



TRABALHO ORAL

EMPREENDEDORISMO EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS

Qualidade dos serviços e foco no usuário



RESULTADO DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID)

BARBEDO, S. A. D. D.¹
MARCELINO, S. C.²
RIBEIRO, M. L.³

RESUMO

Este artigo apresenta o resultado da análise situacional do SID, propondo uma revisão organizacional nesta unidade e um plano de estratégias para o período de 2008 a 2011. Para isto, estabeleceu-se um Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos de acordo com a percepção da comunidade (usuário, não usuário, equipe e Direção), e dos acervos. A avaliação foi realizada por meio de uma Enquete, Grupos de Foco e reunião com a Direção do Instituto com base nas diretrizes do Plano Diretor do INPE.

Palavras-chave: Avaliação de desempenho. Qualidade em serviços. Diagnóstico situacional.

ABSTRACT

This article presents the results of the situational analysis of INPE Documentation and Information Service (SID) and proposes an organizational revision and strategic plans to this unit for the 2008-2011 period. Thus, it was established a Unit Program for Quality Evaluation on all products and services offered in accordance with the perception of the attended community, including users, non-users, the SID team and INPE Direction. The library heap was also included in this phase. The evaluation was made by a survey with Focus Groups and INPE Direction based on the Institute Strategic Plan.

Keywords: Services quality. Performance evaluation. Situational diagnosis.

1 INTRODUÇÃO

As instituições de Ciência e Tecnologia no mundo inteiro são consideradas bens nacionais valiosos. O Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) é hoje reconhecido pelo governo e pela sociedade brasileira como um centro de excelência nacional, responsável pelos modelos operacionais de previsão de tempo e clima para o Brasil e pelo monitoramento diário, por satélite, do desmatamento da Amazônia. Recentemente, a revista “*Science*” publicou um editorial onde diz que “o sistema de monitoramento do desmatamento do INPE é invejado pelos outros países do mundo” (INPE, 2007).

A adaptação às novas exigências requer a revisão do modelo de gestão no sentido de refletir a vontade da comunidade, almejando investir em propósitos de inovação. O avanço tecnológico e seu impacto na sociedade fizeram com que bibliotecas reavaliassem a forma de disseminação da informação, atendendo às necessidades de seus usuários. Na visão de Barbedo e Vergueiro (2007), esses fatores refletem-se em unidades de informação, trazendo mudanças gerencial e de ambiente, oferecendo aos usuários um sistema baseado na qualidade, assim como a disseminação da informação no ambiente digital. Uma biblioteca, seja ela física ou digital, deve conhecer o ambiente em que está, conforme Guarnieri:

“Não é fácil atrair a comunidade para a biblioteca apenas criando-a. É preciso criá-la nos moldes da comunidade, caso contrário sua criação, será inútil, e a biblioteca se transformará num grande ‘elefante branco’” (GUARNIERI, 1978, p.303).

Para Rebello (2004), o novo paradigma, voltado para o virtual, alterou os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento, levando as bibliotecas a realinharem seus produtos e serviços. De acordo com Andrade (1998) a área de biblioteca encontra-se atingida pelo desafio de inovar, mudar a forma de trabalhar rapidamente ou ser superada pelas novas tecnologias.

Nesse contexto faz-se necessário reavaliar os serviços de informação dos institutos de pesquisa e universidades que se constituem intermediários nos processos documentários, preservando a informação para uma possível transformação em conhecimento por seus usuários, na espiral de evolução científica e tecnológica, e a avaliação é uma das mais valiosas estratégias de planejamento.

No âmbito das unidades de Informação especializadas, as mudanças se iniciam a partir de questionamentos referentes à instituição. Uma série de questionamentos da equipe do SID e da Direção do Instituto foi suscitada. O ponto de partida foi o estabelecimento de um Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos de acordo com a percepção da comunidade (usuário, não usuário e equipe), dos acervos, das novas habilidades incorporadas pelo desenvolvimento tecnológico e da Direção do INPE.

Durante o biênio 2006-2007 foi realizado um conjunto extenso de atividades no âmbito do processo de Planejamento Estratégico (PE) do INPE, com destaque para o desenvolvimento dos estudos temáticos, mapeamento de competências existentes no Instituto, identificação de cenários futuros alternativos para ciência, tecnologia e inovação nas áreas espacial (espaço sideral e a alta atmosfera) e do ambiente terrestre no Brasil, painéis com especialistas, palestras e seminários. O conjunto desses estudos e atividades, interpretado de forma convergente, possibilitou a redação do atual Plano Diretor (PD) (INPE, 2007).

O primeiro PD do INPE é uma iniciativa que marca um novo período na história do Instituto. Trata-se do resultado do PE para o período entre 2007 – 2011, tendo como propósito identificar as transformações necessárias para ampliar a efetividade e a eficiência das ações do Instituto junto à sociedade brasileira, bem como capacitá-lo para os desafios futuros, incorporando e sistematizando a cultura do planejamento estratégico e da prática estratégica. Essa foi uma oportunidade para o SID assinalar os serviços que oferece e os desafios futuros na revisão de sua missão e função e aperfeiçoamento dos

serviços e produtos já existentes, para atender principalmente aos Objetivos Estratégicos do PD.

Tradicionalmente, a função do SID tem como foco central o sistema de informação que inclui o acervo, as bases de dados, a Biblioteca Digital, os profissionais e as relações dos usuários com o próprio sistema. O SID vem passando por ampla adequação, buscando uma maior integração entre seus componentes e incorporação da evolução das TICs, o que requer atualizações constantes nas infra-estruturas de armazenamento e acesso a *softwares*, *hardwares* e fontes de informação.

O SID iniciou sua trajetória por volta de 1963 pela necessidade de realizar pesquisas. A preocupação era facilitar o acesso da comunidade à informação. No decorrer de sua existência, passou por outros nomes e diversas subordinações. O SID, hoje, constitui-se em uma unidade de informação vinculada ao Gabinete do Diretor. Caracteriza-se como uma unidade que presta serviços ao INPE e à sociedade, e desenvolve uma série de atividades como forma de garantir condições para atender às necessidades da comunidade técnico-científica. Mantém convênios e consórcios com instituições nacionais e internacionais; disponibiliza aos usuários o acesso às principais fontes de informação nas áreas de competências do INPE.

Reconhecido como um dos principais acervos na área da Ciência Espacial no Brasil, o SID é o depositário de todo o acervo bibliográfico do INPE e de outros meios de informação. Disponibiliza produtos e serviços de uma biblioteca especializada, e serviços para auxiliar autores quanto às normas editoriais e editoração eletrônica. Vem desenvolvendo uma gestão integrada com um projeto de mapeamento estratégico do conhecimento científico e tecnológico, por meio da Biblioteca Digital da Memória Técnico-Científica.

Definir as necessidades de informação da comunidade em C,T&I constitui um desafio, considerando que os interesses são diversos e mutáveis podendo ser transformados, ou não, em demanda. Isso exige postura pró-ativa da unidade de informação, buscando uma interação direta e constante com a comunidade, permitindo que o conhecimento esteja à disposição de todos e

tornando-se uma facilitadora, tanto na reutilização como no fomento quanto à geração de novos conhecimentos na organização.

A análise situacional subsidiou o planejamento e adequação dos serviços disponibilizados pelo SID, diagnosticando os ambientes interno e externo. Após análise pela equipe, elaborou-se um documento que foi submetido à apreciação da Direção do Instituto.

O programa visou desenvolver uma coleta de dados nos seguintes segmentos: mapear as características e necessidades dos usuários reais e potenciais do SID para implementação de novos produtos e serviços (Questionário e Grupo de Foco); avaliar produtos e serviços oferecidos a fim de identificar melhorias a serem realizadas e novas habilidades a serem desenvolvidas; avaliar o SID pela Equipe (Avaliação Interna - Questionário); avaliar o SID como unidade organizacional na estrutura e futuro do Serviço, na visão da Direção (Reunião); avaliar o acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, estabelecendo prioridades de aquisição para sua adequação.

2 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O universo dos potenciais usuários do SID em 2007 era constituído por: Pesquisadores (192), Tecnólogos e Técnicos (325), Gestão (359), Bolsistas (293), Alunos de Pós-Graduação (458), Estagiários (186), Terceirizados (222) e Comunidade de usuários externos.

Para realizar a avaliação, buscou-se coletar dados de 30% da população total do Instituto, 610 respostas (para uma comunidade com 2035 integrantes), pois segundo Powell (1985), para validação dos resultados de uma pesquisa em biblioteconomia, é necessário atingir, no mínimo, 30% da população envolvida.

A pesquisa foi lançada em novembro de 2006 e encerrou-se em julho de 2007. O SID investiu em metodologias para elaborar a enquete e estratégias para obtenção dos dados. Na pesquisa, optou-se pelo uso de questionários

eletrônicos. Com o baixo percentual de respostas, posteriormente optou-se pela divulgação corpo a corpo nos departamentos do Instituto e envio do formulário impresso, e entrevistas estruturadas feitas com servidores e alunos do Instituto.

O questionário elaborado constituía-se de um mapeamento de atualização na área para usuários reais e não usuários visando definir como e onde realizavam suas pesquisas e as principais dificuldades nesse processo; questões de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo SID e avaliação da Biblioteca Digital.

A metodologia usada foi baseada na ferramenta SERVQUAL, adaptando os itens para a realidade do SID. O modelo *SERVQUAL* visa captar critérios para avaliação da qualidade em serviços (PARASURAMAN et al., 1985), fundamentada na premissa de que todos os usuários trazem uma expectativa a qualidade que lhe é oferecida. A diferença entre a expectativa e a percepção é denominada *gap* (falha) na qual reside a chance para melhoria do serviço.

Ao final da enquete, constatou-se que a pesquisa não atingiu o total ideal de respostas proposta (30% da comunidade). Ainda assim, o percentual foi satisfatório (481 respondentes), somando 24% da comunidade (Figura 1).

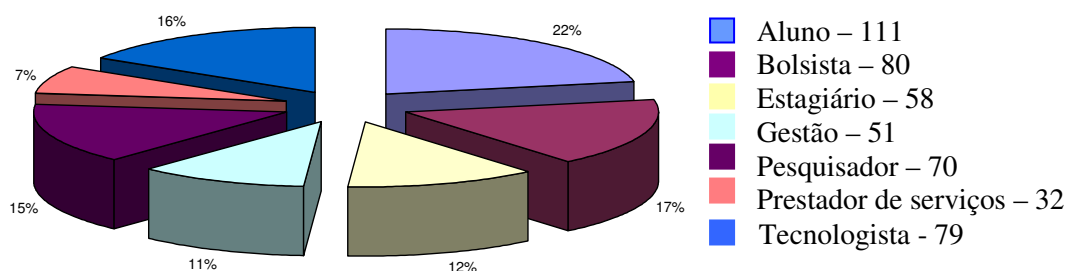


Figura 1 - Número de respondentes da amostra do estudo

2.1 Avaliação geral

As Figuras de 2 a 4 indicam os resultados referentes à avaliação geral respondida por usuários e não-usuários do SID, serão apresentadas por áreas do Instituto, identificando também a média geral.

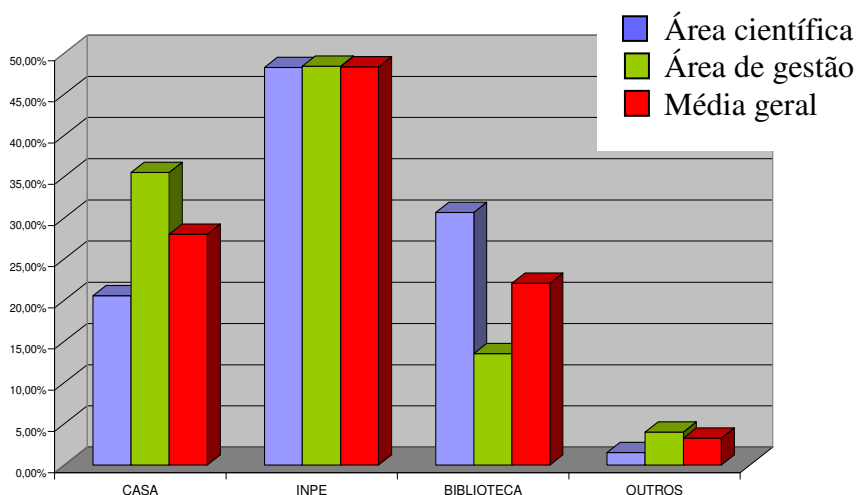


Figura 2 - Local onde o usuário busca respostas para suas questões de informação

Verifica-se que as atualizações e a realização de pesquisas pelas áreas concentram-se no Instituto, ou seja, no local de trabalho. A segunda opção é a biblioteca, pois o pesquisador, ao não localizar documentos necessários pelos recursos até então utilizados, encaminha-se à biblioteca para buscar informações. A Figura 3 apresenta o percentual de usuários que utilizam as Bibliotecas Física e Digital e não-usuários do SID.

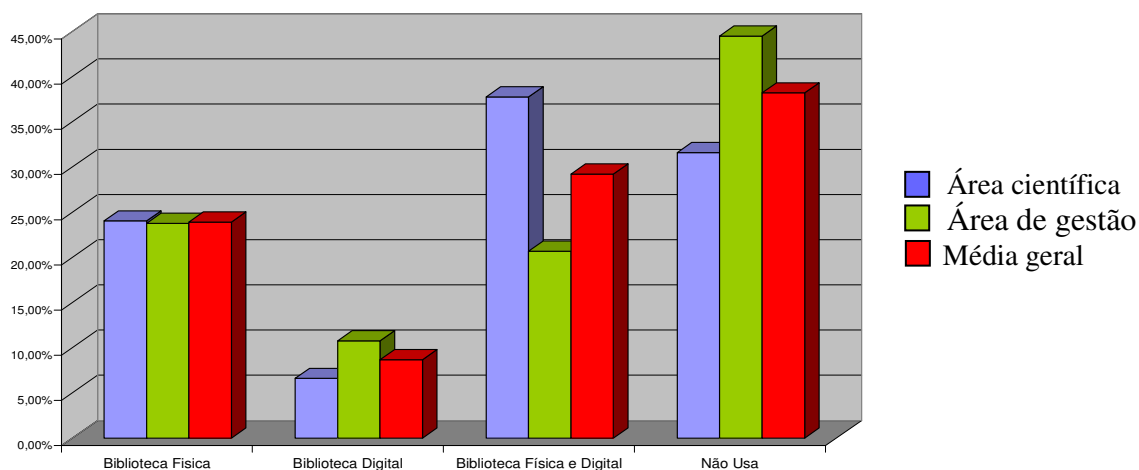


Figura 3 – Utilização dos recursos do SID

A utilização dos recursos por área já se equilibra em relação às unidades geradoras de produção científica, visto que utilizam com maior concentração a biblioteca física e digital. No entanto, ainda é significativo o percentual de não usuários dos recursos disponíveis pelo SID.

2.2 Avaliação da biblioteca física

A Figura 4 indica o grau de satisfação da comunidade (por área do Instituto) em relação aos serviços oferecidos pelo SID (avaliação com escala de 1 a 5).

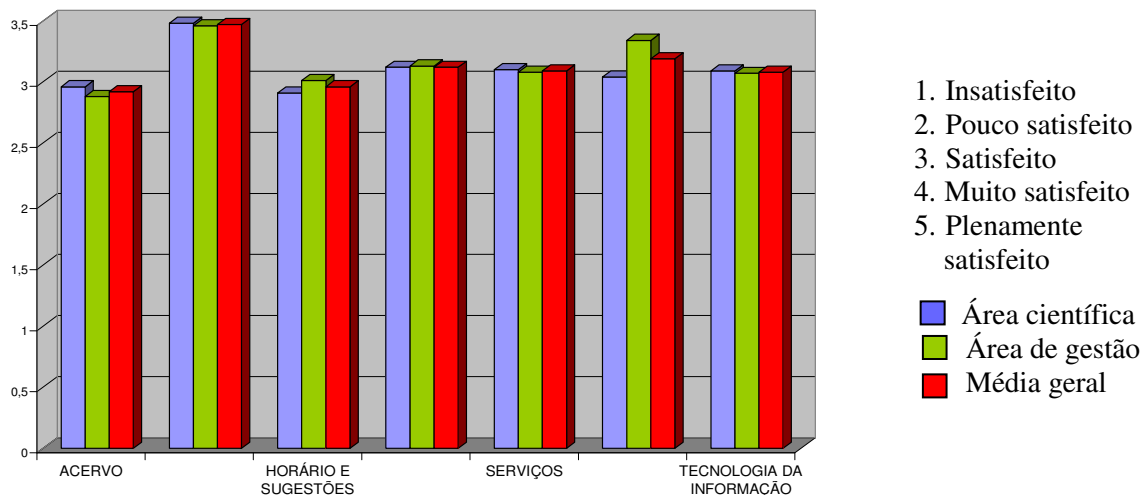


Figura 4 – Grau de satisfação da comunidade em relação aos serviços

2.3 Avaliação da biblioteca digital

As Figuras de 5 a 7 apresentam a avaliação da Biblioteca Digital pelos usuários, em porcentagem e avaliação dos serviços oferecidos, com escala de 1 a 5, distribuídas em áreas do Instituto, indicando também a média geral.

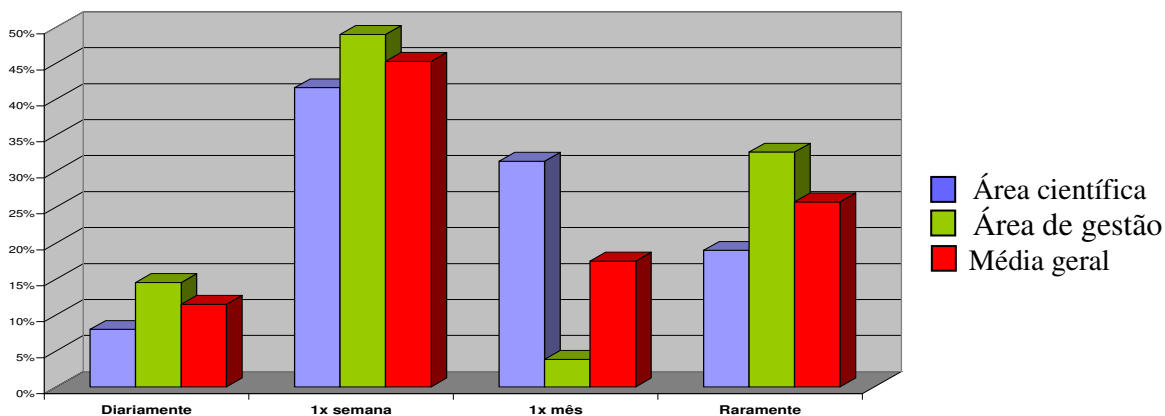


Figura 5 – Frequência de uso da Biblioteca Digital por área

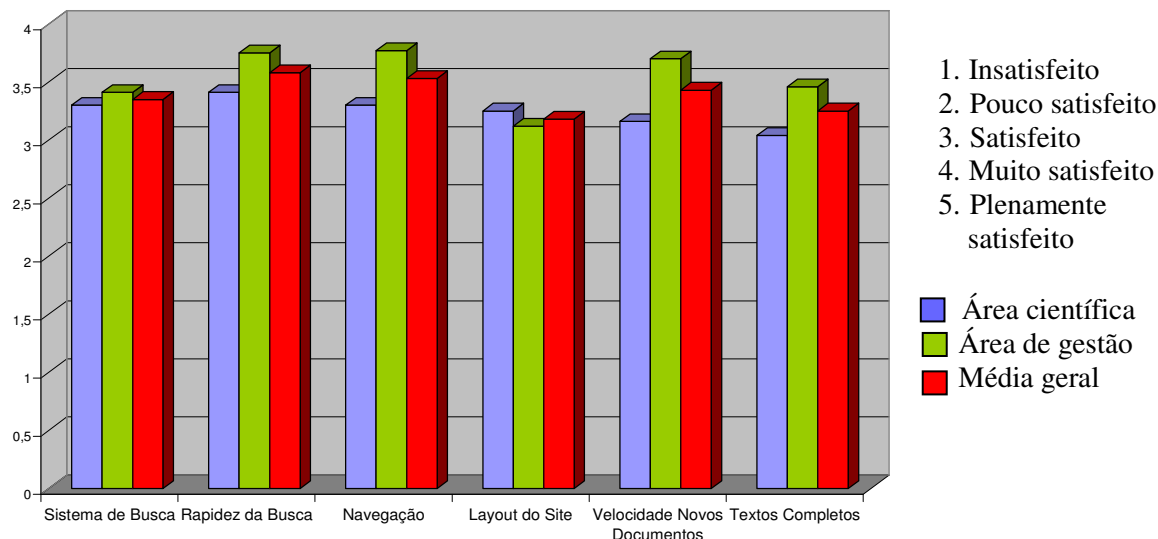


Figura 6 – Avaliação de busca, navegação e layout da Biblioteca Digital

A avaliação da Biblioteca Digital (Figura 6) mostra que o sistema de busca está satisfatório para grande parte das áreas do Instituto. No entanto, nota-se que a rapidez da busca para algumas áreas é considerada abaixo do satisfatório. O sistema de navegação é considerado satisfatório por grande parte da comunidade, bem como o *layout* do *site*, mas o *layout* ainda necessita de reformulação, pois a avaliação fica perto de nota 3, com notas inferiores ao item navegação.

Pela Figura 7, percebe-se que a confiabilidade da informação disponibilizada é considerada satisfatória e acima de satisfatória. No entanto, os itens: velocidade de inclusão de novos documentos, textos completos e variedade de assunto possuem variação de avaliação de acordo com cada área, e são considerados por algumas como insatisfatórios.

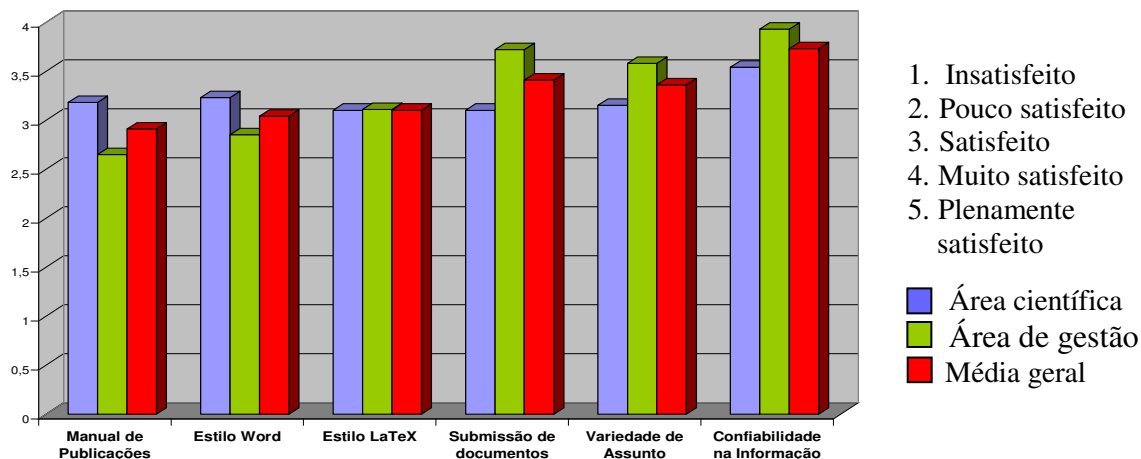


Figura 7 – Avaliação da Biblioteca Digital – Documentos e assuntos

Os itens avaliação do manual, dos estilos de publicação e da submissão de documentos (Figura 7), foram considerados insatisfatórios por grande parte das áreas, principalmente pelas áreas produtoras de publicações técnico-científicas. No entanto, o SID vem desenvolvendo e aprimorando seus estilos e capacitando a comunidade por meio de seminários.

2.4 Avaliação por não usuários

A Figura 8 indica o uso dos mecanismos para levantamento da informação por não usuários.

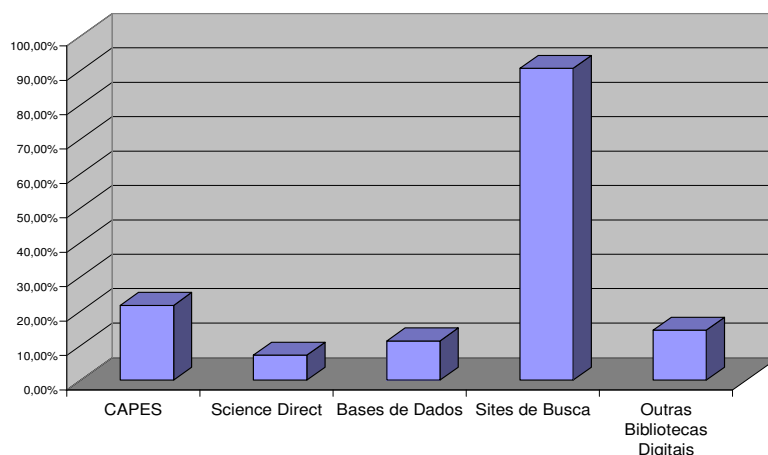


Figura 8 – Uso dos mecanismos para levantamento da informação

A Figura 9 apresenta os motivos de não utilização dos serviços do SID.

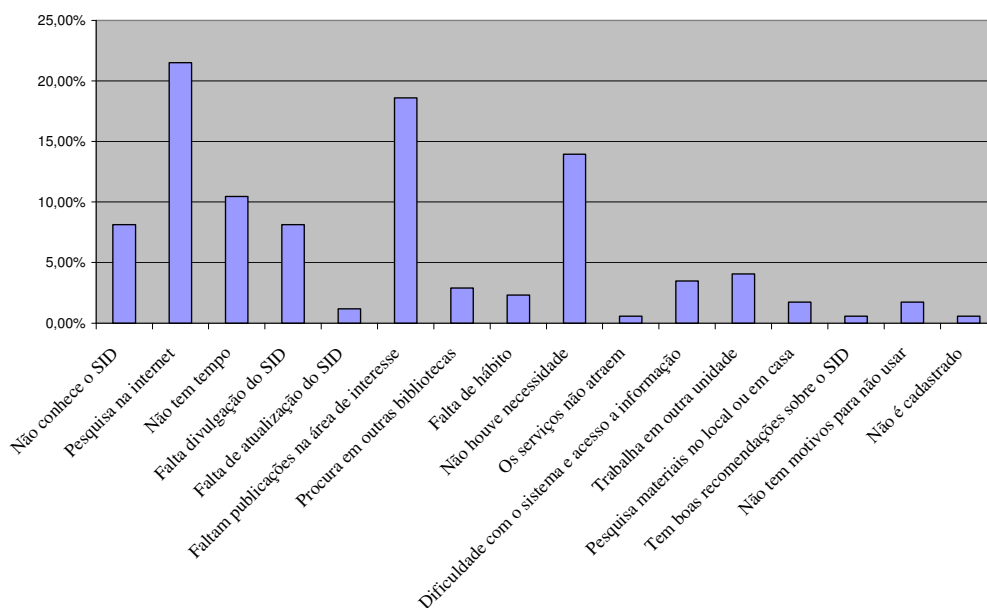


Figura 9 – Motivos de não utilização do SID

Pela Figura 9, verifica-se que os três principais motivos de não utilização do SID concentram-se em: o usuário realizar suas pesquisas pela Internet; a falta de publicações disponíveis no SID em relação às áreas de interesse da comunidade não usuária e a necessidade de uso dos serviços do SID.

A Figura 10 compila as principais sugestões para o SID dadas por não usuários.

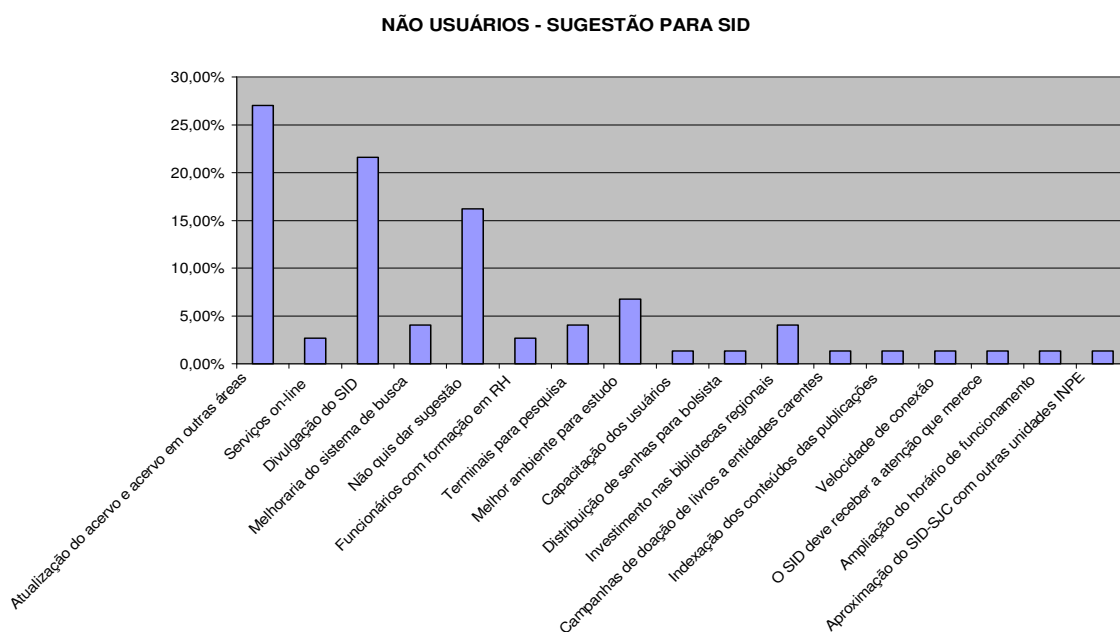


Figura 10 – Sugestões por não usuários

Nas sugestões de não usuários, apresentada na Figura 10, destaca-se: a Atualização e variedade na temática do acervo e Divulgação dos serviços do SID. Analisando a Figura 10, pode se traçar algumas ações para melhor interação do SID com a comunidade não usuária, por meio de aquisições de publicações digitais, e comunicação quanto aos diversos serviços que oferece.

2.5 Avaliação dos grupos de foco

As reuniões com os Grupos de Foco colheram subsídios para análise dos resultados dos questionários e para elaboração de uma proposta de trabalho a partir das sugestões da comunidade.

Ao todo participaram da entrevista 22 pessoas entre pesquisadores, tecnólogos, servidores de gestão e alunos. A entrevista ocorreu no período de 25 de setembro a 1º de outubro de 2007, com o objetivo de identificar problemas e encontrar soluções para o melhor desempenho das atividades do SID junto à comunidade do INPE.

Nas entrevistas foram discutidos: pontos fracos e fortes do SID; recursos financeiros; localização do SID e das bibliotecas das unidades regionais; divulgação dos serviços e sugestões para as Bibliotecas Física e Digital e publicações técnico-científicas.

De maneira geral, o SID teve a oportunidade de ouvir a comunidade e também difundir seus produtos e serviços. Os entrevistados vêem a biblioteca como um serviço importante e que deve estar mais próximo do usuário, dando maior visibilidade aos produtos e serviços de informação.

2.6 Avaliação da equipe

O envolvimento e o comprometimento da equipe é o alicerce para implementação de fatores de qualidade. Nesse sentido, foi realizada uma avaliação da equipe utilizando a metodologia baseada em Moller (1992) adaptada

às características do SID. A avaliação consistia em uma nota com escala entre totalmente inaceitável e excepcionalmente boa, analisando: processos de trabalho, divisão de responsabilidades, eficácia, eficiência e produtividade, tomada de decisões, equipe, comunicação e coordenações interna e externa, ambiente físico, consciência do usuário, criatividade e inovação, comprometimento, reconhecimento e recompensas, desenvolvimento dos funcionários, ambiente psicológico em geral.

O resultado geral identificou alto comprometimento com as atividades e um bom relacionamento entre os funcionários do SID.

2.7 Avaliação da Direção

A última etapa da avaliação aconteceu em 23 de novembro de 2007 em uma reunião com o Diretor do Instituto, alguns membros de Gestão e com a equipe do SID. Ficou evidente que a biblioteca não é mais o único lugar onde se encontra a informação nova. Para a Direção, tudo leva a crer que isso é uma mudança inexorável. Nesse contexto, o SID não poderá basear seu futuro naquilo que foi sucesso até agora, ou seja, difundir o conhecimento. Se a biblioteca quiser preservar sua função no INPE, ela vai precisar mudar a forma de atuar. Isso significa aperfeiçoar a interação SID - usuário. O futuro do SID estará muito mais em servir ao INPE na medida em que ele será o ponto de referência da memória intelectual do conhecimento produzido. A Direção concluiu, sugerindo revisão pela equipe do SID quanto à sua missão e função.

2.8 Avaliação do acervo

A partir de 2006 iniciou-se a avaliação do acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, mapeando-o com base no resultado de pesquisas das necessidades do usuário para detectar quais as maiores áreas de atuação, estabelecendo prioridades de aquisição para adequá-lo e racionalizar o espaço físico. O primeiro estudo foi na área da Computação e Matemática, analisando 210 títulos de periódicos. O grupo de avaliação tomou algumas decisões, visando

promover a circulação desse material e disponibilizar espaços físicos no SID (manter/desbastar/retirar).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo trata da primeira parte da elaboração de um modelo de gestão para o SID dando a oportunidade de conhecer esse Serviço em sua diversidade e complexidade. As respostas obtidas pelas avaliações realizadas indicam que já existia uma grande expectativa dos usuários em expressarem a sua opinião.

O SID, nesse seu processo de mudança, deseja adequar o sistema para o usuário e não o usuário para o sistema, desenvolvendo um ambiente de relacionamento efetivo. O futuro está no acesso à informação e ao conhecimento. Se a adaptação do espaço físico para o espaço virtual é uma tendência mundial, o SID necessita estar inserido nesse processo de mudança.

Nessa perspectiva, coube ao SID elaborar uma proposta voltada para a promoção de estratégias com o objetivo de aprimorar e ampliar sua participação nas atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação. Para tanto, teve como base o resultado da análise situacional do SID advinda do Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos, de acordo com a percepção da comunidade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M.T.D.et al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, v.27, n.3, p.311-318, set./dez. 1998.

BARBEDO, S.A.D.; VERGUEIRO, W. La disponibilidad de productos y servicios ofrecidos por la biblioteca por los medios electrónicos, considerando los aspectos de la calidad. In: Congreso Iberoamericano de Bibliotecología, 2., 14-17 apr. 2007, Buenos Aires, Argentina. **Anais...** Buenos Aires: ABGRA, 2007.

GUARNIERI, A. C. Promoções comunitárias da biblioteca. In: Assembléia das Comissões permanentes da FEBAB, 4., São Paulo, 12-18 ago, 1978. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 1978. v.2, p.288-323.

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS. **Plano Diretor do INPE 2007-2011**: planejamento estratégico do INPE. São José dos Campos, 2007.

PARASURAMAN, A. et al. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p.41-50, 1985.

POWEL, R.R. **Basic research methods for librarian**. New Jersey: Ablex, 1985.

REBELLO, M.A.F.R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p.82-100, jul./dez. 2004.

VERGUEIRO, W.C.S.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas Ci. Inf.**, v.6, n.1, p.27-40, 2000.

¹ Simone Angélica Del-Ducca Barbedo, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), simone@sid.inpe.br.

² Silvia Castro Marcelino, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), silvia@sid.inpe.br.

³ Marciana Leite Ribeiro, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), marciana@sid.inpe.br.