

## FAZ DA NOSSA BIBLIOTECA A TUA BIBLIOTECA: Aposta numa estratégia de proximidade na promoção dos Serviços da Biblioteca-CDI da Faculdade de Medicina da ULisboa

### FMUL'S LIBRARY: MAKE IT YOUR LIBRARY: Commitment to a proximity strategy in promoting the Services of the ULisboa's Faculty of Medicine Library

**Susana HENRIQUES.** Faculdade de Medicina, Universidade de Lisboa, Lisboa Portugal. ([susanahenriques@fm.ul.pt](mailto:susanahenriques@fm.ul.pt))

**André RODRIGUES.** Faculdade de Medicina, Universidade de Lisboa, Lisboa Portugal. ([andresilva@fm.ul.pt](mailto:andresilva@fm.ul.pt))

#### Resumo

A implementação do Projecto de Formação de Utilizadores da Biblioteca-CDI da FMUL, no início do ano lectivo 2011/2012, reforçou a posição privilegiada que esta ocupa no seio da faculdade, enquanto parceira do ensino, da aprendizagem e da investigação e enquanto promotora da mudança, abraçando os desafios emergentes, apostando na inovação, na qualidade e na excelência dos serviços.

Partindo do pressuposto de que o sucesso deste projecto contribuirá para assegurar à FMUL um lugar cimeiro como instituição de referência do ensino médico, da investigação biomédica e do desenvolvimento do Centro Académico de Medicina de Lisboa (CAML), importa garantir que os objectivos traçados sejam atingidos.

Monitorizar a implementação do projecto, de acordo com os critérios definidos pelo Modelo de Gestão de Qualidade Organizacional adoptado pelas áreas Técnico-Administrativas da FMUL, através da ferramenta CAF – Estrutura Comum de Avaliação (ou *Common Assessment Framework*), permitiu-nos verificar aspectos positivos e negativos, procedendo a ajustes, reforçando estratégias.

A recolha de evidências e análise dos pontos fracos e fortes possibilitou-nos uma avaliação e um repensar do trabalho desenvolvido no primeiro ano de implementação do projecto.

Assim, identificam-se alguns pontos fortes reveladores do sucesso deste projecto: aumento do número de acções de formação desenvolvidas, diversificação do programa de formação disponível, reforço da equipa de formadores, criação de uma área de apoio à formação na página *Web* da Biblioteca-CDI, criação de uma área de apoio/tutoria no Moodle da FMUL, publicação de uma rubrica na *NewsLetter* da FMUL e reforço das parcerias com o Instituto de Formação Avançada e Centro de Medicina Baseada na Evidência.

No entanto, continuam a verificar-se grandes dificuldades na captação dos alunos dos primeiros anos do Mestrado Integrado em Medicina (MIM), tendo sido este um dos pontos fracos identificados que maior preocupação nos causa. Tendencialmente, este grupo de utilizadores ainda olha para a Biblioteca apenas como um espaço para consulta da bibliografia recomendada e utilização das salas de leitura e multimédia. Na sua maioria não sentem necessidade de desenvolvimento de competências ao nível da literacia da informação, chegando à faculdade convencidos de que já as possuem. Pelo que, apesar da divulgação que é feita, a frequência destas formações só acontece numa lógica de “imposição” e raramente por iniciativa própria.

Esta realidade está patente quando se analisa o perfil de utilizadores que frequentam as acções de formação desenvolvidas, sendo estes maioritariamente alunos do ensino pós-graduado – mestrados/doutoramentos.

Verifica-se, então que aqueles que passaram os primeiros anos da faculdade, de certa forma à margem das potencialidades da sua Biblioteca e do apoio que esta disponibiliza para uma melhor gestão do processo de aprendizagem, regressam numa fase avançada da sua vida académica

quando enfrentam enormes dificuldades na identificação, recuperação e gestão da informação essencial ao desenvolvimento dos seus trabalhos académicos com o nível que lhes é exigido.

Focada na promoção da autonomia dos seus utilizadores, a Biblioteca-CDI tem vindo a reunir esforços para inverter este quadro, para que ao longo do MIM todos os alunos tenham oportunidade de desenvolver competências infoliterárias que lhes permitam gerir com maior autonomia e sucesso o seu processo de aprendizagem, garantindo uma maior facilidade na obtenção de bons resultados.

A estratégia adoptada passa por implementar uma relação de maior proximidade com os novos alunos que a cada ano chegam à FMUL, pelo que a Biblioteca adoptou o lema “Faz da Nossa Biblioteca A tua Biblioteca”, fazendo-se presente nos momentos mais marcantes da vida da faculdade, divulgando os seus serviços e recursos junto dos novos alunos.

Neste âmbito, promovendo serviços e recursos, a Biblioteca começa por marcar presença no acolhimento aos novos alunos na semana das matrículas, disponibilizando um quiosque para registo de utilizadores e distribuição de folhetos informativos sobre serviços e espaços da Biblioteca. Também na Semana de Introdução ao Curso de Medicina é feita uma comunicação: “*A tua Biblioteca no Caminho do Conhecimento*” com espaço a esclarecimento de dúvidas.

Com a mesma perspectiva de proximidade, foi feito um protocolo com a Associação de Estudantes da FMUL (AEFMUL) para uma maior interacção desta com a Biblioteca, considerando que a AEFMUL representa um parceiro fundamental no estabelecimento de pontes entre a Biblioteca e os alunos mais jovens. Desta parceria resultam já algumas iniciativas interessantes, como o desenvolvimento de *Workshops* temáticos inseridos no projecto “Ser Aluno Hoje”, organizado anualmente pela AEFMUL, onde se abordam técnicas básicas de recuperação, organização e gestão da informação em saúde. Por outro lado, a AEFMUL tem colaborado positivamente noutras actividades, como a gestão dos espaços e das colecções, dando um contributo muito significativo.

Ao nível da oferta formativa foram criados dois programas especialmente vocacionados para os alunos dos primeiros anos: “Tens um trabalho para fazer? A Biblioteca Ajuda” e “À Sexta na Biblioteca”.

À semelhança das salas de apoio ao estudo existentes nas escolas do secundário, estes dois programas procuram dar resposta a dúvidas e questões particulares dos alunos do primeiro ano do MIM, sem imposição dos temas, sendo estes apresentados pelo aluno ou grupo de alunos que se dirijam à sala de formação da Biblioteca-CDI, às sextas-feiras entre as 15h30 e as 17h. Aqui encontram sempre um colaborador da Biblioteca disponível para os ajudar.

Para que esta área venha a atingir os seus objectivos é fundamental a aposta numa forte estratégia de marketing. No paradigma actual cabe à Biblioteca ir ao encontro dos seus utilizadores, apresentar os serviços disponíveis, promovendo a sua imagem enquanto parceiro fundamental no apoio ao ensino, à investigação e à prática profissional.

A divulgação destas e de outras iniciativas é feita a partir de diversos canais de comunicação, desde a distribuição de pósteres e folhetos, *mailing lists*, *newsletter* da FMUL, página *web* da Biblioteca-CDI e redes sociais.

Ainda não se recolheram evidências que permitam avaliar o sucesso desta estratégia, mas acreditamos na importância de envolver os novos alunos desde a primeira hora para que estes sintam a Biblioteca da sua faculdade como uma aliada, um espaço feito à sua medida, onde poderão sempre encontrar uma equipa disponível para os apoiar, estabelecendo uma parceria que se quer para a vida, em que aluno e Biblioteca têm a oportunidade de crescer lado a lado, abraçando todos os desafios que o futuro lhes reserve.

**Palavras-chave:** Estratégia de marketing; Difusão da informação; Formação de utilizadores.

## Abstract

Implementing the User Training Project in the Library-CDI of FMUL, at the beginning of academic year 2011/2012, reinforced the Library's privileged position at the Faculty as a partner in teaching,

learning and research, and as a promoter of change, embracing emerging challenges, focusing on innovation, quality and excellence of services.

Assuming the success of this project will help to ensure FMUL a high position as a reference institution in medical education, biomedical research and the development of the Academic Medical Centre of Lisbon (CAML), it is important to make sure we achieve our goals.

Monitoring the project's implementation, according to the criteria defined in the model adopted by the FMUL's Staff Services in organizational quality management, the CAF - Common Assessment Framework, made it possible to check positive and negative aspects, allowing for adjustments, reinforcing strategies.

Thus, some strong points have been identified as key to the success of this project: the number of training programs increased; diversification of the training program available; reinforcement of trainers' team; a help page to support training was created on the Library's webpage; a help/tutorial area in FMUL's Moodle was made; a new feature in FMUL's Newsletter; and strengthening of partnerships with the Advanced Education Institute (IFA) and the Evidence Based Medicine Centre.

In spite of this, there are still great difficulties in getting first grade students of the Integrated Master Degree in Medicine (MIM) to take part in all this, and this is one of the identified weaknesses we are most concerned with.

There is a trend according to which this type of user still regards the Library as a mere space to check recommended bibliographies and as a reading and multimedia room. Most of them do not feel the need to improve their skills in the field of information literacy, and they come to the Faculty with the assumption that they have got what they need. So, in spite of the marketing we have done, they only attend these training programs when they are "mandatory", and rarely by their own initiative.

This becomes clear when we analyse the profile of users attending the training programs, these being mostly postgraduate students - Masters and PhD.

We then see that those students who have made it through the Faculty's first grades without real knowledge of their Library's potential and the support it provides to a better management of the learning process, return to the Faculty later in their academic path, facing some elementary difficulties in identifying, retrieving and managing essential information to their academic work, meeting required standards.

Focusing in promoting the autonomy of its users, the Library has been collecting efforts to reverse this trend, so that, all through the MIM, all students have the chance to develop information-literacy skills that allow them to manage their learning path with greater autonomy and success, providing for an easier way to achieve better results.

The adopted strategy is to implement a closer relationship with the new students coming to FMUL each year, so the Library has adopted the motto "FMUL's Library: Make It Your Library", and it is there in the most significant moments of the faculty's life, spreading its services and resources to new students.

The adopted strategy is to implement a closer relationship with the new students coming to FMUL each year, so the Library has adopted the motto "FMUL's Library: Make It Your Library", and it is there in the most significant moments of the faculty's life, spreading its services and resources to new students.

In this field, to promote services and resources, the Library begins by welcoming new students during the Enrolment Week, in a stand where students can make their library user registration, and get information on the library's services and rooms. Also, in the Medicine Degree Introductory Week a communication is made: "Your Library in The Path to Knowledge", with time reserved for questions.

Within the same nearness perspective, a protocol with the FMUL's Students Association (AEFMUL) has been established, toward a better interaction with the Library, considering that the AEFMUL is a main stakeholder in building the bridge between the Library and younger students. From this partnership there are already some interesting results, such as theme workshops within the project "Being a Medicine Student Today" held annually by the AEFMUL, where elementary retrieval, organization and management of information in Health are worked on. On the other

hand, the AEFMUL has cooperated in other activities such as rooms and collections management, with a very positive outcome.

About training offer, two new programs have been created, with first grades students in mind: "Do You Have an Academic Work To Do? The Library Will Help You" and "Fridays At The Library".

As with the self-study rooms in secondary school, these two programs seek to provide answers to questions peculiar to MIM's first grade students, without imposing subject-matters, letting the student or group pick the subject, when they come to the Library Training Room, at Fridays, from 15:30 to 17:00. Here they will find a librarian to help them.

To ensure that this area meets its goals, it is essential that we focus in a strong marketing strategy. In today's frame of mind, it is up to the Library to meet their users, present available services, promoting its image as a key partner in supporting teaching, research and clinical practice.

Marketing of these initiatives is made via several communication channels, from leaflets and posters distribution, mailing lists, the FMUL Newsletter, the Library's webpage, and social networking.

Evidences that allow for measuring this strategy's success have not yet been produced, but we firmly believe in involving new students right from the start, so that they can perceive the Library as an ally, a space that suits their needs, where they can always find a team that is there to help them, establishing a lifelong partnership, where both the Library and the students have the opportunity to grow, side by side, embracing every challenge that the future might bring them.

**Keywords:** Marketing strategy; Information marketing; User training.

## Notas biográficas

**Susana HENRIQUES.** Mestre em Ciências da Documentação e Informação – Biblioteconomia, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, é pós-graduada na mesma área e licenciada em História. Na Biblioteca-CDI da FMUL desde 1997, actualmente responsável pela gestão e coordenação técnica dos Núcleos de Biblioteconomia e Difusão da Informação e Biblioteca Digital. É docente livre da UC de Medicina Baseada na Evidência e colabora com o Instituto de Formação Avançada da FMUL. Participa em diversos grupos de trabalho na Ulisboa e em Organismos externos. É membro da direcção da APDIS e membro do International Council da EAHIL.

**André RODRIGUES.** Licenciado em História pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, é pós-graduado em Ciências da Documentação e Informação – Biblioteconomia, pela mesma Faculdade. Actualmente a desempenhar funções na Biblioteca-CDI da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, no serviço de referência. É responsável pelo Núcleo Histórico, fazendo a introdução e gestão desta colecção no catálogo colectivo SIBUL e na Biblioteca Digital, disponibilizando os textos integrais das obras digitalizadas. Outros interesses: é amante de Jazz, fazendo parte de uma banda amadora.