

IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES PARA A GESTÃO ESTRATÉGICA NOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DA UNICAMP

Valeria dos Santos Golveia Martins¹
BCCL/ UNICAMP

Resumo

O gerenciamento da performance organizacional nos sistemas de informação em bibliotecas tem sido realizado por meio de instrumentos que deveriam refletir as medições dos resultados de seu desempenho, produtividade e satisfação do cliente, para o subsídio das tomadas de decisão. A necessidade de controle em qualquer ramo de atividade é um fator evidente e, para que o conjunto de métricas tenha significado, é necessário que seja atrelado ao marco referencial que uma instituição pretende atingir. Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo identificar e avaliar as necessidades de informação dos clientes internos e externos à instituição, no que tange às principais atividades que o “Relatório Anual de Desempenho” do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU) deve refletir, de tal forma que indicadores possam ser recomendados, e refletindo na gestão estratégica, gerencial e operacional. Para tanto, foi utilizado como método de pesquisa o Modelo para Melhorias, aplicado no processo e no produto, assim como, pesquisas bibliográficas e de campo, mediante a aplicação de um questionário. Como resultado, o trabalho propõe um conjunto de indicadores para composição do reprojeto do produto, sob a perspectiva do Balanced Scorecard, onde poderá ser observado o balanceamento das variáveis iniciais, constantes do “Relatório”, agregadas aos indicadores apontados pela comunidade.

Palavras-chaves

Indicadores de desempenho. Melhoria de processo. Gestão estratégica. BSC.

¹ E-mail: valeria@unicamp.br

Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.169, 2008.