

RBDGP
REVISTA BRASILEIRA DE DIREITO E GESTÃO PÚBLICA
- ARTIGO DE REVISÃO -

As bibliotecas universitárias e o sistema de gestão da qualidade

Francisco das Chagas Leite

Diplomado em Biblioteconomia (UFPB) e pós-graduado em Biblioteconomia (FIJ - RJ)
E-mail: franciscofip@hotmail.com

Resumo: As unidades de informações ocupam na sociedade da informação e do conhecimento um espaço significativo, principalmente, no que diz respeito às ferramentas de gestão e serviços. Como essas unidades devem priorizar a aprendizagem do ser humano, existem nelas uma preocupação cada vez mais crescente com a busca da qualidade. Sem elas, seria impossível as universidades cumprirem a sua missão, que é transformar alunos em pesquisadores. O resultado final da qualidade dos serviços prestados por uma Unidade de Informação está diretamente relacionado com o empenho de sua equipe funcional, que quanto mais capacitada estará mais apta a beneficiar diretamente o público que procura a biblioteca. Na gestão da qualidade torna-se necessário o envolvimento de todos os funcionários e é através da gestão da qualidade nas bibliotecas que a informação será de qualidade. A principal função da biblioteca é satisfazer os usuários que a ela se dirigem e oferecer a melhor informação é um dos principais passos para o sucesso da gestão de qualidade nas bibliotecas universitárias. Os serviços prestados pelas bibliotecas estão em constante avaliação, sendo avaliados pelos usuários sempre toda vez que os mesmos vão às bibliotecas. Isto acontece porque os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade dos serviços que recebem. Assim, é de suma importância que as bibliotecas procurem de forma efetiva atender às necessidades de sua clientela, estabelecendo com esta uma interação positiva. A função da biblioteca universitária é oferecer informação com qualidade à sua comunidade usuária. Entretanto, no contexto atual, para que essa unidade de informação possa realmente cumprir a sua função, precisa primar que pela qualidade dos serviços prestados. E, por essa razão, está obrigada a implantar seu sistema de gestão da qualidade.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Qualidade. Sistema de Gestão.

University libraries and the quality management system

Abstract: Information Units occupy in the information and knowledge society a significant space, especially with regard to management tools and services. As these units should prioritize learning humans are found in them an ever-increasing concern for the pursuit of quality. Without them, it would be impossible universities fulfill their mission, which is to turn students into researchers. The end result of the quality of services provided by a unit of information is directly related to the commitment of its functional team, the more capable will be better able to directly benefit the public looking for the library. In quality management becomes necessary to involve all employees and is through quality management in libraries that the information will be quality. The main function of the library is to satisfy users that run it and provide the best information is a major step for the success of quality management in university libraries. The services provided by libraries are constantly reviewed and evaluated by users always the same every time you go to libraries. This happens because users are in a better position to judge the quality of services they receive. It is therefore of paramount importance that libraries seek to effectively meet the needs of its clientele, setting this to a positive interaction. The function of the university library is to provide quality information to its user community. However, in the current context, so that the unit of information can really fulfill its function, it needs to excel the quality of services provided. And for that reason, is obliged to deploy its system of quality management.

Keywords: University Libraries. Quality. Management System.

1 Introdução

A vinculação do tema qualidade às unidades de informação ocorreu ainda na década de 1990. Hoje, já

existe um consenso de que a implantação de indicadores de desempenho como ferramenta de apoio à gestão das Unidades de Informação é uma discussão que merece ser privilegiada, visto que através dessa ferramenta é possível

melhor se planejar as ações desenvolvidas por essas unidades, e, conseqüentemente, avaliar os serviços oferecidos.

Em países em vias de desenvolvimento, a exemplo do Brasil, as bibliotecas universitárias também foram englobadas na busca por um novo modelo de gestão. Contudo, tem-se que reconhecer que a aplicação do modelo de gestão estratégica nesses ambientes de informação não se constitui numa tarefa fácil.

Para enquadrar-se no atual cenário, as bibliotecas universitárias precisam introduzir mudanças organizacionais e reordenar sua gestão. Entretanto, para conseguir promover essa adequação, “um dos caminhos que poderão ser percorridos é a gestão estratégica, tendo como premissas a valorização do capital intelectual e a modernização do processo produtivo” (ANDRADE; SANTOS, 2010).

Como as bibliotecas universitárias possuem a finalidade de fornecer pleno apoio ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, elas precisam apresentar um desempenho eficaz em seus produtos/serviços, para que possam possibilitar aos alunos uma melhor forma de produção de novos conhecimentos. Para conseguir alcançar esse objetivo, as bibliotecas necessitam também capacitar seus funcionários.

Ribeiro et al. (2008, p. 39) ressaltam que “a capacitação dos funcionários beneficia diretamente o público que procura a biblioteca buscando resultados, conhecimentos, promovendo uma gradual melhoria qualitativa entre atendente e usuário”.

Entretanto, é oportuno destacar a gestão estratégica - que através da qual é possível avaliar todo o ambiente organizacional - requer um aprendizado, uma percepção de oportunidades.

Segundo Barbêdo e Turrioni (2003, p. 64):

A implementação de sistemas de gestão permite às organizações estarem bem estruturadas e introduzirem métodos de trabalho mais eficientes para melhoria da qualidade, atingindo não somente os membros internos, mas toda a sociedade na qual a organização serve.

Como um elemento do macrosistema universitário, a biblioteca possui certas peculiaridades culturais. E, um dos pontos-chave de sua administração é a autonomia do gestor, a quem cabe a missão de formular políticas, visando elevar a satisfação do cliente/usuário.

Tal processo, que consiste na busca pela excelência, “exige o sistemático levantamento de dados e informações, com a finalidade não somente de avaliar os serviços, mas, principalmente, utilizá-los como elementos do planejamento estratégico” (ROZADOS, 2005, p. 66).

Contudo, Andrade (2004, p. 42) observa ainda que:

[...] uma das maiores deficiências na administração de unidades de informações brasileiras é a carência de instrumentos gerenciais, que permitam o levantamento e avaliação do desenvolvimento dos trabalhos e possibilitando um controle maior da qualidade dos serviços prestados.

As unidades de informações ocupam na sociedade da informação e do conhecimento um espaço significativo, principalmente, no que diz respeito às ferramentas de gestão e serviços. Como essas unidades devem priorizar a aprendizagem do ser humano, existem nelas uma preocupação cada vez mais crescente com a busca da qualidade. Sem elas, seria impossível as universidades cumprirem a sua missão, que é transformar alunos em pesquisadores.

Entretanto, no contexto atual, as bibliotecas precisam se adaptar às exigências da qualidade ao mesmo tempo em que os profissionais que atuam nessas unidades de informação, devem estar a par das diferentes propostas para qualidade. Tal modelo de gestão, “preconiza a qualidade de serviços com foco na eficiência e na eficácia, buscando a rapidez e o resultado satisfatório que atenda às necessidades de informação dos usuários” (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008, p. 34).

O presente artigo pretende mostrar os fundamentos da gestão estratégica, bem como mostrar a importância de sua implementação pelas bibliotecas universitárias.

2 Revisão da Literatura

2.1 A Gestão da Qualidade em Bibliotecas Universitárias

O século XXI iniciou abrindo um leque de oportunidades e desafios para as Bibliotecas Universitárias. Pois, ao mesmo tempo em que a tecnologia amplia os serviços informacionais, barateando-os, as Unidades de Informação vem sofrendo uma drástica redução nos recursos destinados à manutenção de seus serviços, obrigando seus gestores a procurarem ferramentas capazes de oferecerem resultados quantitativos e qualitativos, que garantam-lhe os investimentos necessários à manutenção de suas unidades.

Na atualidade, as bibliotecas universitárias vêm direcionando suas preocupações não somente para os serviços oferecidos, mas, precisamente, para a qualidade desses serviços e para os recursos que dispõem em mãos para promoverem seu funcionamento (BARBÊDO, 2004).

Nesse sentido, as Bibliotecas Universitárias vêm, de forma constante, buscando melhorias para garantir aos usuários internos e externos, um ambiente satisfatório, dotado de condições capazes de proporcionar serviços que atendam aos princípios, definidos pela modernidade.

Dissertando sobre a qualidade em serviços de informação, Vergueiro e Carvalho (2001, p. 28), afirmam que no cenário atual, é conveniente que as bibliotecas “definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam de maneira rápida e eficiente tanto às demandas da sociedade como às características específicas de sua clientela”.

Mais do que nunca, as bibliotecas possuem a necessidade de repensar o seu papel, visando manter o seu status de fonte de informação, utilizando de forma intensiva as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), atendendo seus usuários qualidade e encurtando o tempo de resposta para que seus gestores possam tomar decisões mais acertadas.

Beluzzo e Macedo (1997) destacam que as Bibliotecas Universitárias têm a necessidade de acompanhar a evolução das informações e das tecnologias,

oferecendo melhor qualidade nos seus serviços. E, para tanto, precisam aperfeiçoar suas atividades, investindo nos recursos humanos, visto que é através da realização de um bom trabalho, que elas podem obter a satisfação de seus usuários.

Na concepção de Mendonça (2001, p. 27):

[...] trabalhar com qualidade nas bibliotecas universitárias assume o significado de promover a sensibilidade da equipe e capacitá-la para executar suas funções rotineiras para buscar e utilizar dados estatísticos adequados, bem como estar integrado ao modo de perceber as expectativas do usuário e, ao mesmo tempo, poder avaliar os resultados dos serviços de maneira qualitativa e quantitativa.

Na gestão da qualidade torna-se necessário o envolvimento de todos os funcionários e é através da gestão da qualidade nas bibliotecas que a informação será de qualidade. A principal função da biblioteca é satisfazer os usuários que a ela se dirigem e oferecer a melhor informação é um dos principais passos para o sucesso da gestão de qualidade nas bibliotecas universitárias.

Afirmam Longo e Vergueiro (2003) *apud* Valls e Vergueiro (2006, p. 124):

Implantar com sucesso a gestão da qualidade em serviços de informação significa entender as barreiras e os conflitos gerados e aprender a gerenciá-los de forma eficiente e eficaz, procurando reduzir a ansiedade dos seres humanos e conduzindo-os a um processo de melhoria contínua. As pessoas têm que estar convencidas - e não ser obrigadas a acreditar -, que esse tipo de gestão implicará em vantagens pessoais (e para a organização) apreciáveis. Acima de tudo, essas vantagens são traduzidas em crescimento pessoal.

A implantação de um programa de gestão da qualidade em serviços numa biblioteca requer uma redefinição de seu modelo de gestão, eliminando tudo aquilo que possa ser considerado obstáculos à promoção de uma melhor qualidade nos serviços ofertados. O sucesso dessa iniciativa está condicionado ao envolvimento de todo o pessoal que compõe a Unidade de Informação.

Na visão de Ribeiro et al. (2008, p. 39):

[...] os recursos humanos nas bibliotecas assumem o papel de intermediários responsáveis pela satisfação ou não do usuário e pela imagem boa ou ruim da biblioteca. Para isso, todo empenho, esforço, interesse aplicados no atendimento ao usuário se fazem necessários para enriquecer o aperfeiçoamento da equipe de atendimento, através de atividades estruturadas a qualificação transforma trabalhadores em mediadores e agentes culturais.

O resultado final da qualidade dos serviços prestados por uma Unidade de Informação está diretamente relacionado com o empenho de sua equipe

funcional, que quanto mais capacitada estará mais apta a beneficiar diretamente o público que procura a biblioteca.

Completando esse pensamento, Cavalcante e Pinto (1996) afirmam que para se atingir níveis satisfatórios de qualidade nos centros de informação das universidades é necessário:

- a) uma política de recursos humanos que priorize salários;
- b) treinamento e valorização profissional.

Com base no exposto, conclui-se que a principal fonte de apoio de um programa de qualidade são os recursos humanos, bem como o potencial de motivação e participação que esses recursos possuem.

Na visão de Shaughnessy *apud* Vergueiro e Belluzzo (1997), para se instalar um programa de qualidade em um serviço de informação, é necessário o atendimento dos seguintes requisitos:

- a) adoção de linguagem adequada, incluindo postura corporal, meios de canais de distribuição;
- b) ambientação física adequada;
- c) cortesia e comunicabilidade;
- d) segurança, incluindo confiabilidade.

Em resumo, para ser capaz de atender as necessidades de seus usuários com qualidade, além de um ambiente propício, as bibliotecas necessitam ter pessoas qualificadas, principalmente, com espírito de equipe e conscientes que devem desenvolverem um trabalho com qualidade.

No contexto atual, entendem Barbêdo e Turrioni (2003, p. 2) que:

[...] as bibliotecas necessitam buscar novas formas de incluir o cliente/usuário na filosofia dos serviços que utilizam e a aplicação de um sistema de gestão da qualidade neste setor pode contribuir para o desenvolvimento de atividades atendendo as necessidades de seus usuários, além de uma melhor organização interna, definição clara e documentada das atividades e responsabilidades e de sua equipe e o fortalecimento da competência e qualidade do trabalho.

Assim, diante dessa necessidade, tem-se ampliado a adoção da gestão da Qualidade nas Bibliotecas Universitárias, melhorando os serviços ofertados, reduzindo o tempo para a execução de tais serviços, utilizando-se instrumentos capazes de repassarem para o usuário uma maior credibilidade e ao mesmo tempo, uma maior segurança quanto à qualidade do que está sendo ofertado.

2.2 A gestão da qualidade total em bibliotecas

A Gestão da Qualidade Total (GQT) surgiu no cenário empresarial. No entanto, vem sendo amplamente utilizada no setor de serviços, devido, principalmente, a determinados fatores, a exemplo da melhoria do ambiente interno e do melhor relacionamento estabelecimento com os clientes.

Informa Barbêdo (2004) que como os programas de GQT passaram a mundialmente implementados, alguns de seus aspectos passaram a ser aplicados ao setor de

serviços. Contudo, para se implementar efetivamente a GTQ no setor de serviços, é necessário se entender as características únicas das operações de serviços, bem como o papel dos clientes, dentre outros fatores.

A GQT possui conceitos genéricos, que devem ser implementados diferentemente nas organizações prestadoras de serviços, face à natureza intangível dos serviços. Tais conceitos refere-se ao foco no cliente e são considerados fundamentais para a implementação de um sistema de gestão.

Na GQT o cliente é o centro para provisão dos serviços, e que a flexibilidade dos serviços, exigem um amplo entendimento de suas características específicas, de modo a proporcionar o envolvimento com o cliente.

Por outro lado, informa Barbêdo (2004) que um estudo realizado por Sureshchandar, Rejadran e Anantharaman em 2001, possibilitou a identificação de 12 dimensões de Gestão da Qualidade, que podem ser consideradas fatores críticos para a instituição de um programa de GQT numa organização prestadora de serviços. São elas:

- a) Benchmarking;
- b) Comprometimento da alta gestão e liderança visionária;
- c) Cultura do serviço;
- d) Foco no cliente;
- e) Gestão de recursos humanos;
- f) Intervenção de sindicatos;
- g) Melhoria contínua;
- h) Responsabilidade social;
- i) Satisfação do empregado;
- j) Sistema de análise e informação;
- l) Sistema técnico;
- m) Visão do serviço.

No que diz a aplicação da GQT em biblioteca, existem vários estudos que mostram os bons resultados obtidos. É importante destacar que quando se aplica esse tipo de metodologia numa biblioteca, essa unidade de informação vê-se obrigada a reescrever sua visão, promovendo mudanças significativas, visto que precisa desenvolver uma nova cultura organizacional.

No entanto, quando uma biblioteca opta pela GQT somente consegue atingir os objetivos traçados, se com a ajuda de consultores, conseguir incorporar os princípios de excelência de serviços, estabelecidos pela referida ferramenta, capacitando/treinando seu pessoal de trabalho para que o mesmo adquira as habilidades necessárias para direcionar o foco do atendimento para o cliente/usuário, promovendo uma melhoria nos serviços prestados de forma contínua.

2.3 Indicadores da Qualidade em Bibliotecas Universitárias

Na avaliação da qualidade em serviço são utilizados vários indicadores, que constituem "uma série de dados definidos para responder perguntas sobre um fenômeno ou um sistema dado", que "permitem medir [...], se estão sendo alcançados os objetivos ou as mudanças previstas" (ROZADOS, 2005, p. 433).

Assim sendo, um indicador é uma ferramenta de mensuração, que pode ser utilizada para levantar aspectos

quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, quando se quer promover uma avaliação, visando a tomada de uma decisão.

Takashina e Flores (1996) informam que os indicadores da qualidade estão associados às características da qualidade do produto, julgadas pelo cliente.

Vergueiro e Carvalho (2001) afirmam que através da definição dos indicadores de qualidade, podem ser avaliados os seguintes itens: acesso, comunicação, confiança, cortesia, credibilidade, custo/benefício, efetividade, eficiência, extensividade, garantia, qualidade, resposta, satisfação do usuário, segurança, tangibilidade e tempo de resposta.

Pelo demonstrado, quando se buscar a qualidade em serviço no ambiente das bibliotecas é necessário proceder uma avaliação que envolva vários aspectos. Essa avaliação é promovida através dos indicadores de satisfação dos clientes/usuários.

Whitehall *apud* Vergueiro e Carvalho (2001), relaciona algumas considerações, que devem ser observadas na definição dos indicadores de satisfação dos clientes em serviços de informação. Tais considerações são as seguintes:

- a) a informação fornecida deve conter itens relevantes para os usuários;
- b) adequação das fontes de informação à área de interesse dos usuários;
- c) avaliação do usuário sobre o serviço;
- d) facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos;
- e) rapidez no acesso e fornecimento da informação.

É oportuno lembrar que a gestão da qualidade em serviços de informação tem seu foco no cliente/usuário. Para tanto, além de garantir a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário, a biblioteca, precisa de um bibliotecário-administrador que tenha imaginação, bom desempenho administrativo e que seja capaz de motivar outros a promover a qualidade do serviço.

Destacam ainda Vergueiro e Carvalho (2001), que a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária, requer indicadores que permitam avaliar esses serviços, enumerando, desta forma, os seguintes:

- a) Comunicação: mede o desempenho dos bibliotecários na resposta às perguntas de referência e mecanismos formais de comunicação;
- b) Acesso: enfoca a obtenção e localização de material de informação no acervo, itens de infra-estrutura/equipamentos e a utilização de serviços diversos;
- c) Confiança: inclui as políticas utilizadas e a participação na tomada de decisão nas bibliotecas;
- d) Cortesia: relacionada à utilização da biblioteca e ao bom atendimento;
- e) Efetividade/eficiência: focaliza questões relacionadas disponibilidade de funcionários, utilização da biblioteca, atendimento ao cliente e utilização de serviços;
- f) Qualidade: diz respeito à infra-estrutura, ao acervo; ao atendimento; as respostas às questões de referência e à utilização dos serviços;

g) Resposta: caracterizada pela utilização/localização do material no acervo e pela resposta às questões de referência.

h) Tangíveis: contempla aspectos concretos das instituições (infra-estrutura/equipamentos e conservação dos materiais disponíveis);

i) Credibilidade: pode ser julgada pela participação dos clientes nas tomadas de decisão;

j) Segurança: envolvem os acessos físicos especiais e o estado de conservação dos materiais, dentre outros;

l) Extensividade: destaca aspectos de infraestrutura/equipamentos, obtenção e localização do material no acervo;

m) Garantia: relaciona questões de referência e o atendimento em geral pela equipe das bibliotecas;

n) Satisfação do cliente: é avaliada levando em consideração todos os serviços oferecidos.

Analisando todos os indicadores enumerados por Vergueiro e Carvalho (2001), para ter qualidade em seus serviços, a biblioteca não deve apenas conhecer o seu usuário: é de fundamental importância que ela saiba oferecer o que esse usuário precisa, proporcionando-lhe um atendimento de qualidade.

Abordando a importância da adoção de um sistema de qualidade por parte uma unidade de informação, Andrade (2004, p. 105) destaca que:

Para que se obtenha a garantia da qualidade na implantação de um programa nas bibliotecas, é necessário que os bibliotecários desenvolvam padrões, medidas e indicadores dentro de suas unidades, tendo como alvo as necessidades dos usuários como também promovam a sensibilidade da equipe, implantando treinamento contínuo para que executem bem suas atividades técnicas rotineiras, utilizando-se adequadamente das estatísticas como parâmetros de avaliação para determinação de indicadores bons ou ruins, através da interação com seus clientes, transformando suas expectativas em medidas quantitativas e qualitativas.

Os serviços prestados pelas bibliotecas estão em constante avaliação, sendo avaliados pelos usuários sempre toda vez que os mesmos vão às bibliotecas. Isto acontece porque os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade dos serviços que recebem. Assim, é de suma importância que as bibliotecas procurem de forma efetiva atender às necessidades de sua clientela, estabelecendo com esta uma interação positiva.

2.4 Os Instrumentos de Avaliação da Qualidade dos Serviços Oferecidos pelas Bibliotecas

O primeiro modelo voltado para a avaliação de serviços foi desenvolvido pelos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Berry, em 1985. Tal modelo leva em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (gaps) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido (REBELLO, 2004).

Posteriormente, os mesmos pesquisadores, desenvolveram o modelo SERVQUAL, em 1988, destinado a avaliar a qualidade de serviço percebida pelos consumidores, ou melhor, como os clientes percebem a qualidade dos serviços administrativos prestados. Quando se utiliza esta metodologia, "a qualidade percebida pelo consumidor resulta do hiato entre as expectativas iniciais e desempenho percebido do serviço", sendo a mesma determinada, pelas seguintes características: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade (TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008, p. 13).

Informam Vergueiro e Carvalho (2001) que a aplicação do modelo SERVQUAL em bibliotecas universitárias tem comprovado a sua relevância como instrumento, enquanto ferramenta capaz de captar a percepção da comunidade acadêmica em relação aos serviços de informação oferecidos.

Apesar das críticas formuladas ao modelo SERVQUAL, o mesmo é amplamente aplicado em diversos setores, apresentando resultados positivos, satisfatórios e práticos, quando da avaliação da qualidade de serviços (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

Completando esse pensamento, Rebello (2004, p. 86) destaca que:

Por meio do SERVQUAL pode-se avaliar a qualidade dos serviços prestados (que são intangíveis) como um todo e também verificar que dimensões dessa qualidade devem requerer maior atenção por parte da gerência da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las.

Além do próprio SERVQUAL, no âmbito da avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas, também são utilizadas outras metodologias de mensuração, a exemplo do LIBQUAL, do 5S e das normas ISO 11620 e ISSO 2789.

É importante registrar que o LibQUAL, criado para avaliar a Qualidade no ambiente de bibliotecário, foi desenvolvido pela Associação de Bibliotecas de Pesquisas e as Bibliotecas Universitárias do Texas. Construindo a partir da adaptação promovida em escalas e dimensões do SERVQUAL, direcionando-o para as Unidades de Informação, o referido instrumento permitir as bibliotecas solicitar, investigar, entender e agir sob as opiniões dos usuários com relação à qualidade de seus serviços (BARBÊDO, 2004).

Acrescenta Barbêdo (2004) que o LibQUAL apresenta os seguintes objetivos básicos:

a) Ajudar bibliotecas a entender melhor as percepções dos usuários da qualidade de serviços oferecidos;

b) Aumentar as habilidades analíticas dos funcionários da biblioteca para interpretação e ação de dados obtidos.

c) Coletar e interpretar o feedback dos usuários sistematicamente;

d) Estimular uma cultura de excelência no fornecimento de serviços de bibliotecas;

e) Identificar melhores práticas em serviços de bibliotecas;

O LibQUAL contém cinco dimensões com 25 questões, através das quais é possível avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por uma biblioteca. As duas primeiras dimensões foram transportadas do SERVQUAL e as demais foram construídas a partir de entrevistas realizadas com mais de 4.000 usuários, focalizando, segundo Barbêdo (2004), os seguintes aspectos:

- a) Abordagem do serviço;
- b) Acesso à informação.
- c) Biblioteca como local;
- d) Confiabilidade;
- e) Provisão de coleções físicas;

Um dos mais novos instrumentos de avaliação utilizados pelas bibliotecas foi desenvolvido pela American Library Association (ALA). Trata-se do Standards for University Libraries, que apresenta um conjunto de padrões qualitativos para as bibliotecas universitárias (missão, metas e objetivos, recursos humanos, coleção, infra-estrutura e equipamentos, serviços e orçamento) e que tem sido utilizado para observação os processos de melhoria do desempenho das bibliotecas (REBELLO, 2004).

Seguindo os padrões do SERVQUAL, as Bibliotecas Universitárias desenvolveram dimensões específicas destinadas à avaliação da qualidade em serviços, objetivando busca pela excelência em serviços para satisfazerem os usuários. Para tanto, redefiniram seus métodos de trabalho, tornando-os eficientes, aperfeiçoaram os seus recursos físicos e humanos, e, implementaram sistemas de gestão da qualidade, destinados não somente atender às expectativas de seus usuários, mas, sobretudo, seus próprios objetivos.

2.5 ISO 9001 em Serviços Prestados pelas Bibliotecas

A luta pelas melhorias contínuas tem levado as organizações a optarem pelas normas de certificação, a exemplo da ISO 9001:2000, por considerar a organização como um todo integrado em processos que se complementam, concedendo a certificação àquelas organizações/instituições que funcionem de modo harmônico e complementar, oportunizando aos seus usuários/clientes serviços de qualidade.

Abordando a implantação da Norma ISO numa organização, Walter (2005) afirma que a administração deve observar os seguintes requisitos básicos:

- a) identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação para a organização;
- b) determinar a seqüência e interação dos processos; determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos resultem eficazes;
- c) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessários para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- d) monitorar, medir e analisar esses processos;
- e) implementar e analisar esses processos;
- f) implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

No início da década de 1990, a International Standard Organization (ISO), criou novos padrões voltados para a medição do desempenho das bibliotecas, surgindo, assim, a Norma ISO 11620/98 (*Information and Documentation - Library Performance Indicators*), que congrega um conjunto de definições e metodologias, bem como a definição de 29 indicadores de desempenho (GUIMARAES et al., 2007).

No entanto, apesar da existência da Norma ISO 11620/98 há quase duas décadas, a medição de desempenho em bibliotecas universitárias ainda é um assunto com pouca prática no Brasil (COLETTA, 2007).

Dissertando sobre a importância da utilização dos indicadores de desempenho por parte das bibliotecas, Celere e Pirani (2011, p. 83) afirmam que:

[...] a utilização de indicadores de desempenho proporciona um autodiagnóstico, tornando possível a identificação e solução de problemas de forma rápida. A avaliação de desempenho em áreas estratégicas informa a quantidade e qualidade da performance atual, identifica onde há necessidade de melhoria e quais são as prioridades. São medidas simples que resultam em melhorias e que permite que nos anos seguintes, por exemplo, a comparação dos dados e resultados possam ser realizadas, tanto ano a ano, quanto com outras bibliotecas.

Através da utilização de indicador de desempenho, a biblioteca pode estabelecer metas para serem atingidas ao longo do ano, bem como auxiliar na elaboração de um diagnóstico, capaz de enumerar mecanismo visando à melhoria de sua performance, de forma que um indicador de desempenho pode ser visto como uma ferramenta de avaliação de qualidade, proporcionando a eficácia dos serviços prestados/oferecidos.

Quanto à norma ISO 9001, ela é um Sistema de Medição de desempenho que tem como objetivo quantificar o desempenho das bibliotecas, de forma que a aplicação dessa norma "implica a compreensão da organização de que sua gestão deverá ser feita com base em políticas de qualidade, foco no cliente, planejamento de atividades, documentação de processos, monitoramento e melhorias contínuas" (WALTER, 2005, p. 108).

O sucesso da implantação das normas ISO 9001 está condicionado a vários fatores, entre os quais, segundo Walter (2005), é possível destacar os seguintes:

- a) a necessidade do comprometimento da mais alta gerência da instituição no sentido de garantir recursos para a realização dos serviços;
- b) o estudo profundo da norma e de seus requisitos por todo o pessoal envolvido;
- c) a documentação das etapas do trabalho que está sendo certificado;
- d) a realização das atividades buscando melhorias constantes.

É importante destacar que "a Norma ISO 9001:2000 reforça ainda a melhoria constante do processo de qualidade, que difere conceitualmente de diminuição

de erros, na medida em que implica avaliação constante e retroalimentação do processo" (WALTER, 2005, p. 107).

Focalizada na eficácia do sistema de gestão da qualidade, a ISO 9001:2000 estabelece a necessidade de que a organização conheça o cliente/usuário. Entretanto, para obter a certificação da ISO 9001, as bibliotecas são periodicamente auditadas. Somente quando a Unidade de Informação possui todos os requisitos definidos pela referida Norma, a certificação é concedida.

3 Considerações Finais

Ao longo de seu processo histórico, as bibliotecas têm exercido a função de prestadoras de serviços de informação. Para tanto, no desenvolvendo das atividades voltadas ao atendimento de seus usuários, estas unidades vêm utilizando-se dos recursos proporcionados pelo avanço tecnológico, visando oferecer qualidade na prestação de seus serviços.

Entretanto, no contexto atual, as bibliotecas não somente oferecem serviços de informação. Elas também educam, capacitam, formam e transformam seus usuários. E estes, através das informações recebidas, ampliam o entendimento/conhecimento, tornando-se capazes de contribuir para o desenvolvimento social.

Através da presente pesquisa foi possível constatar que no campo da Biblioteconomia ainda não existe uma compreensão sólida e nem um uso amplo do conceito de qualidade, voltado para o gerenciamento dos serviços de informação.

Apesar da existência da farta bibliografia sobre o tema qualidade, as fontes, que, de forma específica, abordam a utilização das ferramentas da qualidade nas unidades de informações, ainda são mínimas. E, esta situação tem contribuído para que ainda não exista um uso amplo do conceito de qualidade, no campo da biblioteconomia.

Através da presente pesquisa pode-se também constatar que somente na última década foi que se intensificaram-se no Brasil os estudos voltados para o uso de recursos de gerenciamento da qualidade em unidades de informação. E, que entre as bibliotecas de universidades públicas, a aplicação dos sistemas de gestão da qualidade, a exemplo da norma ISSO 9001:2000, vem sendo dificultada, principalmente, por fatores financeiros.

No entanto, outro aspecto importante demonstrado pelo presente estudo, diz respeito à necessidade que as bibliotecas possuem de aperfeiçoarem suas atividades de forma constante, tanto em benefício de sua própria estrutura (melhorando o desenvolvimento dos procedimentos que realizam), quanto em benefício da função e contribuição social, às quais estão obrigadas a desempenharem.

Em síntese, a função da biblioteca universitária é oferecer informação com qualidade à sua comunidade usuária. Entretanto, no contexto atual, para que essa unidade de informação possa realmente cumprir a sua função, precisa primar que pela qualidade dos serviços prestados. E, por essa razão, está obrigada a implantar seu sistema de gestão da qualidade.

4 Referências

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: indicadores de desempenho e padrões de qualidade Dissertação de Mestrado. Niterói: Universidade Federal Fluminense / Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2004.

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça; SANTOS, Ana Rosa dos. **Princípios da gestão estratégica e suas aplicações na biblioteca universitária** (2010). Disponível in: <http://www.ndc.uff.br/repositorio/acesso> em 10 ago 2011.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca. **Sistema de gestão da qualidade em serviços**: estudo de caso em uma biblioteca universitária. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Itajubá, 2004

_____; TURRIONI, João Batista. Sistemas de gestão da qualidade no setor de serviços: um estudo de aplicabilidade em bibliotecas de ensino superior de uma cidade mineira. **Revista Pesquisa e Desenvolvimento Engenharia de Produção**, n.1, p. 63-76, dez. 2003.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, mai-ago, 2008.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista, MACEDO, Neves Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da informação**, v. 22, n. 2, p. 124-131, 1993.

CAVALCANTE, Lídia Eugenia, PINTO, Virgínia Bentes In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 9., 1996., Curitiba. **Anais...** Curitiba, 1996.

CELERE, Milena; PIRANI, Rodrigo Brunelli. Indicadores de desempenho: relato de experiência da Biblioteca da Faculdade de Direito da USP, *campus* de Ribeirão Preto. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 81-90, jan./jun. 2011.

COLETTA, T. G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 129-141, set./dez. 2007.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set.-dez., 2008.

GUIMARAES, M. C. S. *et al.* Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: relato de estudo piloto na Fiocruz. **Perspectivas em Ciência da**

- Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 84-96, jan./abr. 2007.
- MENDONÇA, Sandra Regina. **Qualidade dos serviços prestados aos usuários da biblioteca da UNIOESTE - campus de Francisco Beltrão-PR**. Campinas, 2001. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação). PUCCAMPINAS, 2001.
- REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do hospital universitário Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004.
- RIBEIRO, Carlos Eduardo Navarro et al. A importância da qualidade do atendimento ao usuário em bibliotecas de instituição de ensino superior. Maringá Management. **Revista de Ciências Empresariais**, v. 5, n.1, p.33-41, jan./jun. 2008.
- ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005.
- _____. Indicadores como ferramenta para avaliação de serviços de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB; Associação Bibliotecária do Paraná, 2005.
- TAKASHINA, Newton T.; FLORES, Mario C. X. **Indicadores da qualidade e do desempenho**: como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
- TEIXEIRA, Maria Emilia Peluso; FARIAS FILHO, José Rodrigues de. Avaliação dos serviços de bibliotecas: Estudo de caso UFF. In: IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão/Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008. **Anais...** Niterói: UFRJ, 2008.
- VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.
- VERGUEIRO, Waldomiro, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em fase da globalização da informação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 18.,1997., São Luiz. **Anais...** Maranhão, 1997.
- _____; CARVALHO, Telma. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.
- WALTER, Maria Tereza. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 1, p.104-113, jan./abr. 2005.

Artigo submetido em 09/10/2013
Aprovado em 20/11/2013