

GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS: um estudo nas bibliotecas públicas do triangulo Crajubar cearense¹

Maria Eliziana Pereira de Sousa*

Ana Cristina Lucio Pinheiro**

Jaiene Gomes Diniz***

Maria Daniele Lungas Carneiro****

Samuel Alves Monteiro *****

Resumo

A qualidade é um fator primordial para os serviços oferecidos em qualquer organização. As bibliotecas públicas por sua vez são entidades que devem oferecer e buscar qualidade nos serviços prestados a comunidade. Este artigo tem como objetivo verificar a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas do triangulo Crajubar, destacando a satisfação dos usuários com os serviços prestados nas unidades informacionais e o feedback que terá a biblioteca com esses serviços prestados. A metodologia utilizada baseia-se em uma pesquisa bibliográfica e de caráter exploratório nas bibliotecas públicas do triângulo Crajubar. Conclui-se que através dos serviços oferecidos pelas unidades de informação a comunidade poderá ter acesso a informações atualizadas e de qualidade e sentiram satisfação em estar em um espaço de interação e troca de conhecimentos.

Palavras-chave: Gestão da qualidade. Bibliotecas Públicas. Triângulo Crajubar.

¹ Comunicação oral apresentada ao GT 05 – Memória, gestão e tecnologia da informação e comunicação.

*Universidade Federal do Ceará- Campus Cariri. Graduanda em Biblioteconomia.

izzi.anna@hotmail.com

**Universidade Federal do Ceará- Campus Cariri. Graduanda em Biblioteconomia.

anacristina.lucio@yahoo.com.br

***Universidade Federal do Ceará- Campus Cariri. Graduanda em Biblioteconomia.

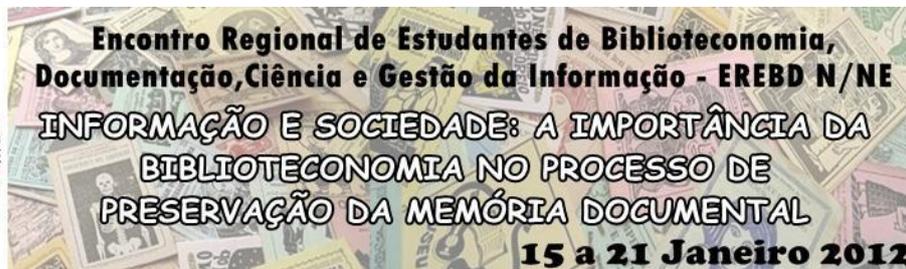
jaienegomes@yahoo.com.br

****Universidade Federal do Ceará- Campus Cariri. Graduanda em Biblioteconomia.

dani_ufcju@yahoo.com.br

*****Universidade Federal do Ceará- Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

samuelmonteiro00@yahoo.com.br



1 INTRODUÇÃO

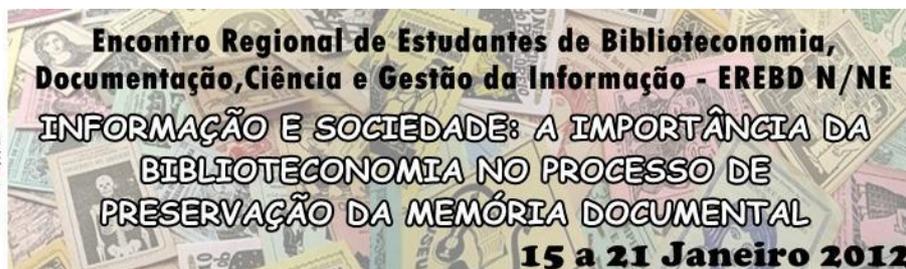
A gestão de bibliotecas publica é um serviço árduo na sociedade contemporânea uma vez que os profissionais da informação necessitam estarem constantemente atualizados e se desfazerem do tradicional modelo de administração onde é ignorado fatores de satisfação humano deixando os serviços pouco receptivos aos usuários.

A questão da eficiência e eficácia nos centros de informação são objetos de qualidade onde podem ser contemplados a excelência nos serviços garantindo assim o desenvolvimento das atividades em pouco tempo com maiores resultados.

Para que haja essa excelência nos serviços da biblioteca se faz necessário todo um planejamento estratégico alocando e fazendo uma adaptação de técnicos e estagiários na biblioteca como também o bibliotecário por sua vez deve ter empatia pelos os usuários qualificando e agilizando os serviços oferecidos, transformando as necessidades da biblioteca em metas a serem alcançadas em um curto, médio e longo período de tempo dependendo dos objetivos.

A qualidade nos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas faz com que a comunidade veja esse espaço como um ambiente sociável, interativo e dinâmico, onde os usuários possam compartilhar e trocar informações e serviços de forma colaborativa e participativa, encontrando na biblioteca um espaço para desenvolvimento do potencial humano e consolidação de uma consciência crítica cidadã.

Nesta perspectiva, este trabalho objetiva analisar o fator qualidade nos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas do triângulo Crajubar enfatizando a gestão e o planejamento dessas unidades informacionais e os resultados dos serviços oferecidos enfocando a satisfação do usuário como aspecto principal.



2 CONCEITUALIZAÇÃO DA GESTÃO DE QUALIDADE

A preocupação com a qualidade nos produtos e serviços não é de hoje, sempre buscamos por eficiência e qualidade, mas esse ponto, no entanto vem se destacando cada vez mais e tem se tornado um foco para os produtores, tornando-se estratégias competitivas, onde quem não oferece qualidade perde seu espaço em um mercado tão competitivo como o que se apresenta no cenário econômico atual.

Qualidade é busca pela perfeição e a satisfação por parte dos usuários. Segundo Longo (1996, p. 9) qualidade pode ser definida como:

[...] um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade — a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

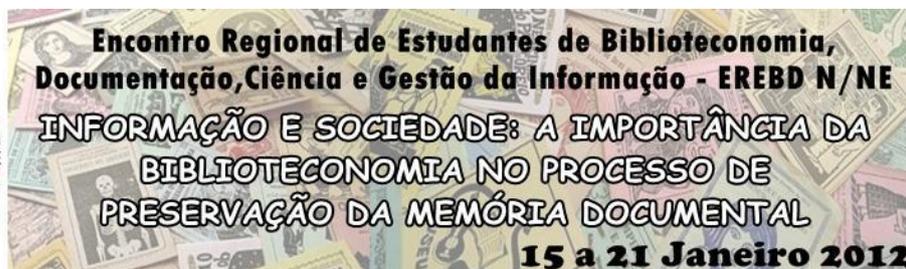
Sendo a qualidade algo relativo, onde só quem procura por determinado produto, saberá se ele tem ou não a qualidade desejada, não necessariamente essa qualidade do produto será algo que todos busquem.

Os produtos e serviços são julgados pelo fator qualidade total, que é muito subjetivo compreender o que de fato seja qualidade pois alguns podem julgar satisfatórios determinados serviços e outros acharem que não atende completamente suas necessidades.

No processo de gestão a qualidade Paladine (2004) diz que sua definição pode trazer diversos equívocos e que alguns tendem a associar a qualidade e algo de total perfeição ou mesmo inatingível e isso vai gerando diversos confrontos no que se pensa ser qualidade e a sua concretude com a gestão de produtos e serviços.

Neste sentido Paladini, (2004, p. 72) diz que:

A idéia de que a qualidade envolva uma multiplicidade de itens decorre de uma visão ampla do que seja adequação ao uso. Segundo esse enfoque, são muitas as variáveis que o consumidor considera quando decide adquirir um produto ou utilizar um serviço. Considerar essas variáveis assim tem impacto estratégico sobre a organização. De fato o consumidor seleciona o produto ou serviço pelas características que eles tem, mas a seleção de



quais dessas características (ou de outras) estarão presentes nesse produto ou serviço é uma decisão da empresa.

De acordo com essa abordagem pode-se inferir que a qualidade nos produtos e serviços perpassa por diversas etapas e sofre influencia de inúmeras decisões no mercado sendo que o que for julgado mais adequado para o usuário- ou seja, possuir a melhor qualidade, será por ele consumido no momento da necessidade.

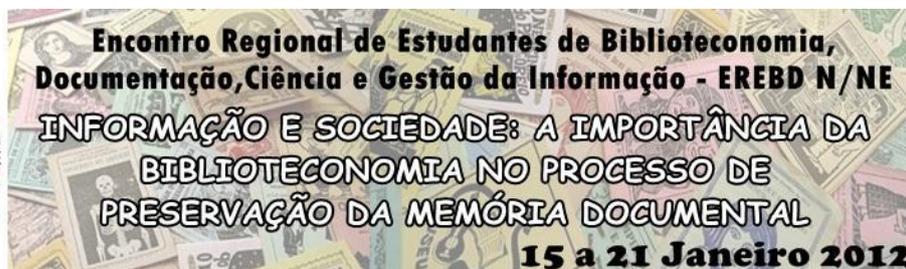
3 A INFLUENCIA DA GESTAO DA QUALIDADE PARA OS SERVIÇOS INFORMACIONAIS

A gestão da qualidade possui uma enorme influência na prestação de serviços, uma vez que um serviço bem feito traz enormes benefícios para quem o recebe e o resultado é conhecido por diversos usuários.

Os serviços informacionais por sua vez necessitam serem aprimorados e dessa forma o profissional da informação deve ter em mente os ideais claros do que significa implantar qualidade no fazer biblioteconômico, centrando-se numa cultura organizacional que vise a melhoria constante dos serviços e produtos oferecidos pala biblioteca.

Nessa perspectiva, é exigida atuação efetiva das unidades de informação, o que certamente implicará, entre outros requisitos a serem satisfeitos, no interesse em satisfazer as necessidades de informação dos usuários e na preocupação com o constante aprimoramento do desempenho profissional dos prestadores de serviços de informação. Não bastará pensar em métodos e técnicas. Será preciso, antes de mais nada, buscar a melhor maneira de atuar, avaliando sempre para manter a atualização.(AMARAL, 1996, p.2)

A biblioteca publica infelizmente já é conhecida pelo insuficiente serviço que desempenha na sociedade, tal serviço muitas vezes é feito por fazer com um interesse ínfimo na satisfação dos seus usuários, que por sua vez param de freqüentar as bibliotecas por não visualizar nelas um espaço estruturado que de apoio e incentivo na melhoria da população.



Oferecer serviços e produtos de qualidade na biblioteca pública não significa dizer que esta necessita de um considerável aporte financeiro para atingir esse alvo, mas sim, uma política clara com uma gestão profissional competente que trabalhe com a prioridade de realizar os objetivos e a missão que tal organização possui.

Isto significa dizer que a qualidade nos serviços informacionais não é tão somente possuir na biblioteca pública, grandes obras de autores renomados, isso também é qualidade, mas vai muito além, a idéia que se tem e a de que a qualidade obedece a diversas instancias que leva em conta o fator humano e técnico nos serviços da biblioteca. Depende da administração da organização das pessoas que colaboram com os serviços do treinamento de pessoal e aprimoramento de suas capacidades. Nesta perspectiva Vanti, (1999, p. 333) destaca que:

Os dirigentes destas unidades, em sintonia com as modificações de paradigmas administrativos que estão se produzindo no mundo, enfrentam o desafio de adequarem-se a tais mudanças, visando à melhoria da qualidade dos serviços que prestam a sua comunidade de usuários.

No entanto vale salientar a importância de um profissional bibliotecário qualificado para que este compreenda as necessidades dos usuários bem como a efetivação de serviços e produtos de qualidade.

4 A IMPORTANCIA DO BIBLIOTECARIO COMO GESTOR DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS

A intensa busca de melhoria da qualidade, tão comum em empresas industriais, passou a ser prioridade também nas organizações prestadoras de serviços. Assim, a gestão dos processos passa a ter um importante papel nas organizações de serviços, principalmente para as organizações voltadas à prestação de serviços de informação, como são o caso das bibliotecas, em especial as bibliotecas públicas, objeto desse estudo.



As bibliotecas públicas incontestavelmente servem de instrumento catalisador, ao menos na teoria, de democratização da informação para um público que se constitui essencialmente e indistintamente de toda a população de um determinado local.

Como é densamente defendido na literatura biblioteconômica quando a referir-se em biblioteca pública, vale explicitar e analisar a brilhante citação de Suaiden (1995) que condensa todas essas conjunturas literárias, que segue afirmando que a função da biblioteca pública é:

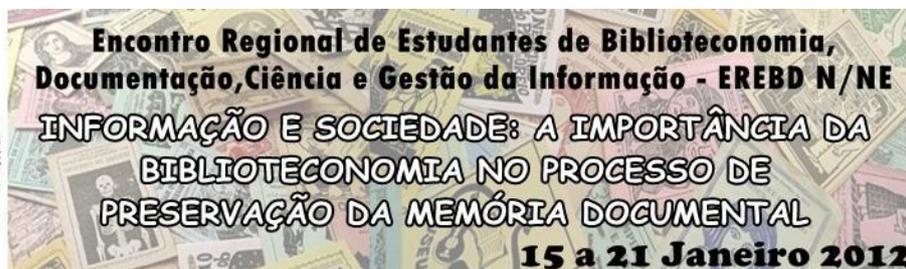
[...] melhorar a qualidade de vida da comunidade; a biblioteca pública é a base fundamental do sistema educacional e cultural; seu objetivo principal é a formação do hábito de leitura; sua missão é assistir os usuários através de um acervo compatível com as necessidades da população, etc. (SUAIDEN, 1995, p. 19).

Refletindo essa afirmação, é possível configurar a biblioteca pública como um espaço de imprescindível existência em uma cidade ou região, e como tal necessita oferecer serviços eficazes e eficientes à seu público objetivando satisfazer as necessidades informacionais dos usuários que a ela utilizar.

As bibliotecas públicas, como senso comum, sofrem com a necessidade de investimentos em estrutura e em outras ambiências que nesse momento não caberá descrever, o que reflete em muitas vezes o não atendimento as necessidades básicas de informações solicitadas pelos usuários e prestadas a partir dos serviços de informação existentes na biblioteca.

É fato reconhecido que as bibliotecas públicas indiferentes de outras organizações precisam melhorar continuamente os seus serviços em busca da excelência, tendo em vista essa necessidade visou-se constituir esse estudo que buscará analisar situacionalmente as bibliotecas públicas do triângulo Crajubar da região do Cariri no estado do Ceará, que é formado pelas cidades de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha.

É irrefutável a importância de uma gestão dos serviços em uma biblioteca, com ênfase na qualidade, pois, como essa instituição possui uma heterogeneidade no seu público, necessita assim de satisfazer as necessidades de informação deles.



Para conseguir tal prodígio o bibliotecário, profissional essencial nessas instituições, tem que gerenciar os serviços disponibilizados pela biblioteca com destaque na qualidade, que é o que se propõe nesse estudo, pois, para gerir os serviços de informação de uma biblioteca com eficiência, torna-se necessário que esse profissional apóie-se em estudos da qualidade total na prestação desses serviços.

5 SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO TRIÂNGULO CRAJUBAR

O triângulo Crajubar é composto pelas cidades de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, situadas no estado do Ceará. Estas organizações possuem bibliotecas públicas cadastradas no sistema estadual de bibliotecas públicas (SEBP), estas são geridas pela Secretaria de Cultura de cada município.

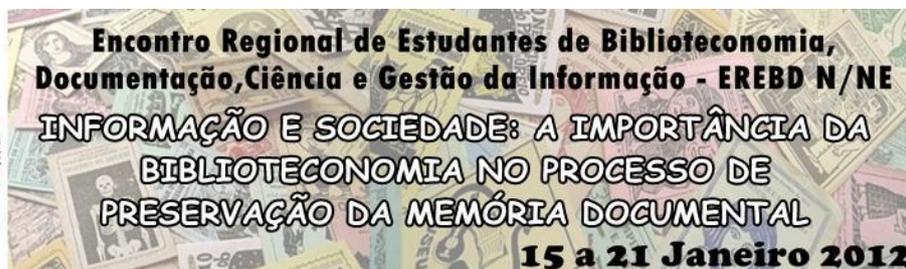
Infelizmente as informações contidas no sistema estadual sobre as bibliotecas públicas ainda são insuficientes e desatualizadas com poucas informações a respeito dos serviços prestados, dificultando a verificação dos serviços de empréstimos domiciliares de livros, reserva de material, consultas locais que são os serviços básicos.

A biblioteca da cidade de Juazeiro do Norte conta com a administração de um profissional bibliotecário, como também a biblioteca pública da cidade de Barbalha. Somente a biblioteca pública da cidade do Crato, não possui um profissional Bibliotecário, sendo gerenciada por um profissional com formação básica.

Caracterizando os serviços prestados por essas organizações públicas, descreve-se como: O serviço de empréstimo domiciliar, o serviço de consulta às obras, práticas de motivação e incentivo a leitura. Crato possui somente o serviço de consulta local, pois esta não oferece estrutura..

6 METODOLOGIA

A metodologia utilizada do trabalho foi uma pesquisa bibliográfica em literaturas da área de Biblioteconomia, Ciência da informação e Administração



ressaltando o que (MARCONI E LAKATOS, 2009, p.185) diz a respeito da pesquisa bibliográfica, que não é uma mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.

Buscou-se na realização desse estudo através da metodologia de observação onde Lakatos, (2010.p 174) diz que a observação ajuda o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. Através desse método foi possível verificar alguns aspectos nas bibliotecas públicas do triangulo crajubar planejados durante a preparação da pesquisa que será mencionado a seguir:

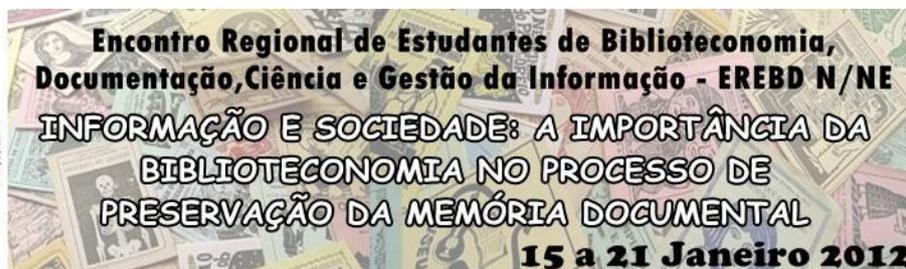
1. O serviço é Suficientemente oferecido com qualidade;
2. O Serviço é mediano;
3. O Serviço é insuficiente no aspecto da qualidade.

7 RESULTADOS

As nossas visitas as bibliotecas nos fizeram perceber o quanto essas estão a margem de um bom atendimento aos usuários e prestação de serviços com qualidade, uma vez que elas não primam pela sua missão e não trabalham seguindo os objetivos propostos em seus regulamentos.

Os critérios de avaliação dos serviços das bibliotecas públicas estavam pautados na hipótese de o serviço oferecido ser suficientemente de qualidade, o que seria o ideal para todas as bibliotecas públicas, uma vez que para um serviço oferecido ser suficientemente qualificado se faz necessário um investimento enorme em diversos aspectos como a capacitação de profissional, a adequação do acervo as necessidades dos usuários, o treinamento e desenvolvimento dos serviços, bem como o aprimoramento de todos os itens os itens que a biblioteca dispõe.

Um serviço oferecido de forma mediana infelizmente também não foi detectado nas bibliotecas observadas uma vez que estas ainda possuem enormes deficiências em diversos aspectos e algumas ainda não realizam nem suas funções básicas de empréstimos de exemplares, necessitam de um grande esforço pela



busca da qualidade nos serviços e produtos acarretando assim uma má visão da sociedade quando se pensa biblioteca pública.

O terceiro e último ponto levando como observação em nosso estudo diz respeito ao serviço oferecido ser insuficiente no aspecto da qualidade. Infelizmente nossas bibliotecas públicas ainda caminham a passos largos em relação ao aspecto qualidade, de acordo com a literatura pesquisada observamos que as bibliotecas visitadas ainda não possuem um requisito mínimo de funcionamento desse critério, sendo que a qualidade desses serviços envolve uma multiplicidade de itens que sofre enorme influencia administrativa.

As bibliotecas públicas do triangulo Crajubar, infelizmente caminhamos passos muito lentos quanto ao quesito qualidade, falta incentivo do governo, apoio das secretarias locais e uma política clara de desenvolvimento de ações que contemplem um aprimoramento nos produtos e serviços.

Observamos que a falta de profissionais capacitados reflete de forma negativa na gestão desses espaços possibilitando que cada vez mais as bibliotecas sejam conhecidas pelo péssimo atendimento e pelo pouco desempenho na sociedade.

Verificamos também como fator negativo a pouca valorização em termos salariais que esses profissionais são contemplados ao gerirem essas bibliotecas, e esse é um fator negativo, uma vez que um profissional insatisfeito não rende bem no seu serviço e tendo a procurar outro serviço deixando as bibliotecas por vezes com projetos inacabados.

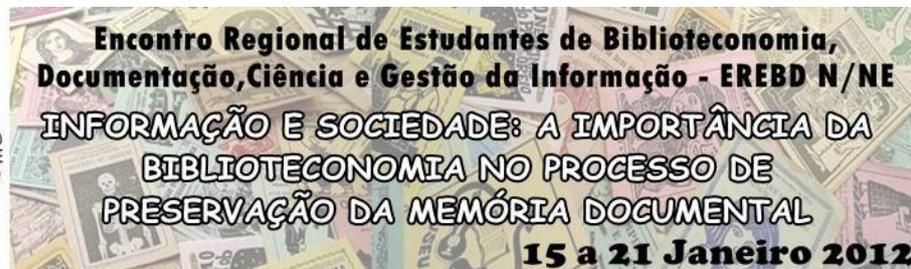
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de bibliotecas públicas é um processo bastante significativo para o aprimoramento da qualidade dos produtos e serviços informacionais oferecidos pelas mesmas. Pois a partir desta pode-se interferir no bom funcionamento dos serviços prestados pela referida unidade.

O quadro atual em que as bibliotecas públicas do triangulo Crajubar estão inseridas é, no entanto preocupante, uma vez que as bibliotecas públicas devem ser instituições criadas para a fomentação de pesquisas e desenvolvimento da nação de acordo com o manifesto da UNESCO.



Observamos através de nossa visitas as bibliotecas públicas que muito há para se fazer enquanto estudante do curso de biblioteconomia, e enquanto cidadãos da região do triangulo Crajubar para um melhoramento dos serviços e uma busca de qualidade por essas biblioteca,visto que esta se encontram em estado de total descaso.Havendo a necessidade de atividades voltadas para o incentivo a leitura como contações de histórias,oficinas,mesas redondas,dentre outros.



REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**. Vol 25, n. 3, 1996. p. 2.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade**: Evolução Histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília, 1996.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e pratica. 2ed. São Paulo: Atlas, 2004.