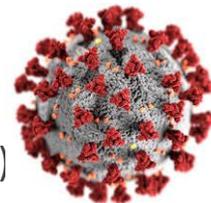
Plano de gestão da equipa

- Alteração do **Plano de atividades e Orçamento** (-20%)
- **Avaliação de desempenho e desenvolvimento pessoal** da equipa (objetivos, competências técnicas e comportamentais)
- Criação de um **plano de contingência do Centro de Documentação** (fases)
- **Reuniões semanais com a equipa** como estratégia de comunicação e suporte
- Preparação dos espaços e procedimentos de acordo com as **diretivas da DGS**
- Priorizar a **aquisição de conteúdos eletrónicos** em relação ao papel
- Desenvolvimento de **serviços de digitalização (Via Verde)**
- Orientação dos recursos da biblioteca para um **ambiente digital**
- Consolidar a oferta de **cursos de formação de utilizadores *online***
- Produzir novos **materiais de formação** (tutoriais, Libguides)
- Promoção do papel da biblioteca no desenvolvimento da **Ciência Aberta**
- Maximizar a **segurança das equipas e dos utilizadores**
- **Partilhar boas práticas com outros profissionais (GT-BES)**
- **Escala de rotação da equipa (presencial/teletrabalho)**





3ª fase — Abertura com horário normal, mas... (Outubro?)



- Horário normal (com interrupção das 13h às 14h – higienização)
- Taxa de ocupação mantendo o distanciamento é de 32 (de 250 pessoas)
- Regras de distanciamento, taxa de ocupação reduzida e cuidados com a proteção dos utilizadores e equipa
- Equipa de trabalho presencial
- Utilização de máscaras pela equipa e utilizadores
- Balcão de atendimento com barreira física (proteções acrílicas)
- Sala de leitura com horário reduzido e com ocupação limitada
- Nos espaços da biblioteca com ocupação máxima indicativa de 0,04 por m² de área
- Salas de estudo em grupo encerradas
- Empréstimo de livros mediante requisição prévia e com entrega/devolução no balcão de atendimento
- Aplicação de quarentena aos livros devolvidos em espaço específico
- Zona de computadores com utilização mediante marcação
- Higienização regular (**cuidada nos postos de leitura após cada utilização**)
- Entradas controladas por um elemento da equipa de segurança, de forma a não se ultrapassar o número definido para a ocupação máxima

Apoio aos UTILIZADORES

ISPA  CD

Um problema partilhado é um problema meio resolvido.

21 881 15 50



Disponível
via



biblioteca@ispa.pt



APOIO AOS UTILIZADORES
Youtube / Facebook / Twitter
>> <http://cd.ispa.pt>

#Agradecimento GT BES

Equipa



The screenshot shows the website for ISPA CD (Centro de Documentação). At the top, there is a search bar with a 'Pesquisar' button. Below the search bar is a navigation menu with the following items: CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO (highlighted), BIBLIOTECA, TESTOTECA, VIDEOTECA, FORMAÇÃO, BIBLIOTECA DIGITAL, REPOSITÓRIO, NOTÍCIAS, and ISPA. The main content area features a large, colorful abstract painting titled 'MALANGATANA'. Below the painting, there are three columns of content:

- Recursos:** A list of resources including ISPA (highlighted), BASES REFERENCIAIS, BASES DE TEXTO INTEGRAL, ACESSO ABERTO, and EDITORAS. To the right of this list are links for EBSCO Discovery Service, Catálogo Bibliográfico, Repositório do ISPA, and B-on.
- Noticias:** Two news items: 'Atendimento Presencial no Centro de Documentação - Covid-19' and 'EBSCO eBooks Harvard Business Review Press Subscription Collection'. A link for 'Tutorial: Recursos do Centro de Documentação' is also present.
- Discovery Service:** A search bar with a 'Pesquisa' button and radio button options for 'Palavra chave', 'Título', and 'Autor'. Below this is a link for 'Horários e Contactos'.

Carlsos Lopes
clopes@ispa.pt

Começou o ano letivo e agora?

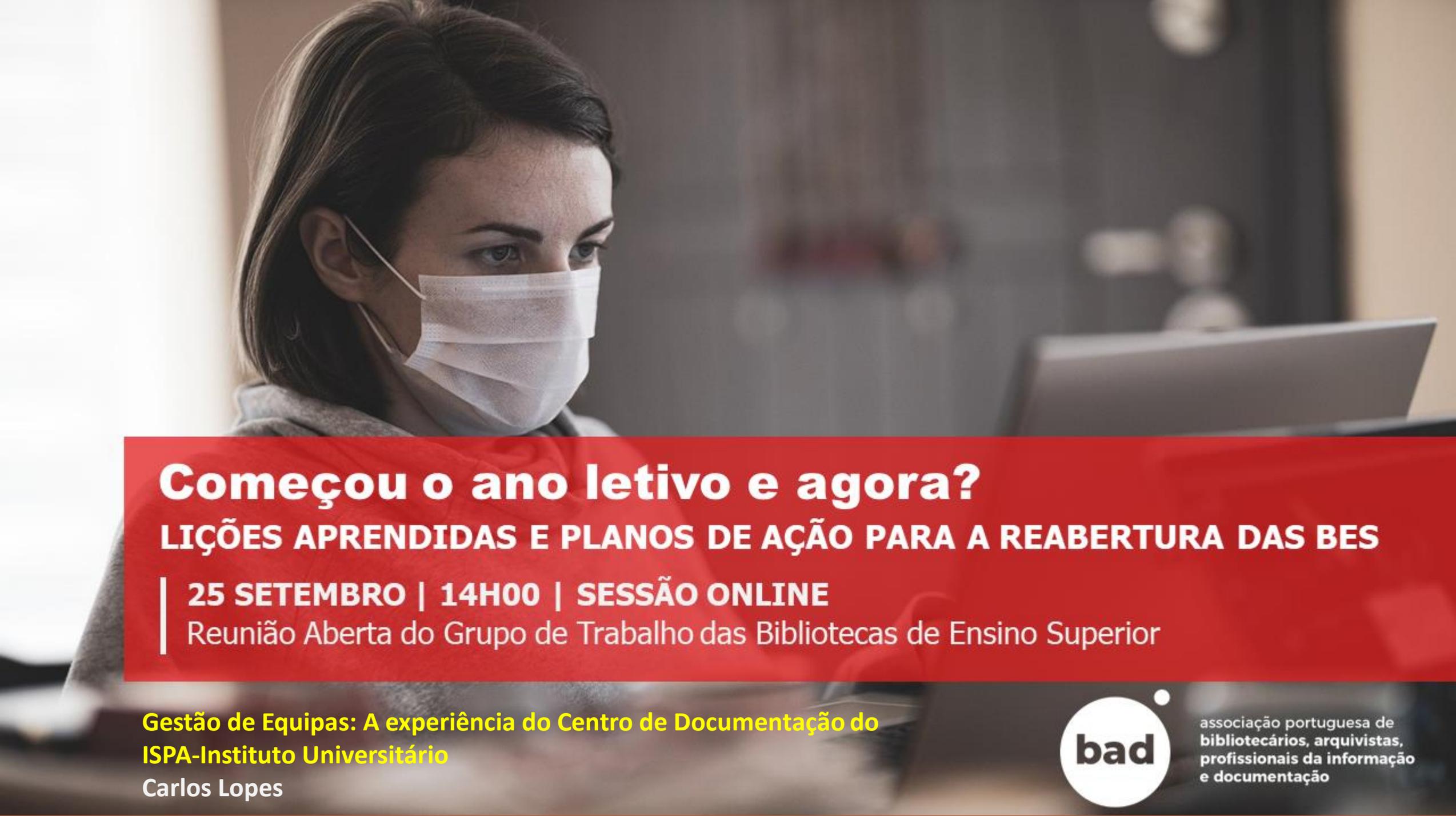
Lições aprendidas e planos de ação para a reabertura das BES

Gestão de Equipas

CARLOS LOPES | ISPA-INSTITUTO UNIVERSITÁRIO

ISPA  CD

25 DE SETEMBRO 2020



Começou o ano letivo e agora?

LIÇÕES APRENDIDAS E PLANOS DE AÇÃO PARA A REABERTURA DAS BES

25 SETEMBRO | 14H00 | SESSÃO ONLINE

Reunião Aberta do Grupo de Trabalho das Bibliotecas de Ensino Superior

**Gestão de Equipas: A experiência do Centro de Documentação do
ISPA-Instituto Universitário**

Carlos Lopes



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas,
profissionais da informação
e documentação