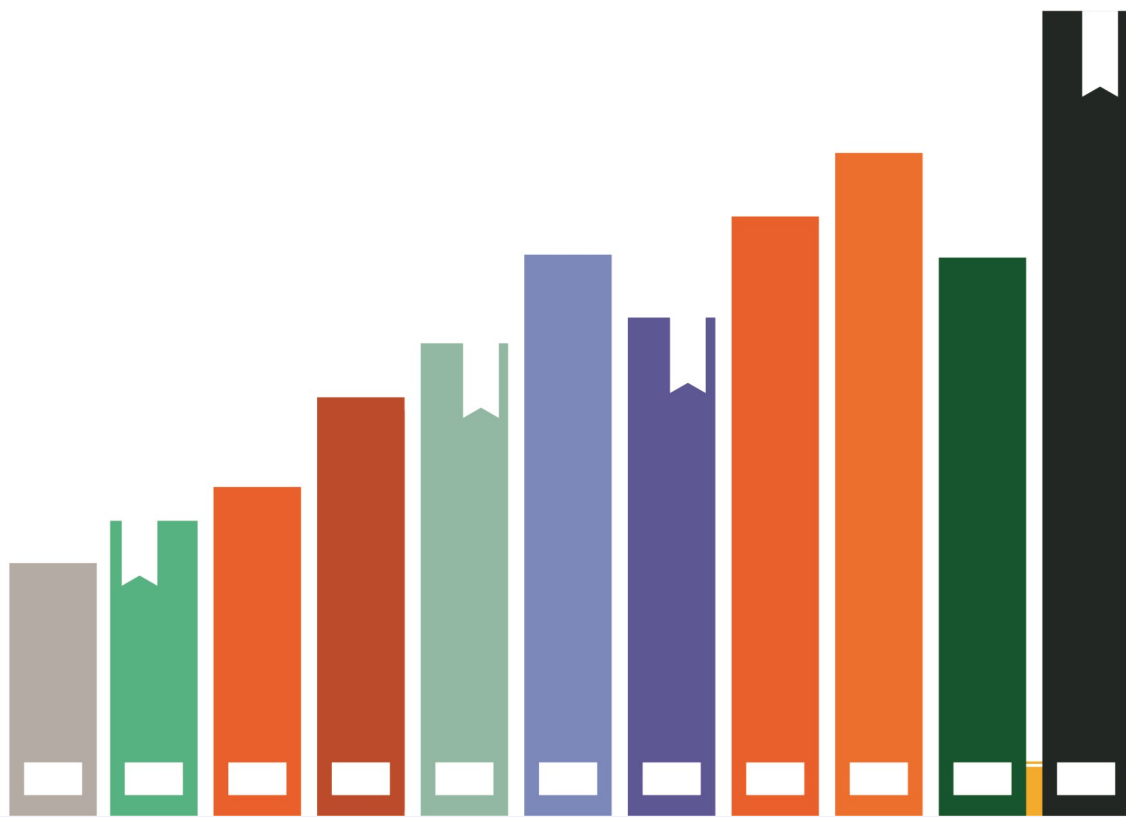


Relatório de Desempenho

USP/ESALQ/Divisão de Biblioteca



2020



SUMÁRIO

I INTRODUÇÃO	3
1.1 Objetivos	3
2 RESULTADOS	4
2.1 Cliente e Sociedade.....	4
2.1.1 Credibilidade das aulas.....	4
2.1.2 Satisfação do cliente	5
2.1.3 Acesso ao Site	6
2.1.4 Reclamações.....	7
2.1.5 Reciclagem	8
2.2 Processos	9
2.3 Aprendizado e Conhecimento	10
2.3.1 Novos Produtos e Serviços.....	10
2.3.2 Difusão	11
2.4 Perspectiva Fiduciária.....	12
2.4.1 Demanda de Uso do Acervo	12
2.4.2 Recursos para Aquisição	13
2.4.3 Usabilidade do acervo	14
3 RESULTADO DE PROJETO.....	15
CONCLUSÃO	15

I INTRODUÇÃO

2020 marca o início da pandemia de COVID-19 e este relatório apresenta, por meio de gráficos o desempenho da Divisão de Biblioteca no formato híbrido; até 20 de março presencial para até 31 de dezembro por teletrabalho.

Ainda assim todos os serviços de atendimento, como Comut, revisão e pesquisa bibliográfica, treinamentos em ferramentas digitais, aulas, submissão de teses, antes da defesa e posteriormente na Biblioteca Digital, Perfis Scopus, compilação de métricas no Scival por PPGS, Turnitin, etc. se mantiveram com a participação de toda a equipe da Biblioteca, em trabalho remoto.

Além das rotinas dos processos, a Biblioteca levantou a produção docente do Departamento de Solos - LSO para registro em livro comemorativo aos 50 anos do Departamento (1970 - 2020) e firmou um Convênio com o Instituto de Pesquisas Florestais - IPEF para fornecimento de serviços.

Mesmo em condições adversas, muitas incertezas e algumas perdas, dentro do ambiente digital a equipe se mostrou bastante produtiva.

Foi um momento de aproveitar as oportunidades de treinamentos oferecidos pelos fornecedores de serviços de descoberta e outras plataformas digitais, assim como de cooperação com parceiros de outras bibliotecas, replicando metodologias já consolidadas (Figura 8, nº de atividades de difusão).

As plataformas digitais de e-Books da literatura básica foram fundamentais para a graduação, uma vez que o serviço de agendamento de empréstimo foi cancelado no período, em função do agravamento da pandemia.

Alguns textos, a pedido dos professores foram digitalizados pela Biblioteca, como alternativa ao fechamento do acervo.

I.1 Objetivos

Visa demonstrar os resultados obtidos neste ano, usando os gráficos de análise crítica, de acordo com as perspectivas do mapa estratégico: Cliente e Sociedade, Processos, Aprendizagem e Conhecimento e Fiduciária.

2. RESULTADOS

Refletem os resultados dos processos da cadeia de valor, incluindo resultado de Projetos.

2.1 Cliente e Sociedade

Desempenho dos serviços prestados ao cliente (usuário dos serviços).

2.1.1 Credibilidade das aulas

Análise do desempenho da biblioteca no que diz respeito às aulas ministradas dentro das disciplinas de graduação dos cursos de Ciência dos Alimentos - LAN 0127 e Engenharia Agrônômica – LES 216, cujo resultado é obtido pela medição da satisfação dos alunos e pelo aproveitamento, incluindo as avaliações da DIBD e do docente.

Neste ano as aulas foram realizadas, usando-se a plataforma Google Meet.

O resultado acima demonstra o papel da Biblioteca como impulsionadora da capacidade do aluno de pesquisa em informação e conteúdo, confirmando sua Missão, sua Política Básica.

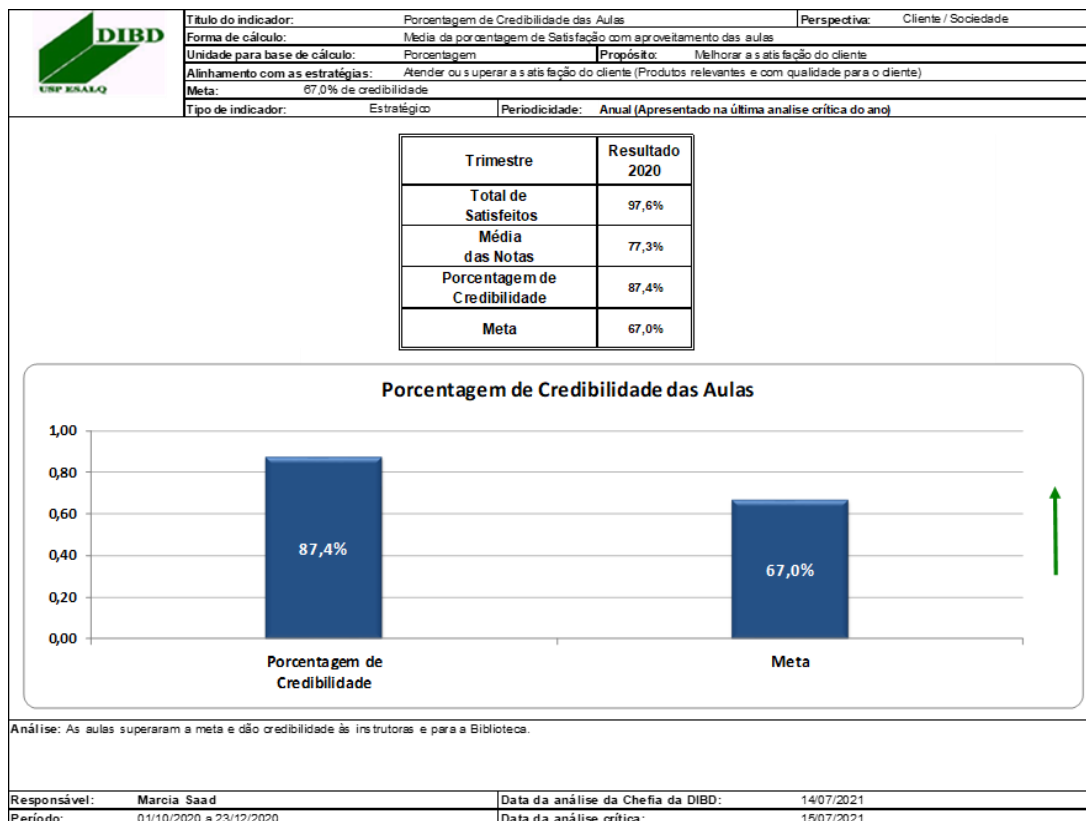


Figura I - Porcentagem de Credibilidade das Aulas

2.1.2 Satisfação do cliente

A satisfação do cliente quanto ao atendimento atingiu 99,1%, superando o resultado do ano anterior e da meta de 97%.

A exceção dos serviços de Comut e/ou alguma outra digitalização eventual, que exigiam a presença física de algum colaborador, os atendimentos ocorreram no formato virtual. O atendimento qualificado, uma das estratégias do Mapa, visa especialmente seus stakeholders: alunos de graduação, pós-graduação docentes, embora a Biblioteca dedique tempo e serviços para outras categorias de usuários, dentro e fora da comunidade USP.

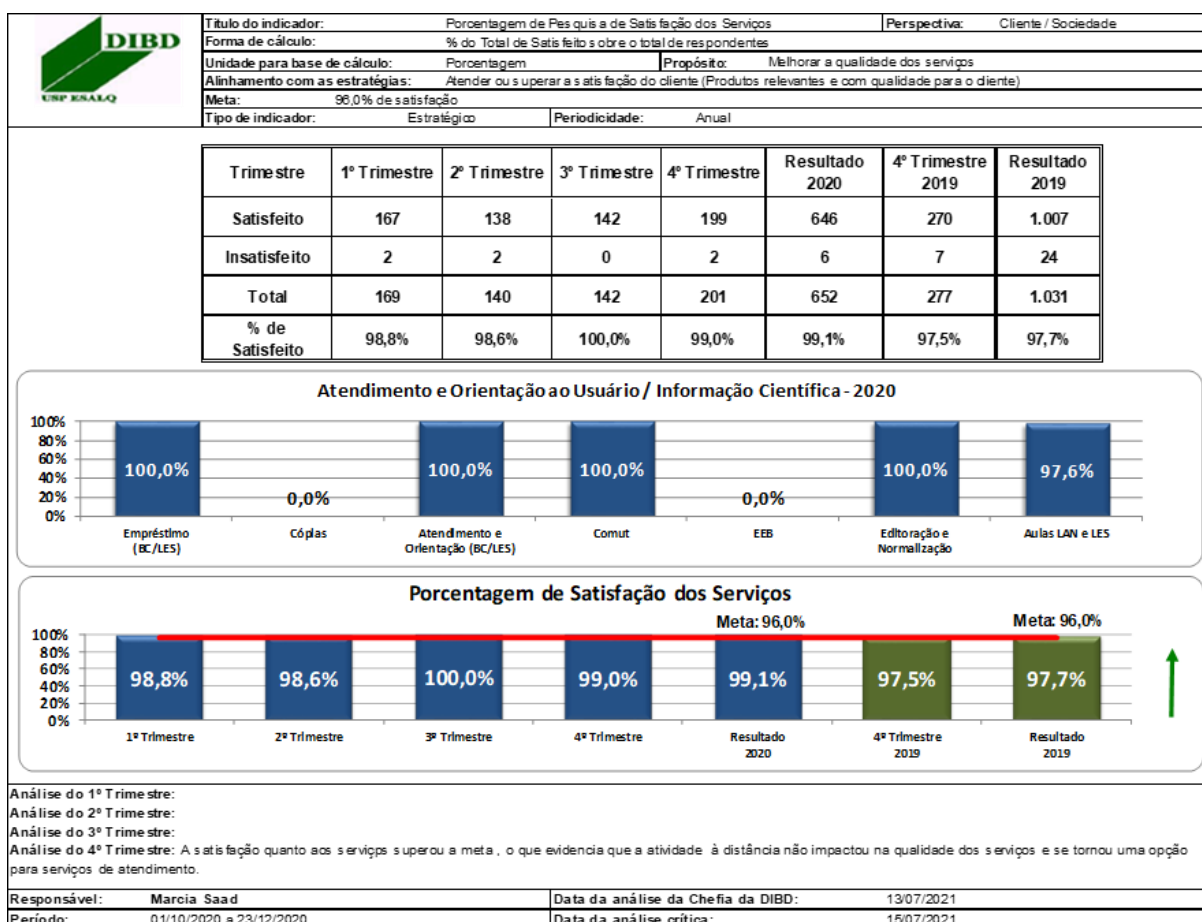


Figura 2 – Satisfação em Serviços

2.1.3 Acesso ao Site

O acesso virtual à Biblioteca, através do site manteve seu comportamento padrão dos últimos anos, quando o último trimestre cai em relação aos demais. A queda neste ano foi bastante acentuada, 17,9% abaixo da meta, que pode ser justificada por dois fatores: nos anos anteriores houve divulgação de números da Série Produtor Rural na grande mídia, o que aumentaram significativamente os acessos; outro fator é que quando aluno se utiliza dos computadores da Biblioteca, eles estão sempre abertos na página inicial do site.

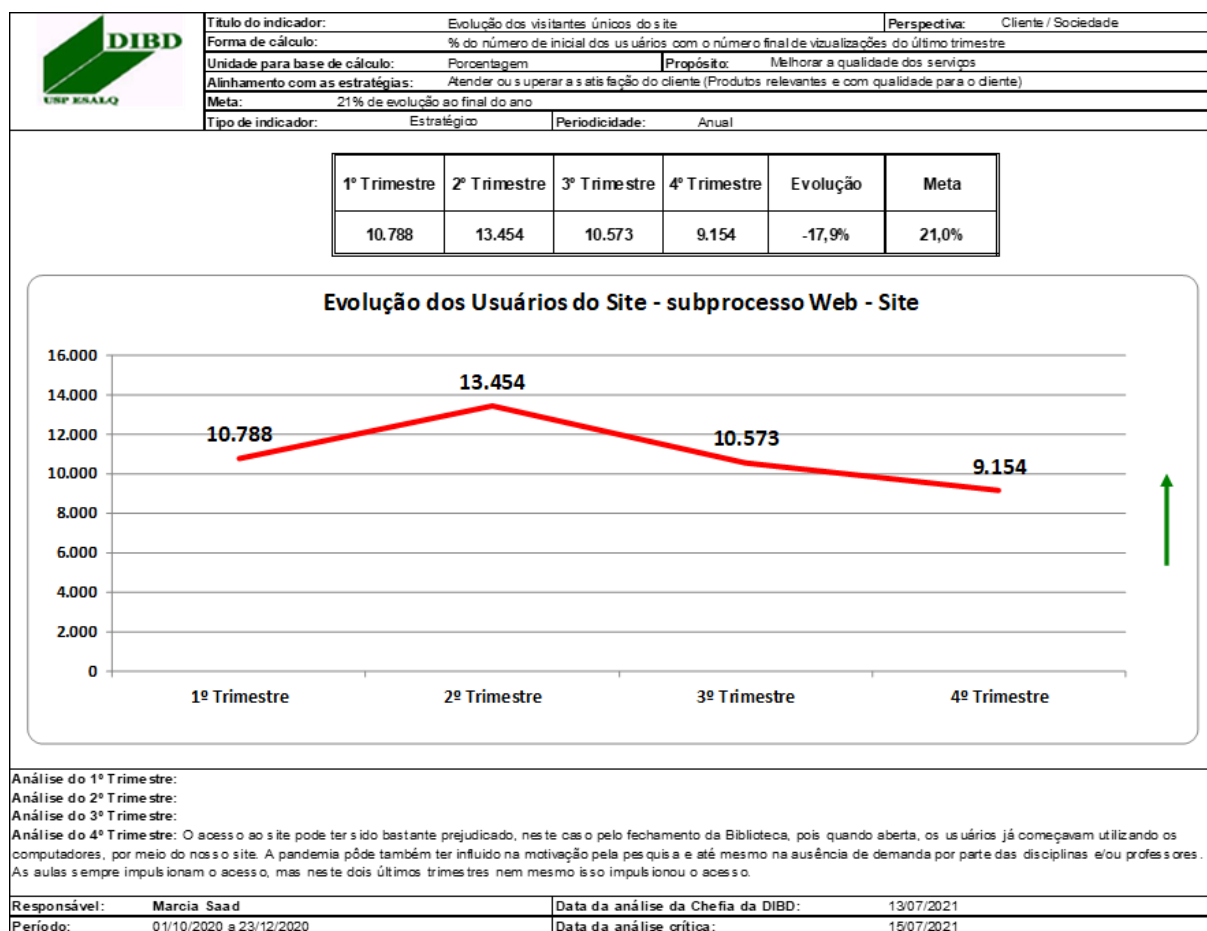


Figura 3 - Evolução dos visitantes únicos do site

2.1.4 Reclamações

Não houve reclamações neste ano e as reclamações dos anos anteriores focaram na infraestrutura predial e nos equipamentos.

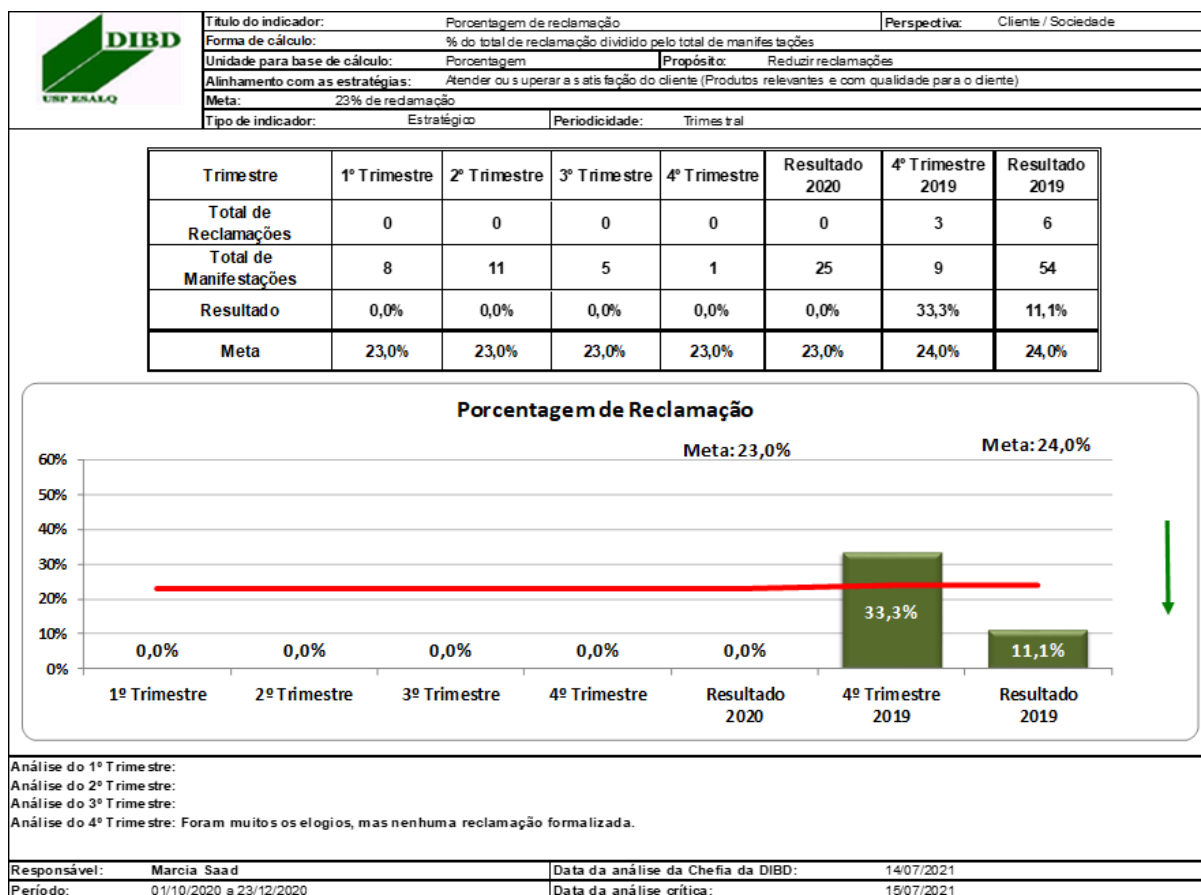


Figura 4 - Porcentagem de reclamações

2.1.5 Reciclagem

Com a suspensão das atividades presenciais, não há indicador que mensure o descarte correto.

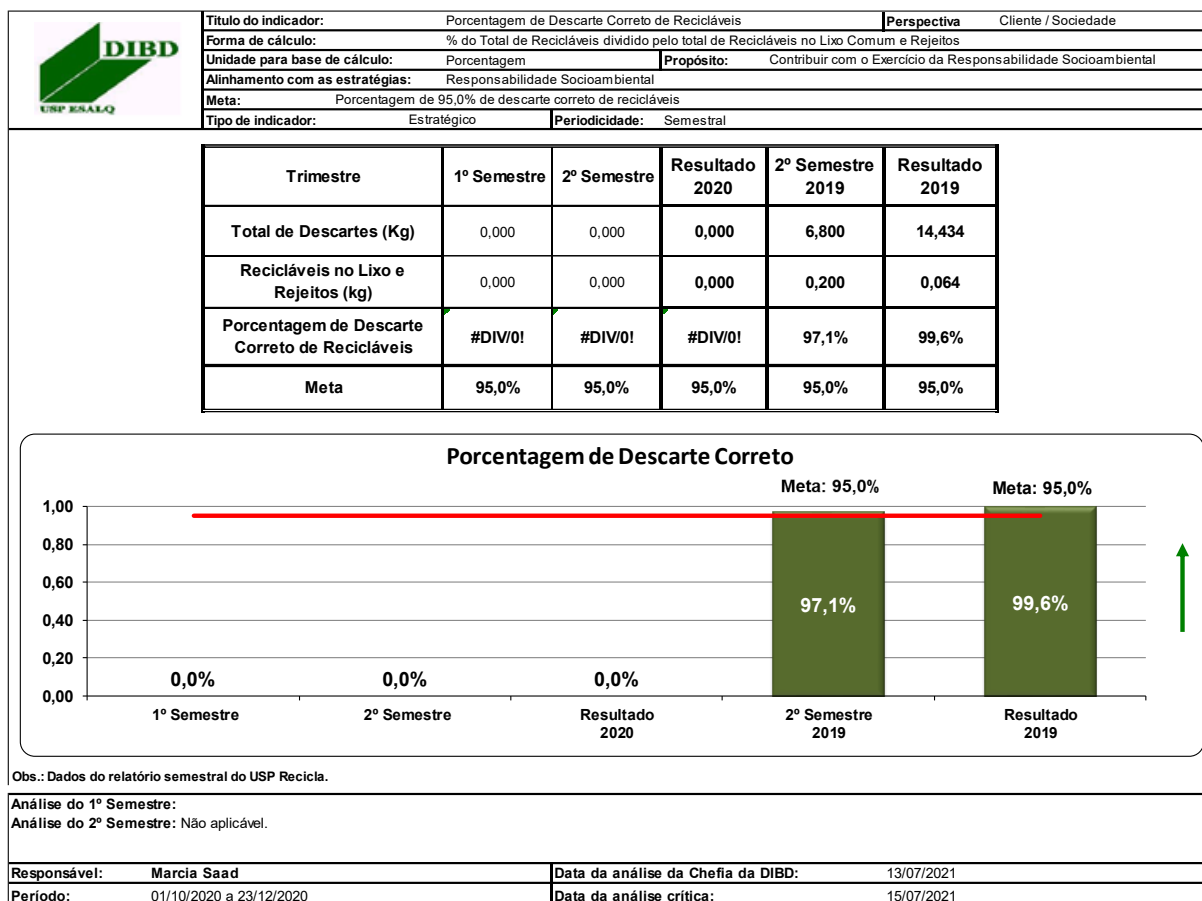


Figura 5 - Porcentagem de Descarte Correto de Recicláveis - **sem medição**

Em 2020, os serviços prestados à comunidade externa que já haviam sido planejados como a cessão do auditório, após às 18 horas para o Projeto Leitura 6.0, em parceria com a DVATCOM, foi cancelado, assim como outras demandas não puderam ser atendidas, em função da Pandemia.

2.2 Processos

Mesmo em teletrabalho, os processos foram bastante produtivos, concentrando suas equipes em atividades que dispensavam a presença física e todo material disponibilizado, acessado, processado, cadastrado, registrado foi executado por meio digital.

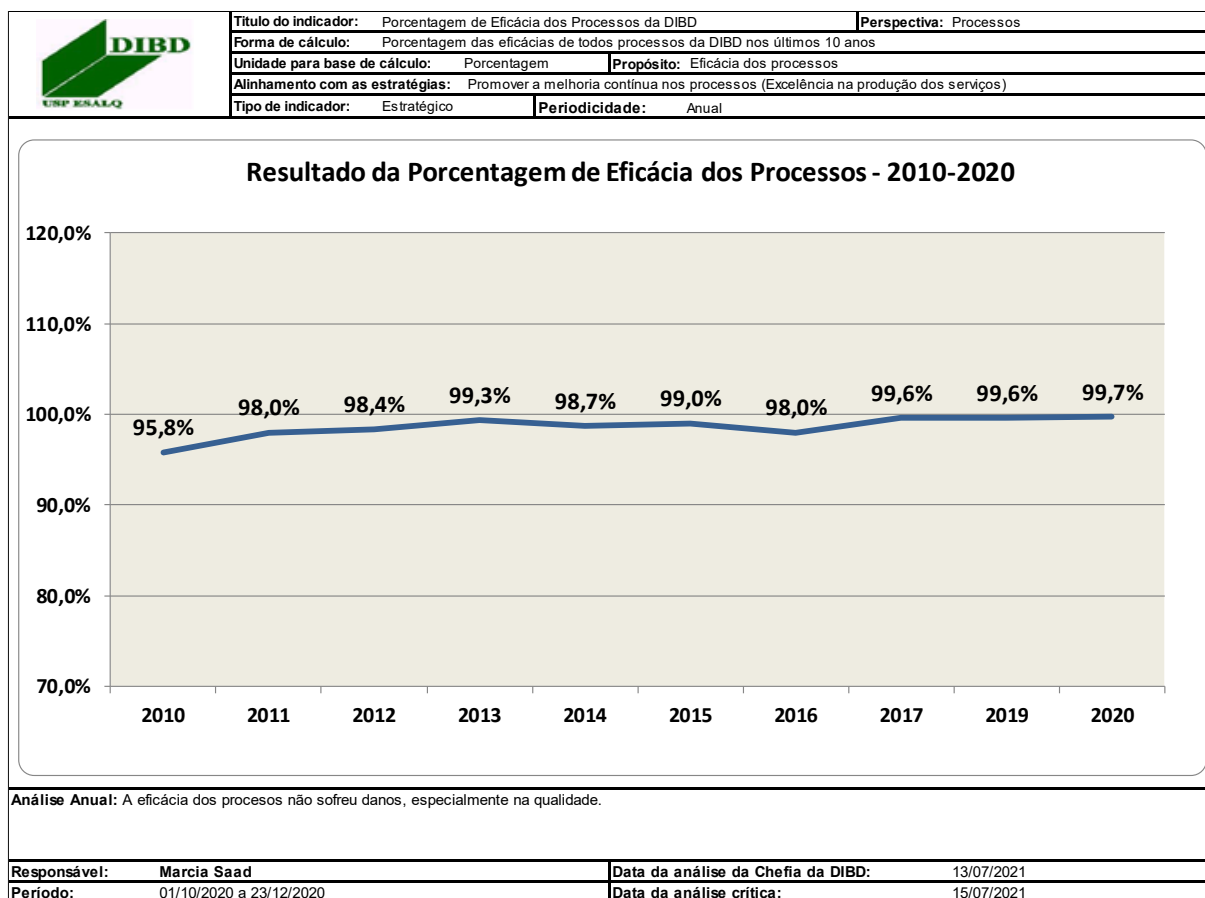


Figura 6 – Eficácia dos Processos da DIBD

2.3 Aprendizado e Conhecimento

Dada a excepcionalidade deste ano, A biblioteca concentrou seus esforços em novas capacitações e reciclagens, todas visando o uso otimizado de ferramentas de descoberta e àquelas dedicadas em apoiar o pesquisador, docente e alunos, especialmente os de pós-graduação, como é o caso dos Ids, a construção de perfis e a exploração de ferramentas de análise, como o Scival e o InCites.

2.3.1 Novos Produtos e Serviços

O uso de ferramentas como O Google Meet inovou o modelo de aulas, seminários e treinamentos, assim como as reuniões semanais e o atendimento personalizado.

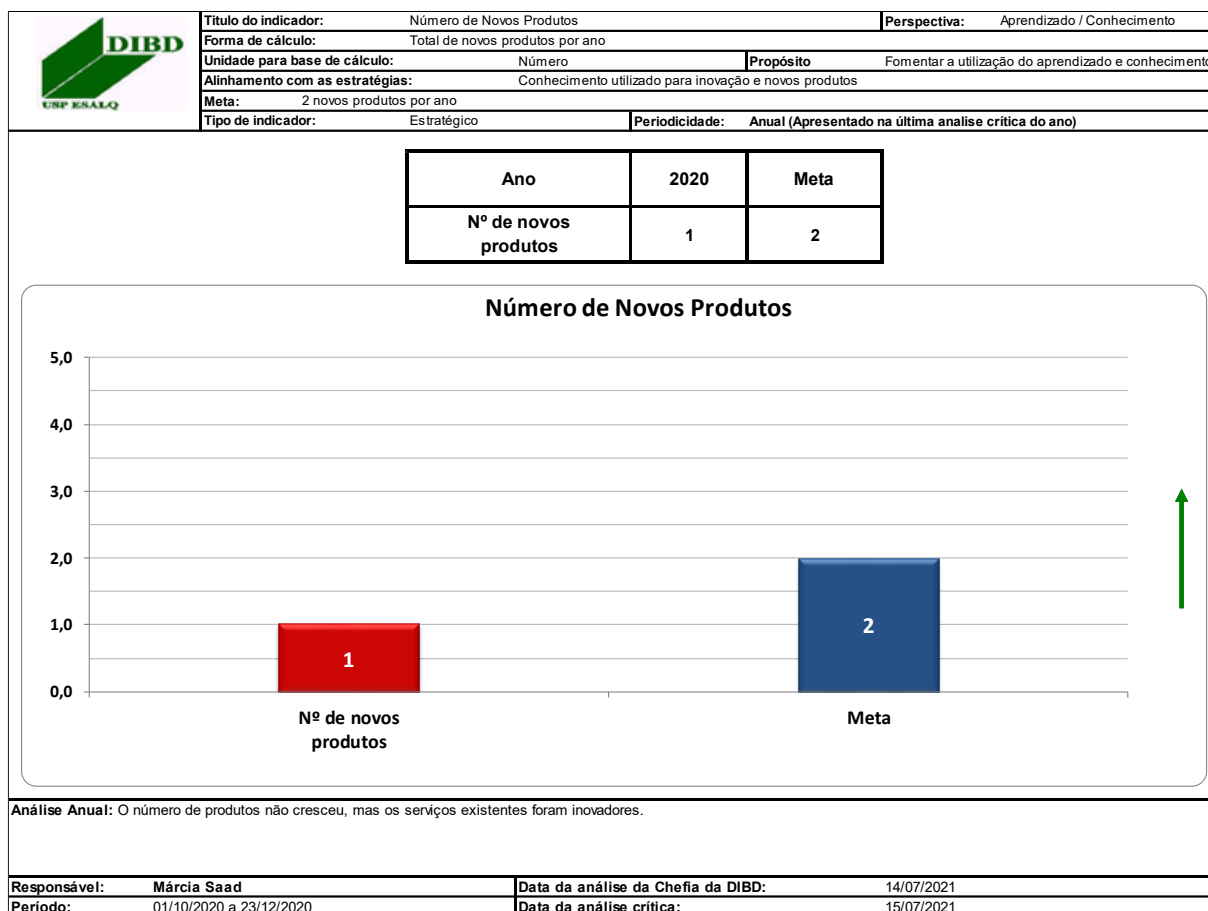


Figura 7 – Novos produtos

2.3.2 Difusão

O gráfico abaixo, Figura 8 mostra as atividades de transferência de conhecimento para outras unidades

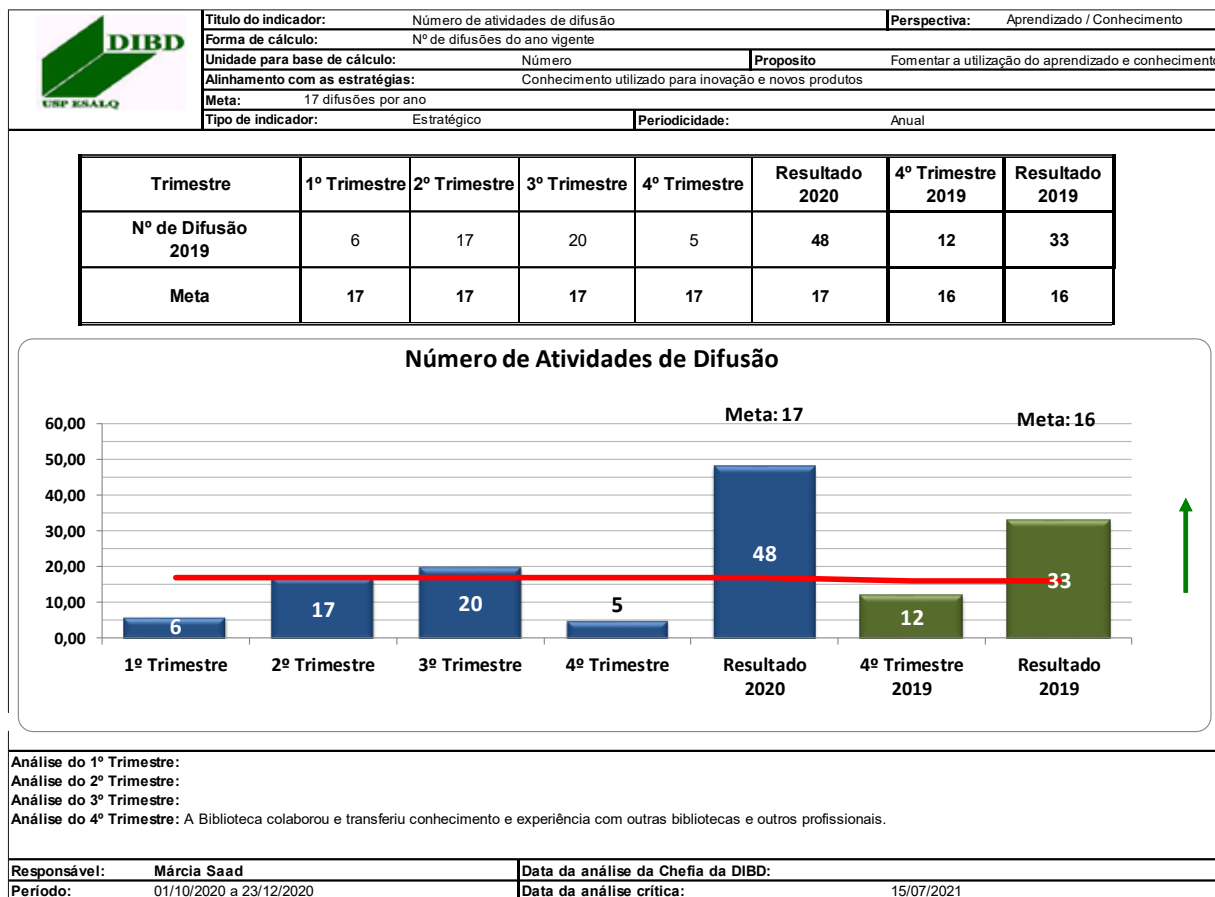


Figura 8 – Atividades de Difusão

2.4 Perspectiva Fiduciária

Os resultados refletem a racionalização do uso dos recursos, visando sua otimização.

Em razão das circunstâncias, foi medido apenas o primeiro trimestre.

2.4.1 Demandas de Uso do Acervo

O gráfico a seguir demonstra que menos 5% do material solicitado no período não foi suprido pelo seu próprio acervo.

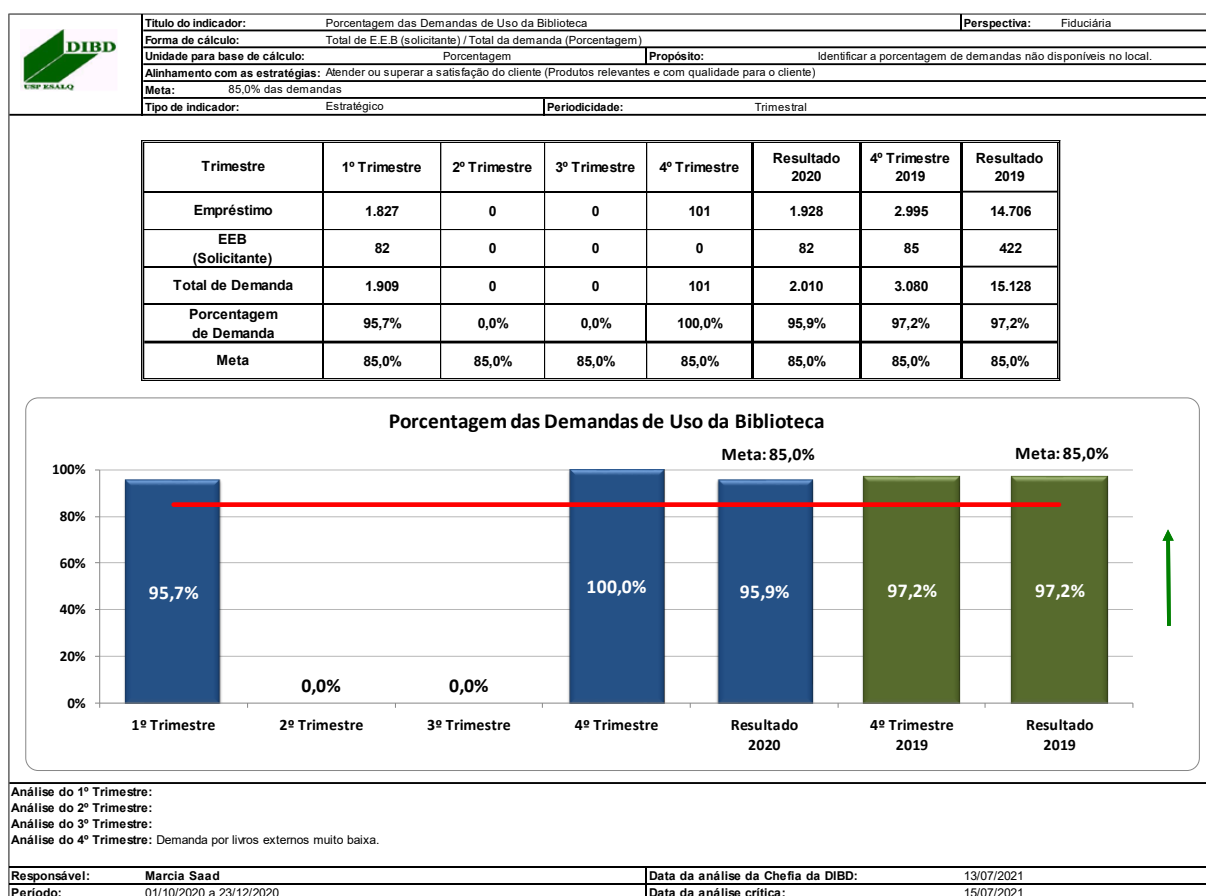


Figura 9 – Demandas de Uso da Biblioteca

2.4.2 Recursos para Aquisição

A distribuição otimizada dos recursos para aquisição de matéria bibliográfica, tendo em vista a diminuição do montante não atingiu a meta estabelecida, sendo necessária revê-la.

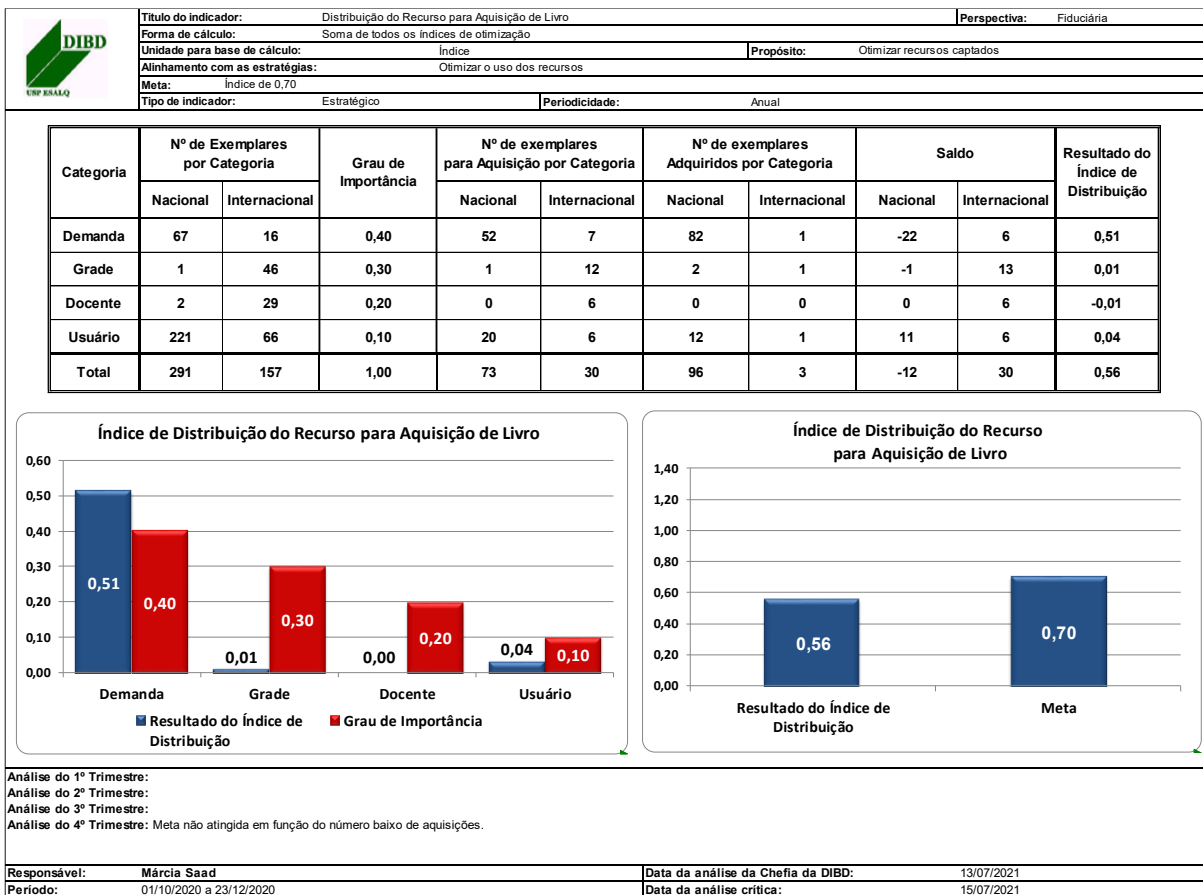


Figura 10 – Distribuição do Recurso para Aquisição de Livro

2.4.3 Usabilidade do acervo

Diferente do uso, a usabilidade mede a variação da consulta, empréstimo pela variação da frequência. Da mesma forma que os demais, o resultado reflete apenas o primeiro trimestre.

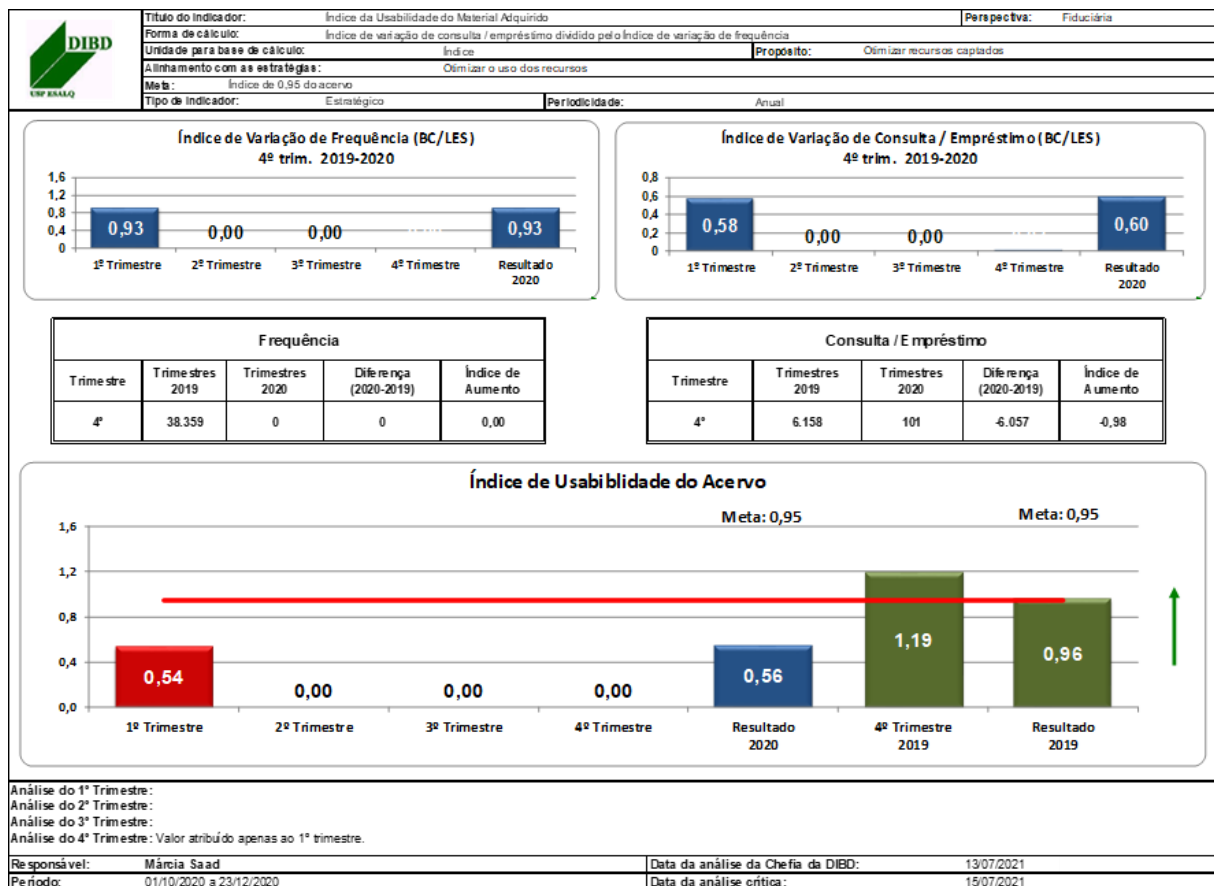
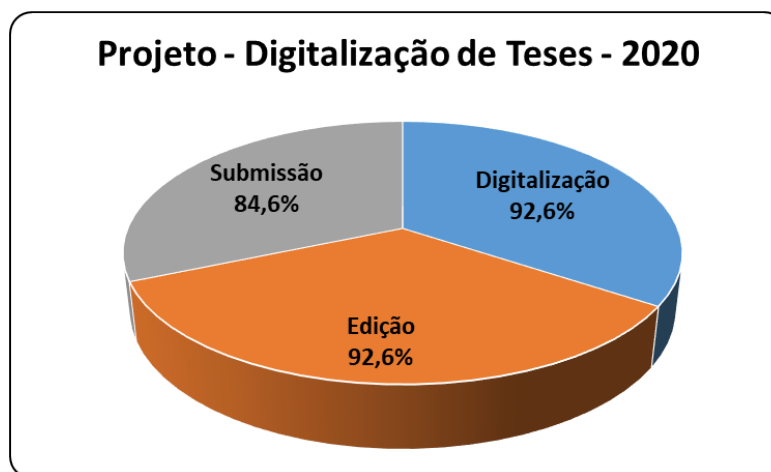


Figura 11 - Usabilidade do Material Adquirido

3 RESULTADO DE PROJETO

Durante o ano foi possível dar continuidade ao Projeto de Digitalização de Teses, pois a maioria das atividades; edição e submissão foram executadas em ambiente digital. Algumas digitalizações necessárias foram feitas por pessoas que se revezavam, de forma a permanecer na Biblioteca apenas uma em cada período.

O quadro abaixo mostra a evolução de todas as etapas do projeto.



CONCLUSÃO

Mesmo com uma mudança inesperada no formato de trabalho e com tantas incertezas, a Biblioteca retomou rapidamente seu planejamento, alterando os modelos e a forma, sem comprometer sua produtividade, ainda que privando o usuário de serviços presenciais, que foram compensados com plataformas de acesso a conteúdos digitais para continuidade dos estudos.

Os meios digitais e o acesso on line, via VPN garantiram a sustentabilidade dos serviços de da gestão da Biblioteca.

Há que se lamentar o fato de que as intervenções necessárias na infraestrutura predial não puderam ser executadas, aproveitando o momento muito propício.