

As bibliotecas universitárias e a gestão de qualidade no atendimento: estudo de caso

Cláudia Regina dos Anjos (UFRJ) - cranjos@gmail.com

Ana Paula da Cruz Calixto (IME) - apccalixto1@yahoo.com.br

Maria Cristina Loureiro Gomes (UFRJ) - cranjos@ig.com.br

Resumo:

Este trabalho visa a análise de cinco Bibliotecas Universitárias (BU) do Estado do Rio de Janeiro com objetivo de verificar como essas bibliotecas estão desenvolvendo suas atividades na busca pela qualidade. Bem como também a necessidade de aplicação de um sistema de gestão da qualidade nestes ambientes através de métodos qualitativos, pois busca o levantamento de dados com o intuito de analisar o nível da qualidade dos serviços oferecidos. A análise do estudo refletirá na questão da qualidade no atendimento em 5 (cinco) Bibliotecas Universitárias (BU) de 5 (cinco) Instituições de Ensino Superior localizadas no Estado do Rio de Janeiro, onde o objetivo geral é o exame do espaço físico, acervo e atendimento. As bibliotecas escolhidas foram: Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Instituto Militar de Engenharia (IME), Faculdade Bezerra de Araújo (FABA), Faculdade Salesiana de Macaé (FSMA).

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Bibliotecários. Qualidade no atendimento.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

As bibliotecas universitárias e a gestão de qualidade no atendimento: estudo de caso

1 INTRODUÇÃO

A qualidade é um elemento estratégico para o sucesso organizacional. Desta forma, deve-se priorizar o atendimento de qualidade e ofertar aos seus usuários: alunos, professores, funcionários com serviços e produtos que atendam às suas necessidades. As bibliotecas têm buscado e se beneficiado da aplicação de ferramentas e sistemas da qualidade para melhoria de atividades e ampliação dos benefícios aos seus usuários. Este trabalho visa a análise de cinco Bibliotecas Universitárias (BU) do Estado do Rio de Janeiro com objetivo de verificar como essas bibliotecas estão desenvolvendo suas atividades na busca pela qualidade. Bem como também a necessidade de aplicação de um sistema de gestão da qualidade nestes ambientes através de métodos qualitativos, pois busca o levantamento de dados com o intuito de analisar o nível da qualidade dos serviços oferecidos. A análise do estudo refletirá na questão da qualidade no atendimento em 5 (cinco) Bibliotecas Universitárias (BU) de 5 (cinco) Instituições de Ensino Superior localizadas no Estado do Rio de Janeiro, onde o como objetivo geral é o exame do espaço físico, acervo e atendimento. As bibliotecas escolhidas foram: Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Instituto Militar de Engenharia (IME), Faculdade Bezerra de Araújo (FABA), Faculdade Salesiana de Macaé (FSMA).

2 MATERIAIS E MÉTODOS

De acordo com Marconi et al (2006), a pesquisa tem importância no campo das ciências sociais como obtenção de soluções para problemas coletivos, e tem como objetivo explicar os fenômenos que ocorrem no mundo existencial.

Freitas (2005) relata que apesar de muito abordado em pesquisas científicas, o tema “qualidade em serviços” ainda é objeto de muita discussão e questionamento entre pesquisadores, gerentes e administradores.

Os objetivos específicos do estudo foram: exame do espaço físico, exame do acervo e exame do atendimento. O foco principal foi a avaliação do desempenho da biblioteca em atender a demanda dos usuários. O questionário foi a ferramenta utilizada para que a análise das Bibliotecas Universitárias (BU) fossem realizadas.

Ele foi aplicado a 5 (cinco) bibliotecários responsáveis pela referência de 5 (cinco) BU. O questionário era formado por 20 (vinte) questões, divididas em 3 (três) partes. A primeira parte do questionário continha 6 (seis) questões que analisavam o **acervo da biblioteca**. A segunda parte do questionário era composta de 4 (quatro) questões que analisavam informações referentes ao **espaço físico da biblioteca** a terceira e última parte do questionário era formada de 10 (dez) questões que visavam captar a percepção da chefia do serviço prestado por sua biblioteca (**atendimento**).

3 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

Para essa análise fosse realizada foi utilizada a Escala de Likert de 5 pontos (1 a 5), na qual o número 1 representa a posição de não concordância máxima, e o número "5" da escala representando maior o nível de concordância. A Escala Likert ou Escala de Likert, denominada assim em homenagem ao seu criador Rensis Likert que a propôs em 1932, é uma escala não-comparativa, que pode ser utilizada para avaliar produtos/serviços, onde o entrevistado assinala um único item de acordo com seu grau de satisfação. A escala Likert procura explicar o sentido que têm as respostas dadas. Este modelo foi escolhido porque é usado habitualmente em questionários de pesquisas de opinião.

Figura 1 – Resultado da análise do questionário

BIBLIOTECA DA ESCOLA SUPERIOR DE DESENHO INDUSTRIAL DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UERJ)																				
EXAME DO ACERVO						ESPAÇO FÍSICO				ATENDIMENTO										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	TOTAL
4	4	2	3	5	1	2	2	1	1	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	62
19						6				37										62
BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL (IPUR/URJ)																				
EXAME DO ACERVO						ESPAÇO FÍSICO				ATENDIMENTO										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	TOTAL
5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
29						14				50										93
BIBLIOTECA GENERAL ARMANDO DUBOIS DO INSTITUTO MILITAR DE ENGENHARIA (IME)																				
EXAME DO ACERVO						ESPAÇO FÍSICO				ATENDIMENTO										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	TOTAL
5	1	1	4	5	4	4	4	2	1	3	3	1	3	5	2	4	4	3	3	62
20						11				31										62
BIBLIOTECA DA FACULDADE BEZERRA DE ARAÚJO (FABA)																				
EXAME DO ACERVO						ESPAÇO FÍSICO				ATENDIMENTO										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	TOTAL
2	2	2	4	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	4	5	4	4	1	60
16						11				33										60
BIBLIOTECA CARLOS DRUMMOND DE ANDRADE DA FACULDADE SALESIANA DE MACAÉ (FSMA)																				
EXAME DO ACERVO						ESPAÇO FÍSICO				ATENDIMENTO										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	TOTAL
4	4	1	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	66
19						14				33										66

Fonte: (as autoras)

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

À luz do estudo estatístico efetuado, foi possível observar a relevância da gestão de qualidade em unidades de informação. As chefias, das bibliotecas pesquisadas, julgam o atendimento de suas bibliotecas eficiente. Pois acreditam que possuem uma integração entre bibliotecários e usuários.

A análise dos questionários revelou que as 5 (cinco) Bibliotecas Universitárias analisadas funcionam pelo menos com um bibliotecário organizando e administrando a biblioteca. Elas dispõem de profissionais para atender toda a demanda da biblioteca, desde o processamento técnico, a parte administrativa e até ao atendimento.

Foi possível observar que das cinco Bibliotecas Universitárias analisadas apenas uma: a Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (IPPUR/UFRJ) desenvolve satisfatoriamente suas atividades na busca pela qualidade no atendimento e serviços prestados pela Biblioteca, pois esta biblioteca obteve quase a totalidade da pontuação das perguntas do questionário.

Observou-se também que a Biblioteca do IPPUR possui produtos e serviços que a diferem das outras bibliotecas pesquisadas como: Manual de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos, Oficina de Capacitação de Alunos e autonomia para atualização do seu próprio site na web.

Com relação as outras quatro Bibliotecas Universitárias, a análise dos dados estatísticos revelou que a Biblioteca da Faculdade Bezerra de Araújo (FABA) considera péssimo o site da biblioteca na web, outro ponto que chama atenção é que a Biblioteca Carlos Drummond de Andrade da Faculdade Salesiana de Macaé (FSMA) precisa desenvolver um programa para treinamento de funcionários e de usuários. Faz-se necessário registrar que a Biblioteca General Armando Dubois do Instituto Militar de Engenharia *do* IME precisa elaborar manuais para seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leo G. **Gestão de processo e a gestão estratégica**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

CERTO, Samuel. **Administração estratégica**: planejamento e implantação da estratégia. São Paulo: Makron Books, 1993.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. **Bibliotecário universitário**: representações sociais da profissão. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=1&dd61=met%E1fora&acao=busca>>. Acesso em: 8 mar. 2011.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços**: o atendimento aos usuários/cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Serviços, referências e informação**. São Paulo: Pólis, 1992.

FREITAS, A. L. P. A qualidade de serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção on Line**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005.

GALVÃO, Célio; MENDONÇA, Mauro. **Fazendo acontecer na qualidade total**: análise e melhoria de processos. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, p. 72-80, jan./abr. 2004.

MACIEL, Alba Costa. **Instrumentos para gerenciamento de bibliotecas**. Niterói: EDUFF, 1995.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Biblioteca como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MELO, Luiza Baptista. **Estatística e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação**: investigações recentes e novos projetos. Disponível em: [http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso 8/com 2 pdf](http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso%208/com%20pdf)> Acesso em: 5 ago. 2003.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total**. Rio de Janeiro: Quality Wark, 1997.

OLIVEIRA, Djauma de Pinho Rebouças de. **Excelência na administração estratégica**: a competitividade para administrar o futuro das empresas. São Paulo: Atlas, 1993.

VERGUEIRO, Waldomiro, CARVALHO, Telma de. **Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias**: o ponto de vista dos clientes. Disponível em: <www.biblioestudants.hpg.com.br/artigos>. Acesso em: 4 set. 2004.