

PADRÕES DE QUALIDADE APLICADOS À GESTÃO DE SERVIÇOS: PERCEPÇÕES DO SIBI/UFBA

Patrícia Barroso¹, Alda Lima da Silva²

¹Especialista em Gestão do Conhecimento e da Informação, UFBA, Salvador, Bahia

²Mestre em Ciência da informação, UFBA, Salvador, Bahia

1 Introdução

As bibliotecas universitárias subsidiam o ensino, a pesquisa e a extensão gerenciando conteúdos, amplificando o acesso à informação e agregando valor aos serviços oferecidos. Nesta perspectiva, a avaliação constitui um dos componentes imprescindíveis para o planejamento e a gestão de serviços de informação. Este trabalho, extrato de uma monografia de especialização, compara o fluxo atual dos serviços de informação oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) com os padrões de qualidade aplicados à gestão de bibliotecas universitárias. Posteriormente, analisa o fluxo de serviços a partir da percepção dos bibliotecários entrevistados. As principais contribuições envolvendo essa temática foram identificadas nos trabalhos publicados por Vergueiro e Carvalho (2001), Lubisco e Vieira (2009) e Oliveira (2002).

2 Materiais e Métodos

Optou-se por uma amostra por julgamento de 5 bibliotecas numa população de 28, considerando somente as unidades que compõem o SIBI/UFBA localizadas na capital baiana. Para cada área do conhecimento foi escolhida uma biblioteca, considerando aquela que concentrasse um maior número de usuários. A escolha ficou assim determinada: área I (Matemática, Ciências Físicas e Tecnologia); área II (Ciências Biológicas e Saúde); área III (Filosofia e Ciências Humanas); área IV (Letras); área V (Artes). O instrumento empregado para a coleta de dados foi um questionário com roteiro estruturado, aplicado por meio de entrevista presencial. Optou-se por uma entrevista de caráter exploratório. Os conteúdos serão expostos de forma textual, onde estarão descritos os resultados gerados a partir da análise qualitativa dos dados. O instrumento de pesquisa ficou constituído por 11 perguntas, estruturadas em quatro partes: caracterização pessoal, formação profissional, percepção do fluxo atual dos serviços oferecidos pelo SIBI/UFBA, conhecimento e percepção de padrões de qualidade.

3 Resultados Parciais/Finais

Quanto ao perfil foi observada a busca pela qualificação por parte dos

respondentes: especialização e mestrado.

A respeito do fluxo atual de serviços oferecidos pelo SIBI/UFBA a maioria dos bibliotecários, mesmo não ocupando cargo de chefia, desempenha funções de gerenciamento bem como atividades ligadas ao serviço de referência.

A percepção sobre a relação existente entre as funções desempenhadas e a missão do SIBI/UFBA é clara e assertiva por parte de três dos respondentes enquanto os dois bibliotecários restantes acreditam que as atividades apenas parcialmente contribuem para a missão do sistema. Corroborando essa segunda perspectiva os bibliotecários assinalam a não realização de diagnósticos, o não planejamento das ações, a ausência de uma política para o desenvolvimento de coleções e de manuais de procedimento.

Quanto ao conhecimento dos padrões de qualidade os depoimentos ressaltaram a importância dos mesmos como ferramenta de avaliação, fator de credibilidade e reconhecimento dos serviços. Também assinalam que os padrões poderiam ser um fator de motivação profissional.

4 Considerações Parciais/Finais

A unanimidade dos bibliotecários em destacar a importância dos padrões de qualidade para o desenvolvimento das atividades e conseqüentemente a melhoria dos serviços se defronta com as dificuldades para realização de uma ação sincronizada e sistêmica. Desta maneira, o fluxo de serviços fragmentado e descontínuo, bem como a delegação de responsabilidades ainda tímida, conforme observado pelos entrevistados é reflexo de um sistema de recente instalação.

Possivelmente o investimento em políticas internas mais aparentes e planejamento contínuo de gestão de serviços poderiam contribuir para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas.

5 Referências

CARVALHO, M.C.R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC, 1981. 72 p.

LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Org.). **Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho**. Salvador: EDUFBA, 2009. 59 p. Documento final consolidado a partir das contribuições dos grupos de trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul./dez.2002.

PROPOSTA preliminar de modelo para organização e gestão da rede de bibliotecas da UFBA. Salvador: UFBA, 2002.13 f. Não publicado.



VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.6, n.1, p.27-40, jan./jun. 2001.