

Excelência em serviços de informação e os gaps de aprendizagem: o caso da Biblioteca Mário Werneck, da Escola de Engenharia da UFMG

Andre Ricardo Azevedo (UFMG) - andreseculoxxi@yahoo.com.br

Ráisa Mendes Fernandes de Souza (IFES) - raisamendes@yahoo.com.br

Resumo:

Este trabalho aborda a avaliação de serviços de informação em bibliotecas como meio de se atingir a excelência em serviços de informação. Trata da aplicação do Projeto de Competências que é composto por três minicursos ministrados na Biblioteca Mário Werneck da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais. Esse projeto visa à avaliação do aprimoramento dos funcionários terceirizados da biblioteca. Por fim, são discutidos os meios que norteariam a avaliação final da aplicação dos conhecimentos adquiridos no projeto.

Palavras-chave: *Competência. Capacitação. Serviços de Informação.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Excelência em serviços de informação e os gaps de aprendizagem: o caso da Biblioteca Mário Werneck, da Escola de Engenharia da UFMG

Resumo:

Este trabalho aborda a avaliação de serviços de informação em bibliotecas como meio de se atingir a excelência em serviços de informação. Trata da aplicação do Projeto de Competências que é composto por três minicursos ministrados na Biblioteca Mário Werneck da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais. Esse projeto visa à avaliação do aprimoramento dos funcionários terceirizados da biblioteca. Por fim, são discutidos os meios que norteariam a avaliação final da aplicação dos conhecimentos adquiridos no projeto.

Palavras-chave: Competência. Capacitação. Serviços de Informação.

Área Temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

Qualquer biblioteca, enquanto unidade de informação, presta serviços e elabora produtos visando atender, de forma cada vez mais aperfeiçoada, uma determinada comunidade de usuários.

De acordo com Beluzzo e Macedo (1993, p. 125), “é de responsabilidade dos bibliotecários administradores de serviços de informação tanto identificar necessidades dos usuários, quanto promover avanços voltados para o melhoramento dos serviços que prestam”.

Outros autores reforçam os dizeres acima afirmando que compreender uma unidade de informação como uma organização prestadora de serviços exige saberes gerenciais para conhecer o contexto no qual a unidade de informação está inserida, bem como identificar seus pontos fortes e fracos para definir as estratégias que serão executadas através de um planejamento. Todo esse processo tem como objetivo melhorar a qualidade dos serviços prestados para seus usuários (SPUDEIT; FUHR, 2011).

Segundo Teixeira e Farias Filho (2008), as avançadas tecnologias de comunicação e informação não só transformaram o universo das bibliotecas, mas também aumentaram a capacidade de aproveitamento por parte do usuário. Esse

novo contexto tornou imprescindível que as unidades de informação primem pela excelência de seus serviços para os usuários.

Teixeira e Farias Filho (2008, p. 4) ainda afirmam que

A importância da atualização do conhecimento da sociedade de informação com todas as transformações e acirradas competições, conduzem o usuário a uma interminável busca por seu aprimoramento. E as suas bibliotecas, para manterem-se como centros de excelência na área de informação, devem seguir os padrões tanto tecnológicos, como de recursos humanos, requeridos pelo pronto atendimento aos seus usuários cada vez mais interessados por informações e serviços seguros e ágeis.

As bibliotecas necessitam de avaliação contínua dos serviços e produtos oferecidos a fim de proporcionar aos seus usuários qualidade, rapidez e eficácia (Teixeira e Farias Filho, 2008). Isso é especialmente verdadeiro no ambiente acadêmico, onde a comunidade de usuários está sempre presente e apresentando suas demandas. A Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), ambiente desse relato de caso, reflete bem a complexidade desse universo acadêmico. A Escola oferece onze cursos de graduação, onze de especialização, dez de mestrado e oito de doutorado, resultando no atendimento de cerca de cinco mil usuários.

Após uma busca sucinta sobre a elaboração, aplicação e desenvolvimento de programas de competências, e até mesmo sobre a avaliação de serviços em bibliotecas, pouco se encontrou sobre o resultado desses esforços.

O presente trabalho apresenta uma parte do Projeto de Competências, iniciado na Biblioteca Mário Werneck da Escola de Engenharia da UFMG. Ele é composto por três minicursos, que serão ministrados de dois em dois meses. O primeiro deles já foi realizado.

O projeto busca a excelência nos serviços e produtos de informação da biblioteca, mais especificamente nos serviços de atendimento ao público prestados pelos funcionários terceirizados, os quais são basicamente relacionados à circulação de materiais. Tal projeto tem como objetivo principal identificar o que foi aprendido e

que não está sendo aplicado para que o investimento na capacitação dessa parcela de responsáveis pela biblioteca não tenha sido em vão.

Em vista de tantas discussões superficiais sobre essa etapa, questiona-se: houve realmente aplicações mais tangíveis sobre o que foi aprendido, refletindo uma obtenção de resultados positivos na avaliação dos serviços dessas unidades de informação? É normal a realização de minicursos, treinamentos e etc. dentre os profissionais responsáveis por uma unidade de informação, mas será que todo esse conhecimento está sendo aplicado no cotidiano? O esforço no aprimoramento dos profissionais foi válido? O “saber” foi realmente transformado em “saber fazer”?

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Nas décadas de 1960 e 1970 o mercado de trabalho começou a se preocupar com a qualidade nos processos de seleção. Nesses processos, o histórico escolar, os teste de QI e testes de avaliação de personalidade e tinham um grande peso. Esses critérios, no entanto, não faziam uma referência direta às motivações que guiavam o candidato. David McClelland (1971, 1972) propôs que fosse avaliada a competência do candidato, mais do que a inteligência, no processo seletivo. Ele identificou três grandes bases para a motivação: a necessidade de poder, de realizar e de afiliar-se.

Para McClelland (1971, 1972, 1987), um líder de destaque é motivado pela necessidade de poder e essa é a sua motivação mais importante. A necessidade de poder, nesse caso, não é a necessidade de poder pessoal. Um indivíduo que deseja se destacar por suas realizações conseguirá melhores resultados no papel de líder do que um indivíduo que deseja se destacar por sua imagem pessoal.

A necessidade de realizar é que motiva o trabalho do indivíduo e, mais do que isso, a excelência de seu trabalho. A capacidade do indivíduo de visar um objetivo desafiador para si e a sua determinação em alcançá-lo o estimulam a novos objetivos e despertam nele um sentimento incessante de emulação. Além do mais, essa necessidade de realização é um melhor indicativo de sucesso do que a inteligência oriunda da educação formal.

A necessidade de afiliação é a mais amplamente difundida dentre os tipos humanos, dada nossa natureza gregária. Essa motivação é fundamental para o trabalho em equipe, mas ela está vinculada a uma alta seletividade, de acordo com

as afinidades e com diferenças verificadas em todas as relações humanas. O desafio que se coloca para o líder/administrador é harmonizar e promover uma relação de simbiose entre os diversos grupos que se formam naturalmente dentro de uma organização.

Ruas (2001) chegou à constatação de que existe um gap (tratado aqui como sinônimo de lacuna) entre capacitação e competência. Competência, segundo o autor, é o vértice superior do triângulo: saber, saber fazer e saber ser/agir. Na prática, os processos de formação e de treinamento convencionais não conseguem cumprir as expectativas de desenvolver competências (produzindo, assim, um gap). A competência está intrinsecamente ligada à ação concreta do sujeito e não pode ser desvinculada desta. Para Ruas (2001), assim como para Bouteiller (1997), a formação tradicional de recursos humanos somente pode, “por sua inércia natural”, se ajustar parcialmente ao contínuo desenvolvimento de recursos humanos.

Ruas (2001) defende a proposta de que o desenvolvimento de competências deve ser implementado em três etapas – geração, difusão e sistematização – e é na difusão de competências que este projeto se concentra. A geração de competências está vinculada à esfera do indivíduo; a difusão de competências, à dos grupos; e a sistematização de competências está na esfera da organização.

O autor entende que a aprendizagem individual e a aprendizagem organizacional têm seu elemento de intermediação na instância “grupo”. Observando a crescente complexidade da relação entre subsistemas (indivíduo e grupos) e da sua relação com o sistema de que fazem parte (organização) entendemos o desafio de trabalhar com a motivação. Esse desafio é o de intermediar com sucesso a espontaneidade observada na formação de grupos de pessoas com afinidades de todos os tipos e a finalidade da estrutura organizacional.

Sobre a questão do aparecimento de sistemas organizados e perfeitamente funcionais, Maturana e Varela (1997, p. 27) observam que

“...é muitas vezes difícil aceitar que um sistema, qualquer que seja, surge no momento em que em um conjunto de elementos começa a estabelecer uma dinâmica de interações e de relações que dão origem a uma clivagem operacional que separa um subconjunto destes que passa a ser o sistema de outros elementos que ficam excluídos deste, e que passam a constituir seu meio”.

No que tange a avaliação das aprendizagens aplicadas ou, até mesmo, da avaliação de unidades de informação, foram encontrados alguns autores, como Beluzzo (1993) e Valls e Wergueiro (1998) que mencionaram ações corretivas voltadas para os processos/atividades como resultado da avaliação realizada ou, até mesmo, a satisfação dos usuários como forma de demonstrar que o investimento em aprendizagens deu certo, porém, não chegaram a discutir particularmente essa etapa de forma mais aprofundada.

A circulação de materiais é um serviço oferecido e tem resultados patentes no atendimento à porção mais dinâmica e numerosa do público usuário da Biblioteca Mário Werneck (os alunos de graduação). Esse serviço está sob constante avaliação e percebeu-se que melhoramentos poderiam ser feitos.

A Biblioteca Mário Werneck conta com funcionários de uma empresa terceirizada para o atendimento ao usuário no setor de empréstimos e devoluções de materiais. A permanência desses funcionários no quadro de pessoal é irregular e revela uma acentuada rotatividade. Diante disso, torna-se necessária a realização de treinamento constante, que acontece sempre que um funcionário do quadro sai e um novo é contratado. Os funcionários terceirizados da biblioteca recentemente participaram de um minicurso de atendimento ao público cujo conteúdo abordava: atitudes no atendimento ao cliente, linguagem corporal e aspectos do serviço administrativo.

Esse minicurso teve carga horária de quatro horas e foi oferecido no IV Encontro do Sistema de Bibliotecas UFMG, no mês de março de 2013. A participação dos funcionários nesse evento provou ser, em si, um elemento de motivação. Anteriormente, já havia sido iniciado com esse grupo de funcionários o projeto - aqui apresentado - de capacitação para excelência em serviços de informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O Projeto de Competências foi desenhado para capacitar os participantes aplicando: 1) conteúdos básicos de biblioteconomia e de administração; 2) dinâmicas para o aprimoramento do trabalho em equipe e para o aparecimento de novas afinidades. O projeto prevê a implementação de miniprojetos elaborados após

a realização de cada minicurso pelos próprios funcionários (com a supervisão de um bibliotecário).

Esse projeto procura trabalhar com o conceito de competência defendido por Ruas (2001): o saber-agir. Espera-se que, da realização de miniprojetos, emergja uma sinergia, com proveito organizacional, entre os diversos grupos (formados espontaneamente pelos indivíduos). A realização de miniprojetos pode servir como elemento potencializador para a ação do subsistema “grupo” dentro do sistema “organização”. É a partir da avaliação dos resultados dos miniprojetos que poderemos, no segundo módulo, incrementar o trabalho de motivação de pessoal.

Com a finalização dos programas de capacitação, pretende-se avaliar a aplicação das aprendizagens seguindo algumas diretrizes. São elas:

1. Os avaliadores devem conhecer profundamente os cargos e pessoas que avaliarão;
2. Os minicursos aplicados devem estar alinhados com as expectativas dos funcionários avaliados;
3. O diagnóstico de uma competência deve considerar fatores externos ao ambiente de trabalho, como problemas familiares, de saúde ou financeiros;
4. A dinâmica de trabalho da biblioteca deve ser flexível quanto aos pequenos erros que podem acontecer eventualmente, pois é por meio deles que os funcionários demonstraram suas dificuldades, fixando com maior clareza o conteúdo aprendido;
5. Os bibliotecários, independentemente do nível hierárquico, devem dar o exemplo correto.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em todo o projeto, a avaliação é essencial. O êxito de um projeto será sempre proporcional ao esforço despendido para levá-lo à perfeição e o número de erros dele tenderá para zero na medida da severidade da correção aplicada. Em um projeto que tem a pretensão de promover competências, a avaliação precisa alcançar uma amplitude ainda maior. As forças de espontaneidade nas relações humanas e de finalidade organizacional não concorrem naturalmente para o

equilíbrio. Nesse sentido, o papel do administrador é fundamental, compatibilizando e potencializando os interesses dos grupos e os propósitos da organização.

O trabalho dos grupos na realização dos miniprojetos vai determinar em que medida as competências estão sendo difundidas na organização. Em cada miniprojeto, os objetivos devem ser alcançados com entusiasmo e a participação de todos os envolvidos deve convergir numa composição em que a finalidade da organização é atingida por uma ação criativa e espontânea de um grupo de indivíduos.

O presente projeto faz parte do programa de excelência em serviços de informação. Um outro projeto desse programa envolve a qualificação dos bibliotecários da Biblioteca Mário Werneck e a aplicação de conhecimentos adquiridos formalmente por eles na dinâmica de trabalho do setor em que cada um trabalha.

5 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Este estudo de caso preocupa-se com o desenvolvimento de competências para além do saber e do saber-fazer. Sugere-se aqui uma maior atenção da comunidade de pesquisadores em Ciência da Informação e Biblioteconomia e dos bibliotecários (principalmente) com a avaliação dos programas e dos projetos desenvolvidos para o alcance na excelência de serviços em bibliotecas.

É preciso questionar também: um bibliotecário com pós-graduação em gestão estratégica da informação é mesmo capaz de aplicar tais conhecimentos em seu ambiente de trabalho? Um bibliotecário que possui mestrado em indexação está trabalhando com isso no seu dia a dia? Acredita-se que vínculos simples como esses – entre teoria e prática, entre conhecimento e habilidade – já proporcionariam uma grande evolução para as unidades de informação, refletindo diretamente na motivação e aproveitamento do profissional bibliotecário e na satisfação de seus usuários.

REFERÊNCIAS

BELUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ci. Inf., Brasília**, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1179/823>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

MCCLELLAND, D. C.. **Motivating economic achievement**. New York, (USA): Free Press, 1971.

_____. **A sociedade competitiva**: realização e progresso social. Rio de Janeiro: 1972.

_____. **O Poder e o grande motivador**. São Paulo: Nova Cultural, 1987.

RUAS, R.. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001. p. 242-270.

SPUDEIT, D. F. A. O.; FUHR, F. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php /localhost/article/view/16/18>>. Acesso em 13 mar. 2013.

TEIXEIRA, M. E. P.; FARIAS FILHO, J. R. de. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In: IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008, Niterói, RJ. **Anais eletrônicos...** Niterói, rio de Janeiro: [s. l.], 2008. 11 p. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0019_0446.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2013.

Valls, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47 - 59, jan./jun.1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609/379>>. Acesso em: 2 març. 2013.