

AValiação e Qualidade das Organizações. Um Estudo de Caso: A Biblioteca da Escola Superior de Tecnologia do Instituto Superior Politécnico de Viseu

Maria da Piedade Lopes Alves

Luís Filipe Vieira Carneiro

Instituto Politécnico de Viseu (Portugal)

Introdução

A avaliação permite-nos conhecer o grau de satisfação dos utilizadores e, através dos resultados obtidos, no caso de se verificar que não correspondem ao que os utilizadores esperam dela, alterar as práticas da organização. A avaliação, mais do que descobrir culpados e puni-los, deve conduzir à determinação correcta dos desvios encontrados e definir as acções necessárias para a sua correcção e evitá-las no futuro. Para o conseguir, é necessário observar o comportamento dos utilizadores/beneficiários dos serviços que a organização presta a fim de adaptar a sua oferta à evolução das necessidades destes utilizadores. Pretendemos nos debruçar sobre a avaliação de uma organização – A Biblioteca da Escola Superior de Tecnologia do Instituto Politécnico de Viseu –, através do estudo do rendimento e dos conceitos de qualidade e de valor. Procuraremos aportar instrumentos de análise e conclusões empiricamente úteis à avaliação das bibliotecas do Ensino Superior, mas também interessantes para outras organizações. Visando contribuir para esta questão, identificamos as fraquezas/potencialidades e os aspectos críticos que devem ser corrigidos para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Tendo por objectivo o tratamento do problema da avaliação do rendimento e da qualidade dos serviços prestados por bibliotecas, procura-se demonstrar alguns dos instrumentos adaptados para a avaliação de serviços desta natureza; e mais especificamente, através deste estudo de caso, pretende-se identificar, entre outros aspectos: 1) os itens mais críticos nos serviços prestados pela biblioteca em questão, segundo a percepção dos utilizadores (professores e alunos); 2) oportunidade de melhoria e acções que possam contribuir para tal, como uma maior divulgação dos serviços desenvolvendo diversas estratégias (por exemplo, um Plano de Marketing).

Objectivos e metodologia

Inquéritos por questionário

Medir o grau de rendimento da qualidade da Biblioteca da ESTV

Amostra: Aplicação de questionários a todos os elementos da Biblioteca da ESTV (Directora e cinco funcionárias), a 28 professores e a 525 alunos.



Fig. 1 – Interior da Biblioteca
Fonte: Biblioteca da ESTV

Os questionários foram estudados e permitiram-nos conhecer o grau de satisfação dos seus utilizadores.

Este estudo permitiu-nos identificar os Pontos Fortes e Fracos da referida instituição e, assim, deste modo, elaboramos a Matriz de DAFO.

Resultados e discussão

Dos seis problemas identificados, e apesar de todos nos parecerem pertinentes, escolhemos, para tratar, *A pouca divulgação dos serviços*, considerando que se houver um maior conhecimento dos serviços que a Biblioteca disponibiliza, estes serão, certamente, muito mais procurados e, por conseguinte, mais utilizados.

As causas mencionadas foram classificadas do seguinte modo: Recursos Humanos, Recursos Financeiros, Equipamento, Fundos e Métodos. Utilizou-se um Diagrama de causa-efeito (ou de Ishikawa) para explicar devidamente estes itens.

Conclusão

Para ultrapassar a debilidade detectada, propomos um **Plano de Marketing** consistindo na **elaboração de um CD** e de **acções de formação** de utilizadores, ao longo do ano. A avaliação do rendimento e da qualidade dos serviços e recursos de uma biblioteca tem o objectivo fulcral de se obterem elementos essenciais para fundamentar a tomada de decisões, e deste modo, aproximar os serviços que se prestam ao utilizador. A avaliação deve ser realizada de modo sistemático, estando presente em todo o processo de gestão bibliotecária, que se alimenta com os resultados. A Qualidade, enquanto conjunto das características de um produto ou serviço que conferem à biblioteca aptidão para satisfazer as necessidades explícitas e implícitas de seus utilizadores, deve começar a ser implantada nas instituições, e o resultado é uma mudança na postura. Apesar de ser uma organização sem fins lucrativos, a biblioteca experimenta a necessidade de definir linhas de conduta, proceder a opções estratégicas, desenvolver uma política de Marketing e observar criteriosamente os princípios de

Gestão de Recursos Humanos. A avaliação inscreve-se num processo de planificação que determina como gerir a organização em função das missões e das prioridades.

É, pois, importante determinar, com regularidade, em que medida responderam às necessidades dos seus utilizadores, em termos de eficácia e pertinência, com o fim de melhorar a ‘performance’ da organização, neste caso da biblioteca. Para que a avaliação seja um sucesso é fundamental que todos estejam implicados e motivados. A satisfação do utilizador é o objectivo principal de qualquer organização. A qualidade é um tema recorrente nos discursos e transversal a todos os sectores de actividade económico-social. As bibliotecas, pela sua importância, não são excepção, na medida em que procuram caminhos que conduzam à qualidade dos serviços que prestam. De acordo com LAKOS (1999 como citado em MELO, 2004), “*as bibliotecas necessitam criar uma cultura organizacional na qual a avaliação é uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro, entre o utilizador e a biblioteca*”. Por isso, dizemos que “AVALIAR É UM VERBO COM FUTURO”.

Referências bibliográficas

- Alves, M. P. G. L. (2007). “*Avaliação da Biblioteca do Ensino Superior: Rendimento e Qualidade*”. Tese de Doctorado, Facultad de Tradución y Documentación, Universidad de Salamanca, España.
- De la Mano, M. (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista española de documentación científica*, **Vol.21** (nº 2).
- Giappiconi, T. (2001). “*Manuel Théorique et pratique d’évaluation des bibliothèques et centres documentaires*”. Paris: Éditions du cercle de la librairie.
- Lakos, A. (1999). The missing ingredient: culture of assessment in libraries. *Performance Measurement and Metrics*. [Em linha]. pp. 3-8. URL: <http://www.aslib.com/pmm/1999/aug/opinion.pdf> [Consultado em 24.07.2009].
- Melo, L. B. (2004). Estatísticas e Avaliação da Qualidade e do Desempenho em Bibliotecas e Serviços de Informação: Investigações Recentes e Novos Projectos. *8º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas*, Estoril, 12-14 Maio 2004.