

Avaliação da Qualidade e do Desempenho da Biblioteca

Metas propostas do projecto

Resumo:

A avaliação do desempenho das actividades e dos produtos de uma biblioteca pode ser um dado muito relevante para as tomadas de decisão do coordenador desse serviço de informação e fornece dados para a realização de técnicas de benchmarking que proporcionam a identificação de boas práticas.

A avaliação é uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro, entre o utilizador e a biblioteca [1].

Este projecto visa desenvolver um sistema de avaliação da biblioteca da escola, para a implementação de um melhoramento contínuo dos serviços oferecidos em função do tipo específico de utilizadores.

✍- *benchmarking* – método de aferição de processamento e do desempenho dos serviços e comparação sistemática com outros desempenhos, para obtenção das melhores práticas [2].

Fundamentação teórica do Projecto

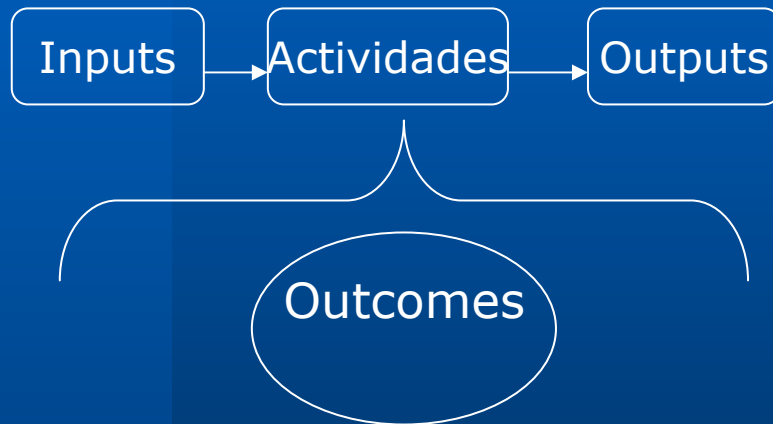
- Na década de 80 formalizou-se a noção de técnicas de avaliação dos "Inputs/Outputs" na área da Biblioteconomia [3,4]. Recentemente, surgiram conceitos que direccionam as bibliotecas para as técnicas dos "Outcomes" (*resultados*).
- Enquanto a primeira técnica de aferição está relacionada as fontes de investimento da biblioteca (exemplo: dinheiro, recursos humanos, espaço, colecções e equipamentos)-*Inputs*-, com o tratamento técnico da informação (Actividades) e com a quantificação do trabalho realizado (Exemplo: nº de livros em circulação, nº de terminais disponíveis, nº de respostas a pedidos, etc...) - *Outputs*-
- A avaliação dos "Outcomes" pressupõe a determinação do impacto dos serviços/recursos da biblioteca no utilizador (benefícios, variações dos conhecimentos dos usuários. Peter Hernon explica que essa avaliação se refere "a uma transformação de comportamento, destreza, conhecimento, percepção ou atitudes resultantes do contacto com os programas da biblioteca, acções de formação, *workshops* ou serviços" [5].

Metas propostas do projecto

- Poll e Te Bockhorst descrevem a avaliação do desempenho como sendo a colecção e análise de dados que descreve o desempenho da biblioteca, ou seja " comparando o que a biblioteca está a realizar (desempenho) com o que para ela significa realizar (missão) e que quer alcançar (objectivos)" [6].
- As metodologias de avaliação de desempenho desenvolveram-se com base no conceito de indicador de desempenho em que, de acordo com a Norma ISO11620:1998, se define da seguinte maneira:
"expressão numérica simbólica ou verbal derivada das estatísticas da biblioteca e dado utilizado para caracterizar o desempenho das bibliotecas".[7]
- Assim, como meta a atingir, este projecto visa :
 - 1- criar instrumentos (indicadores) para que se possa aferir: o desempenho da biblioteca e o impacto obtido na perspectiva do utilizador.
 - 2- conhecer a característica intrínseca do sistema de oferta com vista à satisfação de exigência do utilizador.

Descrição do Projecto

Avaliação de serviços da biblioteca



Desempenho /
Comparação
sistemática com
outros desempenhos

Descrição do Projecto (Detalhes)

- "Inputs": Fontes de Investimento da Biblioteca
- Dinheiro;
- Recursos Humanos;
- Espaço;
- Recursos (materiais livro, não - livro; *Websites*)
- Equipamentos;
- Sinalética;
- Hardware e software utilitário;
- Informatização.

Descrição do Projecto (Detalhes)

- "Actividades": Serviços/Recursos que transformam os *"Inputs"*.
- Tratamento técnico da informação;
- Registos da informação;
- Divulgação de Informação;
- Criação de documentos próprios;
- Formação;
- Animação (leitura e outras...)
- Horários;
- Equipes;
- Reclamações;
- Recursos financeiros;
- Cartões de leitor;
- Itinerância de fundos documentais;
- Parcerias.

Descrição do Projecto (Detalhes)

- "Outputs": Resultado do Investimento da Biblioteca:
- Estatísticas sobre taxas de utilização/Frequência:
 - N° de documentos consultados;
 - N° de acções de formação realizadas;
 - N° de frequências de utilização de software;
 - N° de visitas ao website;

Descrição do Projecto (Detalhes)

- *"Outcomes"* : Impacto dos serviços no utilizador.
 - Inquéritos sobre Aquisição/desenvolvimento de:
 - Destreza e manuseamento da informação;
 - Conhecimentos;
 - Atitudes/hábitos;
 - Formação.
- Resultantes do contacto com os programas da biblioteca

Normas Internas para a qualidade dos serviços

Objectivos:

- 1- Comunicar uma identidade da biblioteca que produza uma imagem positiva e atractiva nos utilizadores.
- 2- Uniformizar procedimentos dos funcionários

Normas de procedimento de serviço:

- 1- Deve estar sempre presente um funcionário disponível para atendimento.
- 2- Quando um funcionário necessitar de se ausentar do seu posto deve pedir a alguém que o substitua.
- 3- Os utilizadores devem ser rapidamente atendidos, seja na pesquisa bibliográfica seja no empréstimo ou em qualquer outra situação.
- 4- Se se verificar uma aglomeração de utilizadores em qualquer área qualquer funcionário deve coadjuvar o colega.
- 5- Só se responde "não" aos utilizadores com base em regras muito bem definidas e explicando o seu sentido.
- 6- Os utilizadores devem ser atendidos com simpatia, prontidão e disponibilidade (sem pressas)
- 7- Qualquer acção disciplinadora do comportamento do utilizador deve pautar-se por regras de cordialidade.

Normas Internas para a qualidade dos serviços

- 8- O tom de voz dos funcionários quando comunicam na área da biblioteca deve ser moderado por forma a não perturbar os outros.
- 9- Os funcionários devem ter um cartão identificador visível.
- 10- Os horários devem ser rigorosamente cumpridos.
- 11- Sempre que um funcionário faltar deve comunicar, se possível, o facto ao responsável pelo serviço.
- 12- Qualquer ausência ou pedido de alteração do horário, por motivo justificado, deve ser antecipadamente solicitado ao órgão de gestão que avaliará a situação.
- 13- Os direitos e deveres dos funcionários relativamente ao usufruto dos serviços da biblioteca são os mesmos dos restantes utilizadores. Exceptuam-se situações de acesso a acções de formação que lhes são facultadas.
- 14- Em nenhuma situação o telefone do balcão de atendimento poderá ser utilizado para telefonemas de carácter pessoal.

Normas Internas para a qualidade dos serviços

- 15- Os funcionários deverão evitar manter conversas mais ou menos longas que não tenham a ver com o serviço de utilizadores. A sua postura deve ser sempre profissional.
- 16- Qualquer funcionário que atenda um telefonema deve referir o local, saudar e identificar-se.
- 17- O atendimento telefónico deve pautar-se por prontidão e eficácia.
- 18- Quando não for possível responder imediatamente, ou a resposta só puder ser dada por um funcionário que nesse momento esteja ausente, deve pedir-se desculpa ao interlocutor, pedir-lhe o contacto e voltar a ligar o mais depressa possível.
- 19- Qualquer tentativa de ocultação de documentos ou potencialidade de prestação de serviços é considerada uma falha grave.
- 20- Os utilizadores devem ser conduzidos às estantes, mesmo que o funcionário tenha identificado claramente o documento pedido.

Normas Internas para a qualidade dos serviços

- 21- Sempre que a circunstância se adequar deve explicar-se aos utilizadores o significado da sinalética de topo na estante e da cota, mostrando que estes são meios de localização dos documentos, sendo, no entanto, a arrumação da responsabilidade do funcionário.
- 22- Quando se observar um utilizador perdido no meio das estantes, o funcionário deve interpelá-lo e, cordialmente, disponibilizar a sua ajuda.
- 23- Não devem existir quaisquer erros nas operações de empréstimo. Se isso suceder deve-se explicar as razões subjacentes.
- 24- A caixa de sugestões deve estar sempre visível.
- 25- As adaptações do regulamento e das normas são sempre possíveis e devem ser feitas, desde que respeitem a filosofia do serviço.
- 26- Os funcionários devem atender às solicitações dos utilizadores quanto à navegação na Internet registando e fazendo cumprir o tempo utilizado para o efeito

Caracterização da qualidade pretendida

- (Qualidade desenhada)

- Qualidade da Informação
- Qualidade do documento
- Qualidade do produto de informação
- Qualidade do serviço (relação [personalização]; informação “acompanhada”; acompanhamento [substituição de colegas, prontidão]; ambiente [conforto, etc.]

- (Qualidade esperada)

- O que espera o utilizador? (antecipar as disfunções) [o que o utilizador precisa?; o que se pode fazer para o satisfazer ?

Progressão

- Detectar pontos fracos
- Procurar causas
- Encontrar soluções correctivas
- Planificar
- Verificar a planificação
- Os indicadores
- As reclamações
- A observação (do pessoal, dos utilizadores)
- A análise dos custos
- A consulta dos utilizadores (informal, questionário acompanhado, mesa redonda, etc.)
- Lista de disfunções

Para:

- Verificar a eficácia
- Orientar os esforços

Bibliografia

1. LAKOS,A. – The missing ingredient: culture of assessment in libraries. Performance Measurement and Metrics. (1999) .[Em linha]. [consult. Dez 2006] -Disponível em WWW: URL:<http://www.aslib.com/pmm/1999/aug/opinion.pdf>
2. FOOT,J.- How to do benchmarking: a practitioners guide. London: Inter-Authorities Group, 1998
3. VAN HOUSE,N.A ; LYNCH,M.J.; MCCLURE, C.R.- Measuring academic library performance: a pratical approach. Chicago: American Library Association, 1990
4. VAN HOUSE,N.A ; LYNCH,M.J.; MCCLURE, C.R.; ZWEIZIG,D.L., and RODGER, É.J. – Outuput measures for public libraries: a manual of standardized procedures. 2nd ed. Chicago: American Library Association, 1987
5. HERNON, Peter – Outcomes are key but not the wole story. Journal of Academedic Librarianship. (2002)p. 54-55

Bibliografia

6. POLL, Roswitha; TE BOEKHORST, Peter; HIRALDO, R.A - Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. Munich; New Providence: K.G. Saur, 1996 [IFLA Publications; 76]
7. THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISSO 1126 Information and documentation – library performance indicators. Genève: ISSO, 1998

FIM

