

Gestão da qualidade em serviços de informação

Maria de Lourdes Cardoso (IFES - Campus Piúma) - mcardoso@ifes.edu.br

Paulo Roberto Borghi Moreira (IFES - Guarapari) - paulo.moreira@ifes.edu.br

Bruno Giordano Rosa (IFES - Itapina) - brunocyber@yahoo.com.br

Resumo:

Essa pesquisa tem como objetivo apresentar a importância da Biblioteca em utilizar técnicas de Gestão da Qualidade em serviços de informação em conjunto com as ferramentas tecnológicas. O exemplo de gestão da qualidade tem como objetivo primordial a permanência das organizações a partir da satisfação dos clientes ou usuários. A abertura do mercado, a globalização da economia e o aumento da competitividade obrigam as unidades de informação a acompanhar as mudanças da sociedade e das organizações que procuram se tornarem cada vez melhores, garantindo, assim, seu lugar no futuro. Diante dessa situação, as bibliotecas podem utilizar alternativas adotadas anteriormente por organizações, como garantir a satisfação total de seus clientes e/ou usuários através da prestação de serviços que atendam às suas necessidades e, de preferência, excedam suas expectativas relacionadas aos serviços recebidos.

Palavras-chave: *Biblioteca. Gestão da Qualidade. Prestação de serviços. Serviços de informação.*

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

Gestão da qualidade em serviços de informação

RESUMO

Essa pesquisa tem como objetivo apresentar a importância da Biblioteca em utilizar técnicas de Gestão da Qualidade em serviços de informação em conjunto com as ferramentas tecnológicas. O exemplo de gestão da qualidade tem como objetivo primordial a permanência das organizações a partir da satisfação dos clientes ou usuários. A abertura do mercado, a globalização da economia e o aumento da competitividade obrigam as unidades de informação a acompanhar as mudanças da sociedade e das organizações que procuram se tornarem cada vez melhores, garantindo, assim, seu lugar no futuro. Diante dessa situação, as bibliotecas podem utilizar alternativas adotadas anteriormente por organizações, como garantir a satisfação total de seus clientes e/ou usuários através da prestação de serviços que atendam às suas necessidades e, de preferência, excedam suas expectativas relacionadas aos serviços recebidos.

Palavras-chave: Biblioteca. Gestão da Qualidade. Prestação de serviços. Serviços de informação.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação e sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade é elemento estratégico para o sucesso de qualquer tipo de organização. As bibliotecas, especificamente, têm buscado e se beneficiado na aplicação de ferramentas e sistemas da qualidade para melhoria de atividades e ampliação de serviços para os seus usuários. À medida que a importância da informação aumenta na sociedade atual, os usuários de serviços de informação se apresentam cada vez mais conscientes de seu valor e passam a ser mais exigentes, dando maior destaque à gestão de serviços com qualidade em bibliotecas.

De fato, as bibliotecas passam por constantes mudanças, sendo desafiadas a inovar sua administração e desenvolvimento, buscando em teorias, ferramentas e sistemas de informação, alternativas para melhoria na gestão de seus serviços.

Este interesse pela aplicação da Gestão da Qualidade em serviços de informação é de fácil explicação: muitas dessas questões encontram-se em constantes estudos na área da Ciência da Informação e não se tornam

preocupações absolutamente novas para os profissionais da informação, (VERGUEIRO, 2003).

No intuito de prestar serviços com qualidade em unidade de informação é necessário acompanhar as transformações sociais, um importante instrumento advindo desta fase é a ferramenta tecnológica. Com a proliferação das Tecnologias da Informação -TI, o mercado de trabalho passa a exigir profissionais capazes de dominar as ferramentas tecnológicas atuais, adaptando e/ou criando novos produtos e serviços, na busca de seus clientes ou usuários. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, não é diferente. A atual realidade requer profissionais com maior domínio em TI e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se apressados na obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, a informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade.

Em meio a esse contexto de agregar valor, no que se refere aos serviços prestados pela unidade de informação, utilizando técnicas de Gestão da Qualidade em conjunto com as ferramentas tecnológicas, o profissional bibliotecário poderá atender de forma mais dinâmica as expectativas de seus usuários em oferecer dentro do seu potencial informacional o conteúdo que o mesmo procura, com qualidade e em menor tempo possível.

Este trabalho analisa a importância de se adotar ferramentas que possibilitam a Gestão da Qualidade nos serviços desenvolvidos no espaço das Bibliotecas, ou unidades de informação. Bem como indica melhorias para os profissionais envolvidos na execução de tais tarefas e também aos usuários que esperam resultados satisfatórios no que precisam ao necessitar da biblioteca.

2 A BIBLIOTECA E OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

As bibliotecas buscam a excelência na realização de atividades e produtos oferecidos. Embora pouco disseminada como programa formal entre as bibliotecas,

a qualidade permeia toda a ação para implementação e avaliação de serviços, considerando-se que a pesquisa em biblioteconomia desenvolve, já há algumas décadas, estudos de usuários, em que são caracterizadas as necessidades e demandas por informação de grupos específicos.

Numa analogia com os programas de qualidade, isso sugere uma preocupação constante com o cliente e a perspectiva de direcionar ações para atendê-lo e realizar também diversos estudos sobre o estabelecimento de padrões para planejamento e avaliação de bibliotecas, indicando preocupação com a melhoria da qualidade e produtividade dos serviços e produtos de informação. direcionar ações para atendê-lo. Realiza também diversos estudos sobre estabelecimento de padrões para planejamento e avaliação de bibliotecas, indicando preocupação com a melhoria da qualidade e produtividade dos serviços e produtos de informação.

Inferindo-se que há, nas bibliotecas brasileiras, tanto capacidade de análise como interesse em prestar serviços de qualidade, propõe-se inserir, na análise da percepção de qualidade, a influência dos objetivos operativos dos grupos intra e extra-organizacionais cuja ação possa interferir na performance dos serviços.

A Biblioteca tem como missão a prestação de serviços com excelência aos seus usuários, participando, assim, de forma ativa, intra-curricular, do processo de ensino, pesquisa e aprendizagem. Promover o acesso, consulta e recuperação da informação especializada e atualizada, em harmonia com as necessidades e exigências da formação educacional.

Em síntese, seus propósitos estão orientados para o atendimento das necessidades da eficiência da prática educativa. Neste aspecto, o planejamento desempenha papel fundamental como instrumento mediador entre objetivo e ação.

3 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Lancaster (1969 apud BELLUZZO; MACEDO, 1993), sugeriu que os critérios adotados como importantes para o sucesso das buscas nas bases de dados do

Index Medicus poderiam servir para o que denominou de "controle da qualidade". Faz a analogia entre os serviços bibliotecários e os serviços de venda a varejo em uma loja, em que a qualidade é reconhecida pelo cliente em termos de facilidade de locomoção, sinalização clara, estoque atualizado e de fácil acesso, além de pessoal competente. Considera, entretanto, ser necessário que os bibliotecários garantam a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário, a despeito do seu valor monetário.

Além disso, Lancaster (1969 apud BELLUZZO, MACEDO, 1993) menciona também que é fundamental, para a excelência da biblioteca, a qualidade do seu administrador. Assim, difunde a ideia de que um serviço de informação depende da imaginação, desempenho e habilidades administrativas do bibliotecário. Somente o bibliotecário-administrador pode motivar outros a promover a qualidade do serviço, como também insistir na qualidade de desempenho de seus subordinados e acionar efetivamente à instituição, para que os recursos necessários à garantia da qualidade do trabalho sejam oferecidos.

É importante lembrar que, comumente, a qualidade tem sido relacionada ao produto e à ideia de seu valor. Entretanto, é preciso distinguir qualidade de valor. A literatura tem procurado salientar que a qualidade está intimamente ligada à percepção dos usuários em relação ao resultado de um serviço oferecido pela biblioteca, embora o valor também esteja presente nesta situação. Assim, quando alguém vai à biblioteca, o resultado imediato será a facilidade de uso ou uma frustração. Esse usuário perceberá a qualidade do serviço, ao mesmo tempo em que poderá ganhar algo com o resultado do uso: uma informação, um documento recuperado, ou a própria satisfação de haver usado a biblioteca. É nesse momento que ele percebe o valor do serviço de informação utilizado.

No relatório final do II Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, cujo tema central foi Qualidade, Produtividade, Competitividade em Sistemas de Informação, apresentado pela professora Tálamo (1992), menciona que a qualidade na área de Biblioteconomia e Documentação pode ser encontrada em, pelo menos, duas situações:

- a) qualidade em relação à elaboração do produto, considerando-se a informação como manufatura, ou seja, o uso de procedimentos técnicos e metodológicos que transformam os dados em informação disponíveis. É importante aqui a aplicação dos princípios gerenciais com base no modelo de motivação e participação efetiva dos profissionais envolvidos no processo de elaboração dos produtos, denominado qualidade total, para que se obtenha um melhor produto, com custos mais baixos e compromisso efetivo de toda a organização.
- b) qualidade na gestão dos serviços, envolvendo o conceito de que a informação transforma-se em serviços quando ocorre o processo de fato da utilização da informação manufaturada. Assim, o usuário não apenas se beneficia do processo, devendo ser considerado como parte integrante do mesmo.

4 COMO AVALIAR A QUALIDADE DE UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

O estudo de Judkins (1986 apud BELLUZZO, MACEDO, 1993), apresenta padrões para o serviço de referência, mas que poderão ser utilizados, também para o sistema de informação como um todo:

- 1) controle de qualidade — exatidão, totalidade, relevância e confiança no produto;
- 2) conveniência — o necessário, valor apropriado, nível, formato e aceitação;
- 3) exatidão — a informação exatamente transcrita, livre de erro tipográfico, conferida corretamente e copiada claramente;
- 4) documentação — fontes consultadas, estratégia de busca, limitações e identificação de todos os materiais oferecidos ao usuário, por exemplo, citações bibliográficas completas devem aparecer em todas as publicações;

- 5) tempo de resposta — prazo que o usuário precisa para receber os materiais e avaliação da urgência do pedido;
- 6) acessibilidade — procedimentos que sejam realizados para atender à informação no devido tempo;
- 7) confidencial — pedidos tratados confidencialmente;
- 8) avaliação — a avaliação do produto tanto pelo bibliotecário, usuário e outro tipo de observadores.

Whitehall (1992) cita algumas medidas de desempenho que fornecem informações sobre a qualidade diretamente, porque dizem respeito aos critérios individuais, a saber:

- a) medidas de acessibilidade – proporção da população-alvo que vive ou trabalha a uma certa distância da biblioteca; disponibilidade dos livros existentes e tempo que os profissionais demoram no tratamento técnico dos documentos;
- b) medidas de tempo de resposta - porcentagem dos pedidos de informação ou documentos preenchidos no mesmo dia; porcentagem das buscas elaboradas no banco de dados no dia do pedido e no seguinte; porcentagem de pedidos de empréstimo entre bibliotecas, preenchidos depois de duas semanas.
- c) medidas de abrangências da coleção - porcentagem de periódicos e monografias citadas pelos usuários de documentos existentes no acervo; frações de livros que a biblioteca adquiriu nas áreas de interesse dos usuários;
- d) medidas de relevância do acervo, uso anual em média, por item do acervo, o chamado "índice *turnover*".

Essas medidas poderão ser usadas diretamente para o controle da qualidade em biblioteca, mas requerem a existência de padrões para a otimização dos critérios que abrangem.

6 AS NOVAS TECNOLOGIAS, OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E A GESTÃO DA QUALIDADE

As unidades de informação, passam por um processo de adaptação de seus profissionais para o uso dos suportes da informação gerados pela Tecnologia da Informação -TI, tornando-as disponíveis aos integrantes dos novos ambientes organizacionais voltados para o aprendizado, para a criação do conhecimento e para a inovação. É nesse ambiente, que o bibliotecário passa a assumir papéis determinantes, pois é nesse momento que deve ter planejamento na escolha e estruturação dos processos que envolvam as tecnologias como meio para a gestão da qualidade.

Neste contexto, muitas bibliotecas vêm investindo em sistemas de informação para aprimorar seus serviços. Entretanto, adquirir e implantar um sistema automatizado de bibliotecas não é sinônimo de qualidade nos serviços e de sucesso alcançado. É necessário um planejamento de todas as etapas desenvolvidas no processo de implantação, de avaliação e acompanhamento de sistemas automatizados

Os sistemas de gerenciamento de bibliotecas devem proporcionar melhorias principalmente relacionadas ao gerenciamento das atividades referentes aos processos de aquisição, catalogação, controle de circulação, empréstimo e consulta, proporcionando informações certas para os processos decisórios.

Para Burin, Lucas e Hoffmann (2004, p. 19) “a finalidade da informatização é agilizar e aumentar a eficiência e a precisão na recuperação da informação”. As unidades de informação têm investido em softwares para automatizar os serviços / produtos prestados aos clientes / usuários. Entretanto, o processo de implantação de um sistema automatizado em uma biblioteca deve seguir uma metodologia para que realmente agregue valor aos serviços / produtos prestados pela instituição.

Segundo Silva e Favaretto (2005) a obtenção de sucesso na escolha do software apropriado depende, em grande parte, da instituição. É fundamental a compreensão do conceito moderno de gestão da informação e fazer uma leitura real

da instituição como um todo, para apresentar aos gestores um sistema que atenda aos itens obrigatórios, imprescindíveis e desejáveis.

Campregher; Oliveira e Thiry (2001) consideram que o processo de avaliação de softwares deve ser composto por uma comissão de bibliotecários e analistas, levando-se em consideração um conjunto de requisitos baseados nas necessidades da instituição.

Outro fator importante a ser levado em consideração na implantação de um sistema informatizado de biblioteca é a capacitação da equipe. É necessário ajustar um programa de treinamento em aplicações de computador para a equipe de funcionários envolvida com o trabalho da automatização.

Cabe ressaltar que não adianta somente contar com um programa inicial de capacitação; a instituição deve realizar capacitações regularmente para aprimorar a qualidade dos seus serviços / produtos. É necessário manter o treinamento contínuo lado a lado com as tecnologias.

Neste âmbito, percebe-se que o processo de implantação de um sistema informatizado de bibliotecas não é simples, mas pode trazer inúmeros benefícios tanto para os profissionais da informação, quanto para os usuários da biblioteca, desde que seja bem planejado.

Segundo Romani e Borszcz (2006) a expansão de empresas voltadas ao desenvolvimento de produtos relacionados a TI principalmente equipamentos e softwares, oferecendo diversos aplicativos para unidades de informação, exige dos profissionais que atuam nessa área, atenção na escolha de sistemas automatizados. A implantação dos sistemas de informação precisa ser planejada de modo eficaz, a fim de proporcionar serviços úteis, principalmente para instituições de ensino que possuem grande capilaridade e precisam estar atentas as mudanças tecnológicas para oferecer serviços com qualidade.

Em se tratando do aspecto autonomia, os sistemas de informação permitem uma série de facilidades aos usuários, dentre as quais a renovação de materiais emprestados, serviço que anteriormente funcionava somente internamente na biblioteca. Além da facilidade de acesso via a internet, dando a possibilidade de o

usuário, de onde estiver conectado, realizar serviços importantes como empréstimos, reservas e consultas bibliográficas, ou seja, a maior parte das atividades que anteriormente era realizada *in loco* passou a ser acessada remotamente.

A escolha tecnológica destes sistemas deve ser estruturada a facilitar o acesso à informação, bem como ter excelentes indicações de outras unidades de informações, o que indica consistência informacional e agregar valor como ferramenta de gerenciamento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em geral, os maiores benefícios proporcionados por um programa de gestão da qualidade em unidades de informação são: melhor relacionamento no ambiente de trabalho; mudança de comportamento e comprometimento dos recursos humanos; melhoria dos processos; satisfação dos usuários; obtenção de visão diferenciada e valorizada da biblioteca como uma unidade gerenciadora de informação; comprometimento da coordenação/direção com a excelência, fornecendo subsídios para melhoria contínua e redução do retrabalho.

A proposta apresentada enseja algumas reflexões, levando a crer que a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas é influenciada e pode ser avaliada pelos seguintes aspectos:

- a) por um sistema de informações sobre qualidade em serviços. As bibliotecas precisam estabelecer um processo de pesquisa sobre a qualidade em serviços que forneça informações oportunas e importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão.
- b) pela estratégia de serviços, com que os gestores podem avaliar o que deve ser aprovado e recusado. A estratégia serve como guia de orientação. Uma estratégia de serviços capta o que os usuários valorizam nos serviços prestados pelas bibliotecas, bem como pelo nível de comprometimento dos colaboradores internos e externos com os

princípios da excelência em serviços. As bibliotecas como organizações prestadoras de serviços é que definem a sua razão de ser a partir da estratégia de serviços.

- c) por uma estratégia tecnológica na implantação da estratégia de serviços. A tecnologia é uma ferramenta básica à implementação da estratégia e à qualidade dos serviços, em particular. Entretanto, as bibliotecas precisam de pessoas com atitudes, conhecimentos e habilidades necessárias para tornar a estratégia numa realidade.

Neste trabalho foi considerado também que, um sistema de gerenciamento de biblioteca é uma ferramenta para auxiliar os profissionais da informação a oferecer serviços com qualidade, visto que estes sistemas encontram-se hoje, consolidados, como ferramenta essencial no suporte a serviços/produtos eficazes para os clientes/usuários, à gestão de acervos, à administração dos serviços/produtos prestados por bibliotecas e outras instituições que proveem acessos a coleções de documentos.

A tecnologia da informação exige que as bibliotecas evoluam e se equipem tecnologicamente para atender a demanda de usuários que são cada vez mais exigentes, ou seja, eles esperam que os serviços prestados pelas bibliotecas sejam refinados e que atendam às suas expectativas informacionais.

As bibliotecas precisam se modificar continuamente para acompanhar as transformações sociais e inovações. Percebe-se atualmente que em seu espaço as ideias e novidades são estudadas, aprofundadas e aplicadas em benefício no meio social.

Portanto, é importante que a unidade de informação consiga acompanhar os passos das teorias administrativas aplicadas aos serviços de informação, oportunizando o exercício de práticas gerenciais contemporâneas, fundamentadas em posturas profissionais e visão de mercado, entendido aqui em seu sentido mais básico: o atendimento aos usuários, razão de ser de todos os tipos de bibliotecas.

REFERÊNCIAS

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. **A gestão da qualidade em serviços de informação**: contribuição para uma base teórica. **Ci. Inf.**, Brasília, 22(2): 124-132, maio/ago. 1993.

BURIN, C. Koerich; LUCAS, E. R. de Oliveira; HOFFMANN, S.Gorete. **Informatizar por quê?**: a experiência das bibliotecas informatizadas na Região Sul. In: Seminário nacional de bibliotecas universitárias, 13., 17-21 out. 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <http://www.bczm.ufrn.br/snbu2004/segundas/trab_livre_oral.html>. Acesso em: 02 dez. 2010.

CAMPREGHER, Eliane; OLIVEIRA, Grazielle de; THIRY, Marcello. **ELISA: informatização do Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVALI - SIBIUN**. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina. Florianópolis, v. 1, n. 6, p.28-40, 2001. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=57>>. Acesso em: 15 nov. 2010.

CARUSO, A; GUILHEM, C; MATSUMOTO, L; TAVARES, H; TORINO, L. **Sistema de bibliotecas UTFPR: primeira Universidade Tecnológica Federal do Brasil**. Curitiba, 2006. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/SNBU2006_UTFPR.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2010.

DIAS, Tânia Mara. Pergamum – Sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 319-328, set./dez. 1998.

ETZIONI, Amitai. **Organizações modernas**. São Paulo : Pioneira, 1967.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. Sao Paulo: Pioneira, 1980.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. reim. ed. Sao Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, Carlos Benedito. A reforma universitária de 1968 e a abertura para o ensino superior privado no brasil. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 30, n. 106, p. 15-35, jan./abr. 2009.

MIRSHAWKA, V. **A implantação da qualidade e da produtividade pelo método do Dr. Deming**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci (Orgs.). **Unidades de Informação**: conceitos e

competências. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SILVA, F. C. Corrêa da; FAVARETTO, Betanea. Uso de softwares para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 34, n. 2, p.105-111, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/662/576>>. Acesso em: 02 dez. 2010.

TÁLAMO, M. de F. G. M., Relatório do II COBIBii - Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 25, n. 3/4, p. 123-48, jul./dez. 1992.

TARAPANOFF, Kira. **A biblioteca universitária vista como uma organização social**. In: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação. Brasília: ABDF, 1982.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2003.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras**: um enfoque na certificação, 2002.

WALTON, M. **Método Deming na prática**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

WHITEHALL, T. **Quality in library and information service**: a review. *Library Management*, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.