

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JORDAN JESSÉ LIMA

QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE METROPOLITANA DE FORTALEZA
- FAMETRO

FORTALEZA – CE

2010

JORDAN JESSÉ LIMA

**QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE METROPOLITANA DE FORTALEZA
- FAMETRO**

Monografia apresentada ao Curso de
Graduação em Biblioteconomia da
Universidade Federal do Ceará – UFC como
requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Biblioteconomia

Orientadora: Prof^ª. Esp. Ivone Bastos Bomfim
Andrade

Fortaleza – CE

2010

Esta monografia foi submetida ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade. A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas da ética científica.

**QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE METROPOLITANA DE FORTALEZA
- FAMETRO**

JORDAN JESSÉ LIMA

Monografia entregue em 29 de junho de 2010 e aprovada pela banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof.^a Esp. Ivone Bastos Bomfim Andrade
UFC/DCI/ Orientadora

Prof.^a. Ms. Maria de Fátima Silva Fontenele
UFC/DCI (Membro)

Prof. Ms. Jefferson Veras Nunes
UFC/DCI (Membro)

Dedico este trabalho a todas as pessoas que me apóiam e acreditam no meu sucesso.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por me dar saúde e capacidade de crescer como ser humano.

À minha mãe.

Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes, mas não esqueço de que minha vida é a maior empresa do mundo, e posso evitar que ela vá à falência.

Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.

Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e se tornar um autor da própria história. É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar um oásis no recôndito da sua alma.

É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida. Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos. É saber falar de si mesmo.

É ter coragem para ouvir um “não”. É ter segurança para receber uma crítica, mesmo que injusta. Pedras no caminho? Guardo todas, um dia vou construir um castelo.

RESUMO

Esta pesquisa objetiva analisar a qualidade nas bibliotecas universitárias a partir de uma pesquisa de campo e de um estudo de caso realizado na Faculdade Metropolitana de Fortaleza – FAMETRO com a aplicação de um questionário com os alunos e com a própria bibliotecária. Para tanto, seus objetivos específicos consistem em analisar a qualidade em seus conceitos, características e importância de sua aplicação, além de caracterizar as organizações e as instituições de ensino superior (universidades) assim como analisar os benefícios que podem ser alcançados através de um programa de qualidade e identificar as características da Biblioteca da Fametro. O trabalho se fundamenta em uma revisão bibliográfica, com pesquisa de campo e estudo de caso, empreendendo uma análise descritiva e exploratória, bem como qualitativa e quantitativa cujo principal instrumento de coleta de dados foi o questionário estruturado. Nesse caso, as temáticas abordadas foram qualidade, gerenciamento da qualidade, organização, organização universitária e bibliotecas universitárias. No ambiente delineado para o estudo, os principais pontos fortes encontrados foram a facilidade em encontrar os materiais procurados e o reconhecimento de que raramente livros são dados como disponíveis e estão em uso ou emprestados a outros alunos. De outra forma, as principais melhorias que precisam ser realizadas concernem a consultas e reservas on-line, atendimento rápido, acervo novo e facilidades em novos alunos em encontrar os materiais.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Biblioteca Universitária. Qualidade. Organização.

ABSTRACT

This objective research to analyze the quality in the university libraries from a research of field and a study of case carried through in the College Metropolitan of Fortaleza - FAMETRO with the application of a questionnaire with the pupils and the proper librarian. For in such a way, its specific objectives consist of analyzing the quality in its concepts, characteristics and importance of its application, beyond characterizing the organizations and the institutions of superior education (university) as well as analyzing the benefits that can be reached through a quality program and to identify the characteristics of the Library of the Fametro. The work if bases on a bibliographical revision, with research of field and study of case, undertaking a descriptive and exploratory analysis, as well as qualitative and quantitative whose main instrument of collection of data was the structuralized questionnaire. In this in case that, thematic the boarded ones had been quality, management of the quality, organization, university organization and university libraries. In the environment delineated for the study, the main found strong points had been to the faiclidade in finding the materials looked and the recognition of that rare books are given as available and are in use or loaned to other pupils. Of another form, the main improvements that they need to be carried through concern to the consultations and reserves on-line, fast attendance, new quantity and easiness in new in finding the materials.

Key-words: Quality Management. University Library. Quality. Organization.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gênero dos respondentes	35
Gráfico 2. Faixa etária dos respondentes	36
Gráfico 3. Profissão dos respondentes	36
Gráfico 4. Curso dos respondentes	37
Gráfico 5. Freqüência com que visitam a biblioteca da faculdade	38
Gráfico 6. Conceito de qualidade em uma biblioteca universitária	40
Gráfico 7. Principal aspecto a fim de ter qualidade em uma Biblioteca universitária	40
Gráfico 8. Melhor forma de organizar uma Biblioteca universitária	42
Gráfico 9. Material dado como disponível sem que esteja na Biblioteca universitária	43
Gráfico 10. Facilidade em encontrar materiais que procura na Biblioteca universitária	43
Gráfico 11. Principal dificuldade ao buscar materiais na Biblioteca universitária	43
Gráfico 12. Itens de maior qualidade na Biblioteca da FAMETRO	45
Gráfico 13. Itens de menor qualidade na Biblioteca da FAMETRO.....	45

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1. Principais características da instituição e organização	21
Tabela 1. Semestre cursando	37
Tabela 2. Conceito de qualidade	39
Tabela 3. Qualidade na biblioteca da FAMETRO segundo os alunos	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1 Qualidade: abordagem conceitual	13
2.2 Gerenciamento da qualidade total em serviços	17
2.3 Organização: Conceito Social	20
2.4 Organização Universitária	24
2.5 A biblioteca no ambiente universitário.....	25
2.6 Qualidade no Ensino Universitário	27
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	30
3.1 Local da pesquisa.....	30
3.2 Tipologia e classificação da pesquisa.....	30
3.3 População e amostra	31
3.4 Período da pesquisa	31
3.5 Variáveis do estudo	31
3.6 Tipos de fontes de informação.....	32
3.7 Instrumentos de coleta de dados.....	33
3.8 Técnicas de análise e sistemas utilizados	33
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	34
5 CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICES	52

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, um dos principais temas discutidos no cenário acadêmico e empresarial é a qualidade, haja vista que as pessoas estão cada vez mais exigentes, cientes de seus direitos e deveres enquanto consumidores. Assim, a qualidade torna-se um tema de fundamental importância para as empresas que objetivam oferecer produtos e serviços de qualidade. Todavia, este assunto nem sempre é abordado dentro do contexto das instituições de ensino superior no que se refere à gestão de suas bibliotecas.

Esta pesquisa se justifica no cenário pessoal, acadêmico e profissional. No âmbito pessoal, o estudo se justifica, pois é um tema que agrada ao autor, bem como pelo fato de ele ter atuado diretamente na implantação da informatização da biblioteca da instituição de ensino superior pesquisada no período de realização de seu estágio, sendo a oportunidade de identificar e analisar as melhorias obtidas na opinião dos discentes e da própria bibliotecária. No cenário acadêmico é a oportunidade de associar a teoria de sala de aula com o conhecimento técnico e prático obtidos nessa área. E no contexto profissional é a possibilidade de realizar uma pesquisa em um setor no qual pretende atuar ao término de seu curso de graduação.

Ciente disso, esta pesquisa objetiva analisar a qualidade nas bibliotecas universitárias a partir de uma pesquisa de campo e de um estudo de caso realizado na Faculdade Metropolitana de Fortaleza – FAMETRO com a aplicação de um questionário com os alunos e com a própria bibliotecária.

Seus objetivos específicos consistem em analisar a qualidade em seus conceitos, características e importância de sua aplicação, além de caracterizar as organizações e as instituições de ensino superior (universidades) assim como analisar os benefícios que podem ser alcançados através de um programa de qualidade e identificar as características da Biblioteca da Fametro.

A problemática deste estudo é: qual a percepção dos alunos e da bibliotecária sobre a gestão da qualidade na biblioteca da Fametro?

A pesquisa parte do pressuposto de que a digitalização da biblioteca da Fametro foi a principal medida implantada na gestão da qualidade como uma forma de facilitar o acesso a informação suficiente, protegendo o excesso de informações e tornar-se mais atrativa aos usuários.

Em sua construção metodológica, a pesquisa fundamenta-se em uma revisão bibliográfica, com estudo de caso, pesquisa de campo, empreendendo uma análise descritiva e exploratória, bem como qualitativa e quantitativa cujos principais instrumentos de coleta de dados utilizados foram o questionário e o roteiro de entrevistados estruturados e formais, apoiados na observação direta e assistemática com o autor do estudo comportando-se como intérprete da situação, mas sem interferir nas respostas dadas.

A pesquisa foi dividida em cinco capítulos. Seguindo-se a esta introdução apresenta-se o referencial teórico do estudo, abordando a qualidade em seus conceitos, características, bem como a qualidade total e a organização universitária. A metodologia da pesquisa é apresentada no terceiro capítulo apresentando o local do estudo, sua classificação, tipologia, variáveis, fonte dos dados e instrumento de coleta de dados. No quarto capítulo ocorre a análise e interpretação dos dados obtidos com a aplicação do questionário e do roteiro de entrevistas. Encerra-se a pesquisa com seus principais achados, limitações e sugestões para estudos futuros, a fim de que este estudo possa ser aprimorado em outras vertentes de análise complementares a esta, haja vista ser este um tema complexo e bastante abrangente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o referencial teórico da pesquisa, abordando a qualidade em seus conceitos, características, bem como a qualidade total e a organização universitária.

2.1 Qualidade: abordagem conceitual, características.

Atualmente, inúmeros são os conceitos sobre qualidade. Na concepção de Garvin (2005, p. 23), pressupõe a existência de um grupo de características dos produtos e/ou serviços visando a superação das expectativas de satisfação das pessoas envolvidas.

Em outras palavras, Miranda (1995, p. 18) afirma que:

Qualidade é qualquer coisa que o cliente deseja e necessita. E, uma vez que os requisitos e gostos do cliente estão sempre mudando, a solução para definir qualidade em termos do cliente é realizar constantemente uma pesquisa junto a ele.

Mas, a exigência do mercado vem crescendo e, com isso, a necessidade de aprimorar a qualidade total, pois a mesma não é mais analisada somente através de produtos e/ou serviços, como também, pelo próprio ambiente de trabalho, limpeza e se a empresa é socialmente responsável.

Com isso, verifica-se que o estudo da qualidade total pressupõe a compreensão do que realmente é a qualidade. Para isso, é preciso diferenciar qualidade da qualidade total, pois são distintas entre si e, necessariamente, não precisam estar relacionados.

Ao empreender essa diferenciação, Garvin (2005, p. 28) ressalta que a qualidade refere-se à adequação de um produto ou serviço às necessidades do cliente, tornando-o útil ao público consumidor. Já a qualidade total é concebida como atividades que dirigem e controlam uma empresa acerca dos princípios de gestão da qualidade, visando obter a satisfação das pessoas envolvidas no processo.

Entretanto, a compreensão desses conceitos envolve diversos elementos necessários à viabilização do projeto na empresa, pois qualidade é a adequação ao uso, conforme já apregoava Juran (1991). Assim, Garvin (2005, p. 30) ressalta que independente do conceito dado ao tema, deve-se ser compreendida e praticada com o objetivo de orientar para o público-alvo, ou seja, o consumidor, pois é por causa dele que existem produtos e serviços.

Portanto, o que se percebe com essa abordagem é que não se limita, apenas, ao cliente externo, englobando todos os interessados, funcionários, administradores.

Este entendimento produz enorme compromisso e requer muito de quem pretende segui-la, pois estabelece que tudo aquilo que, direta ou indiretamente, possa colaborar para uma melhor adequação do produto ou serviço ao uso que dele se fará, deve ser empreendido. A esse respeito, Paladini (2001, p. 16) afirma que “qualidade é muito mais de que algumas estratégias ou técnicas estatísticas. É, antes, uma questão de decisão, que se reflete em políticas de funcionamento da organização”.

A compreensão da qualidade como “adequação ao uso”, é a base do principal fundamento da gestão da qualidade total (JURAN, 1991, p. 56). É uma opinião que vincula as duas vertentes da qualidade. Realmente, a adequação ao uso, não fixa os elementos determinantes ao ajuste necessário, entendendo-se que qualidade é atributo de um produto ou serviço que satisfaz, totalmente, o consumidor.

Ao analisar a qualidade total, Paladini (2001, p. 43) destaca que deve englobar aspectos que garantam o pleno uso do produto, de acordo com as necessidades do cliente. Em seus pressupostos, Deming defende que o atendimento às expectativas, muitas vezes, vai além do esperado pelo consumidor.

Ao enfatizar a “adequação ao uso”, nota-se que serão responsáveis pela qualidade todos os elementos que tiveram alguma participação, direta ou indireta na produção do bem ou serviço. Esses elementos são as pessoas, equipamentos, métodos, informações, matérias primas, ambiente (STACHELSKI, 2001, p. 21).

Segundo Crosby (1985, p. 36), em relação a todas as pessoas da empresa, deverão ser informadas, sobre os conceitos, ações e objetivos práticos e fáceis para todos os que participarem, não somente nos ambientes organizacionais, mas principalmente, nos outros ambientes freqüentados e muito importante para o dia-a-dia das pessoas.

A identificação e solução de não-conformidade com o envolvimento de todos, este método segue um modelo prático e imediato, dando condições para que sejam, resolvidas todas as não-conformidades, de forma participativa e totalmente integrada.

Para isso, tem-se o facilitador, o promotor ou alguém interessado a convidar as demais pessoas do ambiente para uma reunião inicial que tem que ser informativa e direta, onde todos começarão a conhecer as não-conformidades que existem no ambiente. Além disso, é importante que ocorra a utilização da técnica de tempestades de idéias, ou brainstorming, para auxiliar o levantamento das inconformidades. Também se faz necessário a existência de uma

lista destas em uma reunião específica e com participação de todas as pessoas do ambiente que estão envolvidas. Para isso, inicie a solucionar as pendências segundo a priorização que foi feita antes, identificando os efeitos fundamentais através de perguntas. Então, são definidas ações de prevenção ou de bloqueio que evitem o retorno posterior das inconformidades.

Em seus postulados, Crosby (1985) ressalta que um serviço ou produto deve ter sua qualidade vinculada aos requisitos do consumidor, envolvendo todas as pessoas necessárias para alcançar estes objetivos.

Essa análise mostra que a qualidade total relaciona-se realmente ao consumidor, seja pela abrangência do conceito, pelo envolvimento de todos os membros da organização ou pelos esforços empreendidos no sentido de agradá-lo.

Uma característica fundamental da definição de qualidade como “adequação ao uso”, é o aspecto dinâmico da definição. De fato, a alteração do conceito da qualidade dentro do ambiente produtivo é decorrente das mudanças ditadas pelo dia-a-dia do mercado consumidor. A história mostra que, na verdade, quem prestou atenção a estas alterações, se manteve sempre com seus produtos ou serviços aceitos e sobreviveu. (STACHELSKI, 2001, p. 24).

Para tanto, são necessários novos conhecimentos, habilidades, competências e atitudes, com as organizações precisando desenvolver uma cultura que valorize a aprendizagem, criando uma nova consciência sobre os valores e objetivos da empresa, em prol de seu desenvolvimento e sustentabilidade no mercado em que atuam.

Na opinião de Paladini (2001, p. 16), é fundamental que existam ambientes onde a qualidade possa ser desenvolvida. Para ele, três modelos podem ser adotados: qualidade in-line; qualidade off-line, qualidade on-line.

Esses padrões citados por Paladini (2001, p. 17) ressaltam a necessidade da empresa em empreender esforços para desenvolver uma nova cultura organizacional.

A esse respeito, o autor destaca que a qualidade in-line é a mais elementar da cadeia da qualidade total, sua obtenção ocorre em nível do processo de produção, caracterizando-se pelos elementos básicos destinados ao processo de fabricação. Resumidamente, é concebida como a ausência de defeitos. Ao analisar a qualidade *in-line*, Stachelski (2001, p. 26) considera que:

[...] a ocorrência de defeito no produto, seja qual for a natureza, prejudica a perfeita utilização do produto e compromete a sua qualidade. Por isto este modelo prioriza, fundamentalmente, os esforços para a correção e a prevenção de defeitos. Cabe

observar que se adota aqui a seguinte noção de defeito: defeito é a falta de conformidade que se observa em um produto quando determinada característica da qualidade é comparada com suas especificações.

A qualidade in-line colabora com os postulados de Philip Crosby (1985) ao defender a conformidade com os requisitos. Assim, quando se refere à qualidade é preciso fazê-lo em termos específicos e itens que possam ser mensuráveis. Isso também pode ser verificado nos negócios da empresa, em que a mensuração deve ocorrer continuamente, determinando a conformidade aos requisitos e quando não há conformidade, a qualidade inexistente (PALADINI, 2001, p. 18).

Com esse tipo de qualidade vê-se a necessidade da super-especialização das pessoas e das áreas da organização, a fim de satisfazer aos desejos e anseios dos clientes.

Mas, esse fator acaba gerando desequilíbrio na empresa, tornando-se prejudicial à manutenção da qualidade total, pois cria uma cultura departamentalizada, relegando a visão sistêmica necessária a um empreendimento.

Este é um aspecto da nova cultura da gestão da qualidade e papel fundamental da alta administração: perceber a empresa como sistema. Um sistema é uma rede de componentes interdependentes que trabalham em conjunto para tentar realizar o objetivo do sistema (STACHELSKI, 2001, p. 27).

Nesse contexto, surge um dos principais elementos que devem ser defendidos com a implantação da qualidade total nas empresas, a cooperação, fazendo com que as pessoas da organização trabalhem juntas, mas, com autonomia e evitando conflitos.

Já a qualidade off-line é analisada por Paladini (2001, p. 19) como aquela que enfatiza a qualidade por meio da ação das pessoas que não atuam, necessariamente, no processo produtivo, mas o suportam, isto é, realiza atividades indiretas como na aquisição de materiais, marketing, serviços, entre outros.

Esse modelo é suportado a partir da idéia de dinamicidade do mercado, podendo ser alterado a partir de suas características. Para isso, é necessário que o produto seja adequado, ajustando-se aos requisitos exigidos pelos clientes, a partir de um processo flexível.

Ao analisar o modelo de qualidade on-line Paladini (2001, p. 20) afirma que se fundamenta na noção de qualidade do projeto. Complementando, o autor ainda afirma que:

Denomina-se qualidade de projeto a análise que se faz do produto, em termos de qualidade, a partir da estruturação de seu projeto. Esta análise é feita sempre que se comparam as diversas formas de um mesmo produto ou produtos similares, nos quais as diferenças aparecem sempre por alterações realizadas em nível de seus projetos respectivos. Assim, a qualidade de projeto é observada quando são

confrontados dois ou mais tipos ou modelos de um mesmo produto, ou ainda, produtos similares quanto a seu uso (PALADINI, 2001, p. 20-21).

Dessa forma, verifica-se que a qualidade on-line, que é importante ao projeto, pode definir a faixa de mercado na qual o produto será inserido. Para isso, deve determinar os critérios, os parâmetros de desempenho que devem ser seguidos a fim de alcançar os objetivos determinados, bem como quais as prioridades devem ser perseguidas.

Stachelski (2001, p. 27) afirma que o “padrão da qualidade do produto vai determinar que tipo de consumidores se espera atingir, além de outros aspectos relevantes a se considerar como próprio preço do produto”. Isso ocorre porque aperfeiçoar a qualidade dos produtos e do projeto traz custos mais altos de produção e, conseqüentemente, tende a diminuir a margem de lucro. Mas, a adoção do modelo *in-line* tende a diminuir esse aumento de custos, tendo como resultado um produto melhor e mais barato.

O modelo de qualidade on-line, assim, opera primeiro com a qualidade do produto; a seguir, em função das alterações observadas no mercado, o processo produtivo é realimentado com as informações referentes às mudanças que a qualidade do projeto deve portar para ajustar-se à realidade do mercado. A flexibilidade do processo está relacionada com a qualidade da conformação que a empresa possui em face das alterações de projeto determinadas pelo mercado (STACHELSKI, 2001, p. 28).

Conforme exposto neste item, verificou-se que a qualidade total pressupõe planejamento e difusão de conceitos e métodos por meio de treinamentos constantes, focando nos processos produtivos através da padronização e implantação de rotinas, avaliando os resultados que possam ser reciclados, aperfeiçoados a cada momento.

Ao término desta sucinta apresentação sobre qualidade total, o próximo tópico é destinado à apresentação da qualidade total em serviços.

2.2 Gerenciamento da qualidade total em serviços

O século XXI empreendeu inúmeras mudanças na administração e no ambiente empresarial como um todo. O aumento da competitividade exigiu a implantação do gerenciamento da qualidade em serviços, uma vez que esta área passa por vários problemas, como desperdício, aumentos de custos e comprometimento no atendimento.

Além disso, Garvin (2005, p. 65-69) ressalta a existência de sete pecados quando o assunto são serviços. Elementos que atrapalham a eficiência de um programa de qualidade

total, são eles: apatia, má vontade, frieza, desdém, automatismo, demasiado apego à regra e jogo de responsabilidade.

Ainda nos dias atuais, muitas pessoas podem se perguntar se vale a pena mesmo investir no gerenciamento da qualidade total em serviços, uma vez que acarreta custos à empresa. Mas, ao defender sua implantação, Las Casas (2004, p. 30) ressalta que fazer com que a empresa realmente se preocupe com o cliente é um desafio muito grande, bem como não é uma solução simples de ser empregada. Complementando essa análise, o autor ainda menciona que:

Os resultados têm se mostrado compensadores. Uma pesquisa revelou que o crescimento médio anual das empresas voltadas ao cliente e que aplicam qualidade total é na ordem de 10%, enquanto outras empresas sem esta preocupação não apresentam crescimento. As empresas que têm orientação ao cliente tiveram 12% de crescimento nos lucros, contra 1% dos clientes que não têm. [...] Alguns estudos revelam que se uma empresa retém a evasão de um cliente de 5%, ela terá um aumento nos lucros entre 25 a 85%. O esforço de manter um cliente sempre resulta em aumento de lucros, variando conforme o setor de atuação (LAS CASAS, 2004, p. 29).

Ao defender a implantação do programa de qualidade total em serviços, Las Casas (2000) cita como principais vantagens: aumento do porte de compras a longo prazo, venda cruzada de outro produto, espírito de cooperação, menor custo de serviços, menor sensibilidade a preços e boa fonte de idéias e produtos.

Assim, ao analisar os principais benefícios trazidos pelo gerenciamento da qualidade total em serviços, Las Casas (2000, p. 31-32) ressalta a identificação da satisfação ou insatisfação ocultas dos clientes salientando de modo constante a importância do cliente para uma empresa a partir da geração de uma fonte de idéias e produtos a fim de diminuir os custos e aumentar a produtividade.

Para tanto, é fundamental estabelecer uma forma de multiplicar vendas pela propaganda de boca em boca visando a retenção e fidelização dos clientes, principalmente os mais rentáveis. Assim, é imprescindível melhorar as rotinas de trabalho, desenvolvendo parcerias com clientes internos e externos, promovendo a satisfação dos consumidores e a motivação aos colaboradores, valorizando o lado humano na negociação, uma vez que este é um dos principais caminhos para alcançar a harmonia nos mercados e a lucratividade desejada.

Por outro lado, Guazzi (1999, p. 34-35) destaca a existência de oito fatores de excelência que podem ser usados no aumento da eficiência dos serviços, como adotar uma

postura pró-ativa, aproximando-se de seus clientes mais lucrativos, bem como conferindo autonomia e empreendimento. Para tanto, deve basear a produtividade nas pessoas, atuando de forma orientada por padrão de qualidade, tendo fidelidade ao projeto da organização. Assim, é preciso agir com simplicidade, com *staff* enxuto por meio de ações flexíveis.

Ao buscarem satisfazer seus desejos e anseios, os consumidores trazem consigo seus valores e culturas, a partir da combinação de interações feitas, de sua experiência, bem como de sua percepção sobre a qualidade.

A esse respeito, Guazzi (1999, p. 36) defende que a qualidade em serviços é medida pela diminuição dos resultados alcançados pelas expectativas geradas. Desconsiderando a individualidade das pessoas, o autor destaca a existência de alguns princípios que devem ser seguidos durante a implantação de um programa de qualidade em serviços.

- Ter visão gerencial
- Desenvolver um nicho estratégico
- Obter apoio da alta administração
- Entender o seu negócio
- Aplicar os fundamentos operacionais
- Entender, respeitar e monitorar o cliente
- Usar tecnologia apropriada
- Inovar sempre
- Contratar as pessoas certas
- Fornecer treinamento com base no perfil
- Definir padrões, medir desempenho e agir
- Estabelecer incentivos (GUAZZI, 1999, p. 40-41).

A partir da citação acima, vê-se que o autor destaca a necessidade de uma visão gerencial do processo, uma vez que a fidelidade dos clientes e a lucratividade da empresa dependem do conhecimento do próprio negócio, sendo primordial o desenvolvimento de um nicho estratégico, fazendo a organização conhecer seu público-alvo e como este deve ser atendido. Mas, para que o novo processo obtenha o resultado esperado é preciso o envolvimento da alta administração da empresa, viabilizando a aplicação dos fundamentos operacionais, a partir do uso da tecnologia apropriada.

Para que isso ocorra, a empresa deve valorizar as pessoas, considerando-as verdadeiro capital intelectual, com capacidade inovadora. Nessa linha, é necessária a contratação dos profissionais adequados, com o fornecimento das ferramentas de trabalho e os treinamentos condizentes à função a ser desempenhada, deixando os envolvidos, cientes dos padrões de desempenho a serem seguidos, a fim de que possam ser alcançados os objetivos e metas, obtendo o reconhecimento financeiro adequado.

Mesmo com a adoção dos princípios citados acima, o programa de qualidade total em serviço pode enfrentar diversos desafios, fazendo com que as pessoas não consigam realizar as atividades a tempo ou a façam de forma incompleta, com atraso ou mal feita.

Com isso, verifica-se a necessidade de dar toda a atenção possível à criação e manutenção de uma sistemática que garanta a sustentabilidade do programa de gestão de qualidade em serviços, para que as necessidades, desejos e anseios dos clientes possam ser supridas. Toda atenção deve ser dada à criação e à manutenção de uma sistemática inerente à gestão da qualidade pretendida para garantir que as necessidades, tanto implícitas quanto explícitas dos clientes sejam entendidas, mantidas e atendidas.

2.3 Organização: Conceito Social

As alterações no mercado vêm provocando constantes modificações na forma de gestão das empresas. O crescimento da competitividade, as exigências dos clientes, a tecnologia, são fatores que exigem dessas organizações constante adaptação e inovações desafiadoras.

Buscando uma análise conceitual, adota-se à exposição feita por Ferreira (2008, p. 336), em seu Mini Dicionário de Língua Portuguesa afirmando que:

Substantivo feminino.

1. Ato ou efeito de organizar(-se).
2. Modo por que um ser vivo é organizado.
3. Associação ou instituição com objetivos definidos.
4. V. organismo (4). [Pl.: -ções.]

Seguindo essa linha de raciocínio Bertero (2006, p. 31) comenta que:

A maioria das organizações envolvidas é formada de empresas que operam como negócios. Adicione-se a isso firmas que existem com finalidade específica de se dedicar à educação executiva, à promoção de cursos e de eventos – chegando a megaeventos que congregam milhares de gestores, estudantes e professores de administração em torno de temas de moda e gurus internacionais que trazem as últimas novidades e as mais recentes inovações do campo.

Para que isso ocorra, é primordial que essas empresas possuam normas estabelecidas para manutenção e um processo de gestão operacional e de pessoas. Gil (2001) comenta que esse processo de planejamento deve envolver todos os gestores que trabalham na organização, pois dessa forma é possível alcançar o objetivo e manter o foco global da organização.

Diante desta análise, verifica-se que, para uma correta gestão de pessoas, é fundamental que haja planejamento e o comprometimento dos gestores, atuando como verdadeiros líderes. Em complemento ao tema Bertero (2006, p. 34) comenta que:

Uma razão final para a expansão do campo talvez se deva ao fato de que administrar é uma atividade complexa que pode ser, menos fácil. Assim, é normal que gere dúvidas, questões e apresente muitos problemas a demandar soluções. Afinal como administrar? Como solucionar os imensos problemas envolvidos na gestão de uma sociedade que cresceu e continua crescendo tão rapidamente em complexidade?

No início do século XX surgiram as primeiras idéias que ficaram conhecidas como fundadoras da Escola de Administração Científica ou, simplesmente, Escola Clássica.

Com a Revolução Industrial, Chiavenato (2004) destaca o surgimento da concepção de organizar as empresas, até então esse procedimento era realizado de forma empírica. Durante esse período, Taylor, Fayol e outros administradores realizaram estudos de modo a generalizar os processos como objetivos únicos.

Esta é uma fase em que os processos eram mais valorizados que as pessoas, pois estas eram consideradas como mera executantes das atividades que eram necessárias serem realizadas. Bertero (2006, p. 34) ainda destaca que:

Como se pode perceber, o entendimento do universo do ensino e da pesquisa em administração neste milênio aponta para algo que caminhou, em pouco tempo, na verdade, menos de um século, de um modesto início, ensaiando os primeiros passos em função das grandes transformações trazidas pela segunda Revolução Industrial, até que se transformou em uma atividade volumosa, envolvendo organizações diversas e centenas de milhares de pessoas em diversos países, e movimentando somas bilionárias.

O conceito de produtividade surgiu com os estudos realizados por Taylor, que objetivavam a obtenção do melhor resultado possível, com máxima qualidade e com menor custo. Conceito este utilizado pela maioria das empresas, independente do seu porte, ainda nos dias atuais.

Chiavenato (2004) afirma que no princípio de Taylor, nota-se uma relação entre o empregado e a empresa como, por exemplo: cada trabalhador exercia a função de acordo com a sua capacidade, a produção de cada um deveria ser igual ou maior ao estabelecido pela empresa.

Dessa forma, nota-se que a proposta de Taylor era interessante tanto para o funcionário como para empresa. O autor ainda comenta que Taylor possuía uma visão simplificada do processo produtivo e ao mesmo tempo, objetiva e prática e com uma

preocupação com a economia dos sistemas produtivos, sendo evidenciado nos elementos de aplicação da Administração Científica.

Silva (2003) ressalta que assim como Taylor, Fayol, por meio de seus estudos e experiências, procurou demonstrar métodos adequados de gerenciamento, de modo a obter resultados desejáveis e satisfatórios para empresa e para o funcionário.

Mas, normalmente, independente de seu setor de atuação, uma das principais características das empresas ao atuarem como negócios, é a busca incessante pelo lucro, haja vista que esta é a forma de manterem-se competitivas e atuantes em seu mercado. Assim, a fim de alcançarem esses objetivos, é primordial que elas tenham colaboradores capacitados, com os conhecimentos, competências, habilidades e atitudes necessárias ao alcance das metas e objetivos, individuais e organizacionais. Ao falar sobre o tema organização, observa-se que existem diversos estudos a esse respeito. Dessa forma, de modo a elucidar sobre o tema, apresenta-se o conceito proposto por Kanaane (1999, p. 30) que conceitua organização como sendo:

Um sistema socialmente estabelecido pelo conjunto de valores expressos pelos indivíduos que dela fazem parte, sendo assimiladas e transmitidas sucessivamente pelas mesmas, daí a importância e a responsabilidade diante dos outros, das novas gerações.

Dando continuidade ao tema, Peter Drucker (1997) associa o conceito de organização ao conhecimento humano, pois acredita ser o conhecimento o alicerce da organização, tendo como principal função, tornar produtivos os conhecimentos, pois quanto mais especializados forem, mais eficazes serão. Na percepção de Etzioni (1989, p. 45), a organização tem como base ser:

Uma unidade social, onde os objetivos organizacionais têm várias funções, entre elas, ser a fonte de legitimidade que justifica suas atividades; padrões para avaliar sua eficiência e rendimento; unidade de medida, para verificar sua produtividade. A razão de ser então da organização é servir a esses objetivos.

Segundo o autor, existem diversas organizações que, concomitantemente e legalmente, dispõem nas suas diretrizes dois ou mais objetivos, em outras palavras, disponibilizam ao mercado, múltiplas finalidades. No entanto, ressalta-se que uma organização deve ser percebida como uma unidade social, que busca alcançar objetivos específicos.

As organizações, na percepção de Bernardes (1993), se apresentam como manifestações sólidas de instituições, assim como uma união de um grupo de pessoas que

apresentam papéis e tarefas específicas. Para um melhor entendimento da proposta do autor, apresenta-se o quadro 1 com as principais características da instituição e organização.

Características da Instituição	Características da Organização
1 – uma função que é a de atender a certa necessidade social básica; 2 – uma estrutura formada por pessoas que possuem um conjunto de crenças, valores e comportamentos comuns; 3 – relações de acordo com normas e procedimentos	1 – ter a função de produzir bens, prestar serviços à sociedade e atender necessidades de seus próprios participantes; 2 – possuir uma estrutura formada por pessoas que se relacionam colaborando e dividindo o trabalho para transformar insumos em bens e serviços; 3 – ser perene no tempo.

Quadro 1. Principais características da instituição e organização

Fonte: Bernardes (1993, p. 54)

Diante dessas características, Bernardes (1993, p. 55), afirma que, “a instituição é um fenômeno social abstrato e geral, enquanto a organização é a sua manifestação concreta e particular”.

Em contrapartida, para Hall (1984), as organizações e as organizações sociais apresentam funções distintas, haja vista que uma se apresenta no contexto empresarial e outra no social. Complementando, Srour (1998, p. 23) apresenta o seguinte conceito para organização.

Podem ser definidas como coletividade especializada na produção de um determinado bem ou serviço. Elas combinam agentes sociais e recursos e se convertem em instrumentos de economia de esforço em que ações cooperativas se dão de forma ordenada.

Ainda sobre o conceito de organização, segundo Schein (2001) a organização apresenta-se como sendo uma expressão particular, real de um sistema com ações históricas, assim como de afinidades de classe.

Nessa linha de raciocínio, pode-se dizer ainda que as organizações, de um modo geral, se apresentam como unidades particulares, no intuito de alcançar objetivos específicos, conduzidos por um poder que determina uma forma de autoridade, estabelecendo tanto o seu status como a função dos membros da organização.

2.4 Organização Universitária

Ao falar de organização, pode-se dizer que se refere a um conjunto de pessoas que juntas desenvolvem as atividades, as quais são divididas em tarefas no intuito de alcançar objetivo comum. Assim, segundo a percepção de Hall (1984, p. 22) “as organizações são sistemas abertos e interdependentes que absorvem energia ou valor do ambiente externo, exigindo enorme capacidade de adaptação e grande flexibilidade”.

Dessa forma, nota-se que os sistemas, mesmo se apresentando intensamente vinculados entre si, apresentam ainda outra importante característica que é a flexibilidade, que em outras palavras representa a habilidade de se ajustar às novas situações, as quais são originadas por mudanças do dia-a-dia, tanto no que se refere aos elementos internos, quanto no meio ambiente.

Analisando-se as organizações universitárias, pode-se dizer que, estas instituições apresentam características culturais com foco na transmissão do ensino superior, dispondo de competências para atribuir títulos de graduação e pós-graduação.

Além de ser considerado um centro semeador de valores culturais tanto no âmbito nacional, quanto universal, a universidade dispõe ainda de atividades voltadas para educação, guiando o aluno a realizar pesquisa pura e aplicada de amplo alcance. Seguindo essa linha de raciocínio Sucupira (1968) explica que a universidade “é uma instituição de produtos múltiplos, em constante crescimento, e deve ser considerada como instituição voltada à produção de ciência, técnica e cultura geral, num contexto sócio-político”.

Em complemento ao tema, Cohen et al. (1972) apud Rizzatti e Rizzatti Junior (2004) delineiam as universidades como sendo anarquias organizadas. Essa visão dos autores se justifica pelo fato de que as universidades apresentam objetivos complexos, de indefinidas tecnologias além de uma participação intangível.

Baldrige et al. (1982) apud Rizzatti e Rizzatti Junior (2004, p. 4) reforçam esse modo de pensar ao evidenciar que as organizações acadêmicas têm:

- a) metas ambíguas inconsistentes;
- b) servem a uma clientela difusa;
- c) possuem uma tecnologia nebulosa, sem rotina, holística;
- d) quadro de pessoal predominantemente profissional;
- e) relacionamento ambiental muito vulnerável.

Vlasman e Castro (1985) comentam que uma das principais características que difere a universidade de uma organização tradicional com foco em lucratividade e competitividade empresarial

refere-se à formação das pessoas, pois nas universidades são transmitidas e absorvidas informações e conhecimentos que influenciam o meio social. Dessa forma, pode-se dizer que são caracterizadas pela produção de conhecimento, assim como valores.

Pode-se dizer ainda que, essa complexidade existente nas universidades se dá devido ao fato de que elas estabelecem seus modelos baseados em características próprias. Nota-se ainda que embora exista uma mudança de pensamentos provocada pelo ingresso de novas pessoas, os papéis organizacionais continuam os mesmos.

Na concepção de Colossi (1999) apud Rizzatti e Rizzatti Junior (2004, p. 6) entende-se que:

A universidade é uma organização única, movendo-se em um ambiente altamente dinâmico, sendo também influenciada constantemente pela crescente democratização da sociedade, bem como pelo aumento substancial da problemática social e tecnológica, que acompanha e caracteriza a vida humana na sociedade.

Os autores continuam sua análise considerando que toda esta complexidade intrínseca da universidade, a impossibilita de funcionar nos mesmos paradigmas de outros tipos organizacionais, impedindo-a também de responder, adequadamente, às questões de controle e avaliação, essenciais para reordenação da missão e objetivos institucionais. Nota-se ainda que as organizações universitárias são definidas pela sua representação e funções-fim, que se destaca pela tríade, ou seja, pelo ensino, a pesquisa e a extensão. É importante ressaltar que, em geral o ensino é considerado como o meio de transmissão de conhecimentos, já a pesquisa tem como função o cultivo da atividade científica, que se processa de forma contínua realimentando os conhecimentos. E no caso da extensão, refere-se a extensão dos conhecimento à comunidade por meio de serviços

Segundo Monção (2000), as universidades vêm atravessando inúmeras modificações, que vem sendo percebida principalmente nos seus resultados, assim como nos seus gastos administrativos, a que tem resultado em alunos com uma melhor qualificação para encarar o mercado.

2.5 A biblioteca no ambiente universitário

Ao analisar as bibliotecas universitárias, pode-se dizer que, do mesmo modo que as empresas e organizações, estão sendo fortemente influenciadas pelo contexto mundial, pois tem se percebido que na proporção em que esse contexto é fortalecido, sobretudo, no âmbito da informação.

Por estar disponível em diversas fontes, assim como espalhada em vários lugares, a informação vem favorecendo para troca de experiências, o que tem fortalecido o comportamento intelectual das pessoas ao lhe consentir seguir de perto as diversas tendências, assim como as ameaças, além das oportunidades. Nesse sentido pode-se dizer que o crescimento, assim como o próprio desenvolvimento das bibliotecas tem sido um grande contribuinte para esse quadro.

Percebe-se que, por se apresentarem, na sua grande maioria em um sistema aberto, as bibliotecas universitárias lidam também com ações desse contexto. Para isso, devem procurar se adaptarem às novas qualidades gerenciais exigidas.

Seguindo essa linha de raciocínio, Mendonça (1999, p. 56), comenta que é “evidente que o uso das novas tecnologias de base microeletrônica modifica estratégias empresariais e até comportamentos humanos, alterando o relacionamento das pessoas, em diversos ambientes, especialmente no trabalho”.

Ao avaliar as bibliotecas a partir de uma visão tradicional, nota-se que estas eram vistas de forma sistemática, dispondo apenas de um coordenador e supervisor com habilidades comuns para desenvolver atividades organizacionais.

Tem-se notado ainda que, existe uma forte tendência à especialização das técnicas para aplicação nesse universo, obtendo-se assim excelentes profissionais, no entanto, não apresentando uma visão gerencial. Dessa forma, pode-se dizer que está faltando um comportamento inovador, embora já se perceba a oferta de algumas ações criativas.

Em contrapartida, observa-se também a falta de autonomia das bibliotecas dentro organização universitária para ostentar riscos, de modo a lhe permitir um desenvolvimento de procedimento empreendedor.

Porém nota-se também que, atualmente existe uma forte conscientização da necessidade de mudanças devido ao uso freqüente de tecnologias modernas e ainda por causa da necessidade de amoldamento a essas novas influências.

Mendonça (1999) comenta que, tem sido constatado que pessoas que desenvolvem atividades sem um prévio conhecimento dos objetivos ou ainda da missão da organização, costumam agir num “vácuo” e não conseguindo visualizar a importância da escolha de canais de comunicação, em outras palavras, não conseguem codificar ou decodificar mensagens expressivas, assim como também não conseguem distinguir informações relevantes.

Ribeiro (2004) tem percebido que em várias bibliotecas, a visão da tradicional composição hierárquica, vem sendo substituída por uma gerência participativa, existindo uma

colaboração cada vez mais evidente entre a figura do bibliotecário chefe e seus subordinados, fazendo com que a informação flua mais facilmente.

Desse modo, tem-se observado com esses fatores que a organização universitária em geral, e fazendo parte desse contexto biblioteca universitária, deve centralizar-se para um sistema de gerência que possibilite um elevado desenvolvimento da equipe com o trabalho, assim como com a evolução das tecnologias de informação.

Nesse sentido, vale ressaltar que, a gerência deve centralizar seus esforços para obtenção de resultados que venham satisfazer aos seus clientes, pois sem ele a organização, ou seja, a universidade ou a biblioteca não existiriam.

2.6 Qualidade no Ensino Universitário

Ao se falar de qualidade deve-se levar em consideração um conjugado de propriedades que tem como objetivo atender critérios que envolvem a operabilidade, a segurança, assim como a tolerância às falhas, além do conforto, dentre outros, de modo a tornar um bem ou ainda um serviço inteiramente apropriado para utilização do qual foi concebido.

De acordo com Monteiro (1970) citado por Silveira, Colossi e Souza (1998), a partir dos anos de 1980, ressurgiram uma nova definição sobre os conceitos sobre qualidade. Essa nova proposta apareceu fundamentada na administração empresarial, por ser considerado o único atributo com capacidade de proporcionar as empresas o sustento necessário para as possíveis problemáticas apresentadas no atual cenário mundial.

Assim sendo, ao analisar a qualidade do ensino superior, onde se percebe uma obrigação de caráter social, voltado principalmente à melhoria na performance qualitativa que se torna reclamo substancial, haja vista que a arte de construir e fundir o conhecimento representa a concretização do próprio desenvolvimento. Seguindo essa linha de raciocínio, Demo (1998, p. 34) afirma que “cujo objetivo, não será o de fazer simplesmente todos ingressarem e todos concluírem, mas sim fazer e selecionar competências inclui certamente um tipo de elitismo, que não se constitui em problema se for gerado pela via do mérito acadêmico”.

Em complemento o tema, na percepção de Schwartzman, Duhram (1992) apud Monteiro (1998, p. 145) o entendimento sobre a qualidade no ensino superior, verificar-se a procurar pela qualidade.

[...] nas universidades brasileiras, foi uma decorrência da expansão desordenada do ensino superior, iniciada na década de 60, aliada posteriormente, a redução de investimentos neste setor. Assim, ela surge como problema socialmente significativo quando os resultados ou produtos que se obtêm das instituições de educação superior deixam de corresponder às expectativas dos diferentes grupos e setores que delas participam e, mais ainda, quadro a frustração dessas expectativas começa a se tornar insustentável.

Diante do exposto, Maar (1984, p. 143) comenta que para a real realização do seu papel efetivo, [...] “a universidade precisa gozar de uma representatividade social e de uma representatividade intelectual”. Dessa forma, pode-se dizer que, a qualidade por si só, passou a ser utilizada em sentidos distintos, sendo concretizada de acordo com aplicação do processo avaliativo, o qual vem sendo considerado de grande importância para o sistema como um todo.

Todo objeto contém qualidade e quantidade. A quantidade é representada no objeto pelo grau e pela intensidade das suas propriedades (Demo, 1987). Assim, quantidade e qualidade estão unidas ao objeto, agindo nele de forma recíproca. Nessa direção, é correto afirmar que o lado quantitativo da realizada do trabalho acadêmico tem a característica de se apresentar de maneira visível, podendo ser palpável ou manipulável (AMORIM, 1992, p. 64)

Segundo Maar (1984) a qualidade do ensino universitário pode ser classificada de duas formas, uma como sendo qualidade formal, que se refere aos instrumentos, assim como os métodos empregados no ensino e a qualidade política, a qual se refere a finalidades e conteúdos.

Seguindo essa linha de raciocínio, Demo (1998) comenta que a sociedade favorece na sustentação de um processo voltado para formação contínua da elite intelectual. Contudo, para isso faz-se necessário dispor das qualidades formal e política e ainda encarando um grande desafio, que é de democratizar a universidade.

Pode-se dizer também que, a qualidade do ensino superior está também relacionada à “qualidade da educação”, que pode ser estudada tanto de maneira integral como também de forma incontestável. Essa percepção é reforçada por Dias Sobrinho (1995, p. 51) apud Monteiro (1998, p. 147) ao afirmar que:

Reconhecendo que a linguagem, como fato social, está mergulhada na ideologia, é conseqüente perceber que são os usos e valores sociais que definirão as diversas concepções de uma educação. A qualidade da educação é socialmente construída nas relações internas de um amplo sistema valorativo. O conceito de qualidade, como valor interiorizado, é um produto das relações do indivíduo com os outros e com o conjunto social. Portanto, qualidade não receberá um sentido unívoco, mas multidimensional e apreensível consensualmente. Qualidade implica escolha, portanto, comparação, dentro de um sistema de valores de caráter inegavelmente

político, ideológico e cultural. A noção de qualidade e suas ênfases vão então variar no tempo e no espaço e nas diversas formações intersubjetivas.

Assim sendo, para as universidades, a extensão da qualidade equivale à compreensão dos meios que a partir do seu emprego no intuito de satisfazer os seus fins, independente da natureza social dela, ou seja, pública ou privada.

Nessa busca de constante melhoria da qualidade no ensino superior, os primeiros anos do século XXI foram marcados por transformações capazes de aumentar o nível de qualificação dos discentes, mudanças estas normalmente referentes a três áreas específicas: ensino, pesquisa e extensão.

Na área de extensão foi primordial a implantação de conselhos estaduais de direitos humanos, bem como de núcleos e comissões de direitos humanos nas universidades; mediante a realização de eventos abordando os direitos humanos, questão penitenciária, segurança, educação em direitos humanos, o desenvolvimento de áreas específicas para assessorar os movimentos sociais e populares (BRASIL, Ministério da Educação e Cultura, 2010, on line).

Na área da pesquisa foram desenvolvidos diversos estudos sobre melhorias no ensino superior, violência educacional, ações de capacitação de professores e funcionários, além pesquisas envolvendo alunos bolsistas. (BRASIL, Ministério da Educação e Cultura, 2010, on line).

Na área do ensino ocorreu uma valorização do docente e do discente, implantando medidas que visam melhorar a qualidade do ensino superior, com o Governo Federal liberando mais verbas voltadas à aquisição de livros mais novos, pois nas bibliotecas das Universidades Federais, em sua maioria, tinham mais de 10 anos de sua edição, bem como para aquisição de novos equipamentos (BRASIL, Ministério da Educação e Cultura, 2010, on line).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 Local da pesquisa

A Faculdade Metropolitana de Fortaleza (FAMETRO) é uma instituição particular de ensino superior. Fundada na cidade de Fortaleza no ano de 2002, tem como missão “a construção de uma sociedade solidária, mais justa e fundamentada nos valores democráticos e acadêmicos, através da produção e difusão do conhecimento científico, tecnológico, artístico, e cultural, e a formação de um cidadão imbuído de valores éticos que, com competência técnica, contribua para o desenvolvimento do Estado do Ceará e do País”. Para tanto, oferece cursos de Graduação em Administração (Bacharelado) e Enfermagem, com duração de 4 anos.

A FAMETRO mantém parcerias com outras Faculdades, Universidades, Instituições de Ensino Superior, Entidades e Associações que representam possibilidades reais de acréscimo de conhecimento aos seus alunos e à sociedade, sejam elas públicas ou privadas, de âmbito estadual ou nacional.

Exemplo dessa ação é a parceria com a Universidade Estadual Vale do Acaraú – UVA, que, através de convênio com a FAMETRO, abriga os cursos de Graduação em Ciências Contábeis (Bacharelado) e Educação Física (Licenciatura), tanto na capital como no interior. Esta parceria é apontada pelas associações de classe como um exemplo a ser seguido por outras faculdades do País.

Na área de Graduação – Bacharelado, a faculdade oferece cursos de Administração, Ciências Contábeis e Enfermagem. Já na área de Graduação – Tecnológico são cursos de Gestão Comercial e Gestão Hospitalar. Na área da Pós-Graduação são cursos em diversas áreas, além do ensino a distância – EAD.

A faculdade localiza-se no Centro de Fortaleza, à Rua Conselheiro Estelita, 500, próximo ao Corpo de Bombeiros e ao Liceu do Ceará.

3.2 Tipologia e classificação da pesquisa

Segundo Tartuce (2008), a metodologia usada foi aplicada, exploratória, bibliográfica, com o questionário sendo o recurso metodológico utilizado para obter os dados primários que caracterizam a pesquisa quantitativa.

A pesquisa aplicada, conforme a mencionada autora, desenvolve novos conhecimentos que podem ser aplicados para resolver problemas já existentes.

A pesquisa exploratória, conforme Tartuce (2008, p. 45), “(...) proporciona maior aproximação com o problema, tornando-o mais explícito ou a construir hipóteses, de uma maneira a aprimorar idéias ou descobrir intuições”. Ou seja, é a possibilidade que o pesquisador possui de analisar uma realidade ainda pouco explorada naquela determinada proposta de estudo.

A referenciada professora defende que a pesquisa bibliográfica sempre é utilizada quando se baseou em outros estudos desenvolvidos por diferentes autores, com publicação ocorrendo em várias formas: livros, material publicado na internet, artigos científicos, entre outros.

A pesquisa de campo foi apoiada com questionário que conforme Tartuce (2008), é uma técnica que deve ser objetiva e limitada, com apresentação de uma carta de apresentação que expresse seus objetivos principais ao público-alvo da pesquisa.

Esta monografia seguiu, conforme Tartuce (2008), algumas etapas que foram a escolha do tema, pesquisa bibliográfica, justificativa, formulação do problema, escolha dos objetivos, determinação das hipóteses, delineamento metodológico, coleta de dados, tabulação dos dados, análise e discussão dos resultados, conclusão e apresentação do trabalho científico.

Na escolha do tema, optou-se pela qualidade em bibliotecas universitárias, devido às possibilidades de análise, vasto referencial teórico disponível e interesse pessoal e profissional do autor. Assim, também foi elaborada a justificativa do estudo.

A formulação do problema baseia-se em uma investigação de qual é a percepção dos universitários e da própria bibliotecária sobre a qualidade dos serviços prestados na biblioteca em análise.

Já os objetivos consistem em analisar a percepção dos universitários e da própria bibliotecária sobre a qualidade dos serviços prestados na biblioteca em análise.

Na construção das hipóteses partiu-se do pressuposto de que a qualidade nas bibliotecas universitárias é fundamental no processo de prestação de serviços, devendo primar por um tempo mínimo de atendimento, facilidade no acesso e localização do material acadêmico procurado.

3.3 População e amostra

O universo de uma pesquisa pode ser considerado como a totalidade dos indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Desse modo, o universo da pesquisa foi composto por parte dos alunos da universidade e da própria bibliotecária.

Já a amostra da pesquisa, é a parte da população selecionada de acordo com uma regra pré-estabelecida, sendo escolhida, para este caso, de forma não probabilística (OLIVEIRA, 2001). Para esta pesquisa, a amostra populacional foi composta por 85 alunos matriculados na faculdade pesquisada no período em estudo, além da bibliotecária.

3.4 Período da pesquisa

Esta pesquisa ocorreu em três grandes etapas. A primeira refere-se a elaboração do projeto de pesquisa no primeiro semestre de 2007. Em seguida, de agosto de 2009 a fevereiro de 2010 realizou-se a elaboração da monografia propriamente dita.

Nesse meio tempo, mais especificamente na quarta semana de janeiro de 2010, ocorreu a aplicação do questionário junto aos alunos e do roteiro de entrevistas com a bibliotecária.

3.5 Variáveis do estudo

Nessa pesquisa são identificados dois tipos de variáveis de estudo: as independentes e as dependentes.

As variáveis independentes são aquelas que não dependem de um contexto pré-fixado, pois já traçam o próprio perfil do sujeito da pesquisa sendo representadas pelo gênero, faixa etária, profissão, semestre, curso, frequência de visitação à biblioteca, material que buscam e áreas de conhecimentos.

Já as variáveis dependentes são aquelas que dependem de um contexto de análise que, neste estudo, são representadas pela qualidade no atendimento da biblioteca em estudo.

3.6 Tipos de fontes de informação

A pesquisa fundamenta-se a partir de dados primários e secundários.

Em sua elaboração, os dados primários foram obtidos com a aplicação do questionário junto aos estudantes e do roteiro de entrevistas, sendo pela primeira vez expostos nessa pesquisa.

Já os dados secundários referem-se ao material analisado sobre qualidade a partir de textos que foram conseguidos através de outros autores que pesquisaram sobre esses assuntos.

3.7 Instrumentos de coleta de dados

O principal instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário estruturado com perguntas fechadas baseando-se na escala de Likert dividido em duas etapas distintas. Ele foi escolhido por facilitar a aplicação junto a um público-alvo bastante heterogêneo, não se tornando cansativo em seu preenchimento e baseando-se em uma linguagem simples e direta.

Além disso, também foi utilizado o roteiro de entrevistas aplicado junto à bibliotecária, pois conforme Tartuce (2008, p. 66):

A entrevista pode ser definida como um encontro entre duas ou mais pessoas a fim de que uma ou mais delas obtenha dados, informações, opiniões, impressões, interpretações, posicionamento, depoimentos, avaliações sobre determinado assunto, mediante a conservação de natureza acadêmica ou profissional.

A entrevista foi estruturada, pois o entrevistador seguiu à risca um roteiro previamente construído e aprovado pelo orientador de conteúdo e metodológico, pois, segundo Tartuce (2008, p. 66), “(...) que todas elas sejam comparadas com o mesmo conjunto de perguntas e que diferenças devem refletir de acordo com o ponto de vista de cada respondente e não diferenças nas perguntas.”

3.9 Técnicas de análise e sistemas utilizados

A primeira etapa da pesquisa identifica o perfil do sujeito do estudo, apresentando algumas alternativas aos respondentes, mas com somente uma opção de resposta, haja vista que descarta as demais. Nesta fase do questionário os gráficos são construídos no Excell, a fim de expor as repostas obtidas.

Em seguida, baseando-se na escala de Likert, os respondentes do estudo foram solicitados a indicarem seu nível de satisfação com a qualidade dos serviços prestados na biblioteca.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Este capítulo destina-se à apresentação e análise dos dados obtidos com a pesquisa de campo realizada na Biblioteca da Faculdade Metropolitana de Fortaleza – FAMETRO junto à bibliotecária da faculdade e um total de 85 alunos deste Estabelecimento de Ensino, a fim de analisar a qualidade desta biblioteca universitária.

Considera-se que as percentagens serão apresentadas por valores aproximados, desconsiderando-se as casas decimais, a fim de facilitar a compreensão do leitor e a exposição dos dados.

Inicialmente, indagando-se sobre o gênero dos respondentes, conforme expõe o gráfico 1.

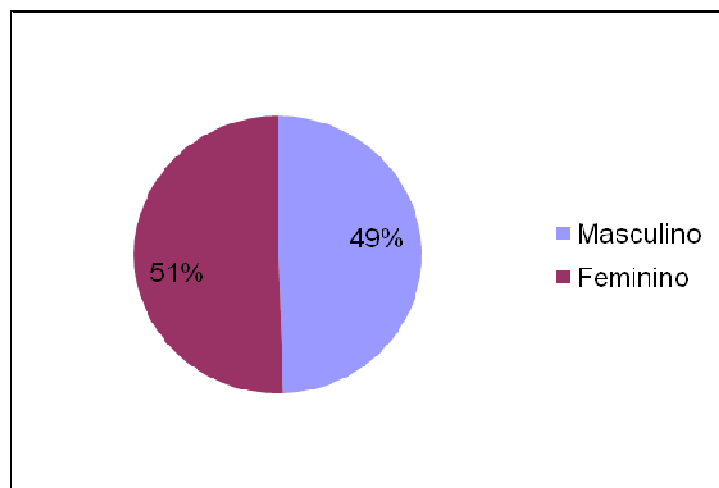


Gráfico 1. Gênero dos respondentes
Fonte: Pesquisa direta (2010)

Constata-se que 49% (n=42) são homens, enquanto 51% (n=43) mulheres. De acordo com informações do INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, no estado do Ceará em 2008 matricularam-se em faculdades privadas 46,37% de homens e 53,63% mulheres, retratando assim o perfil de alunos nesta faculdade.

Na questão seguinte, foram solicitados a informarem sua faixa etária, conforme apresenta o gráfico 2.

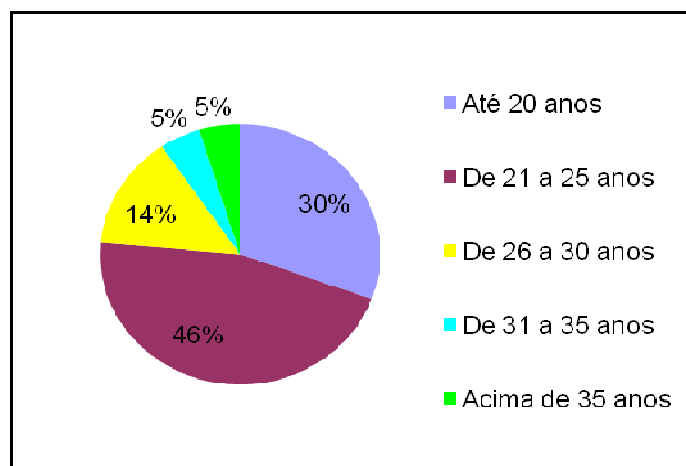


Gráfico 2. Faixa etária dos respondentes

Fonte: Pesquisa direta (2010)

As informações apresentadas no gráfico 2 destacam que 30% (n=26) tem idade até 20 anos, 46% (n=39) de 21 a 25 anos, 14% (n=12) de 26 a 30 anos, 5% (n=4) de 31 a 35 anos e 5% (n=4) acima de 35 anos.

De acordo com os dados Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a taxa de escolarização no Brasil em 2004, era de 10,5% entre os alunos matriculados que freqüentavam algum curso superior na faixa etária de 18 a 24 anos e no Estado do Ceará era de 6,4%.

Tal faixa etária, 18 a 24 anos, é considerada ideal para cursar um ensino superior e a amostra populacional desta pesquisa apresenta seus maiores índices na referida faixa. Para as demais faixas não foi encontrado dados consolidados.

Continuando com esta análise, indagou-se sobre a profissão dos respondentes.

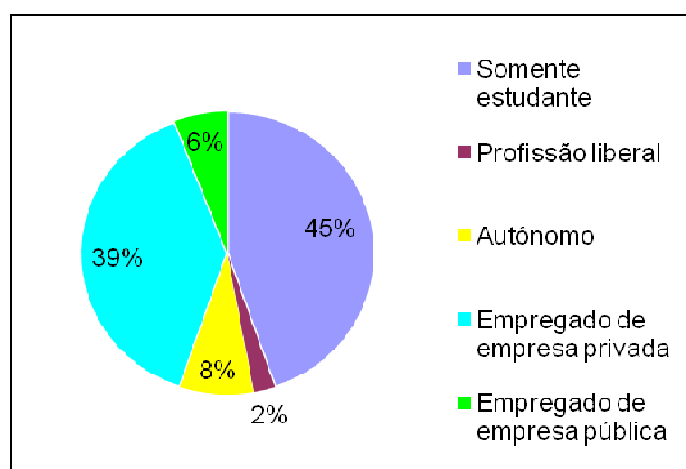


Gráfico 3. Profissão dos respondentes

Fonte: Pesquisa direta (2010)

O gráfico 3 mostra que cerca de 45% (n=38) dos entrevistados são somente estudante, 2% (n=2) profissionais liberais, 8% (n=7) autônomos, 39% (n=33) empregados de empresa privada, e, 6% (n=5) funcionários de empresa pública.

Em 2006, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP revela que 53,7% dos universitários trabalham ou já trabalharam.

Em seguida, foram perguntados sobre seu atual semestre na faculdade, conforme expõe a tabela 1. A escolha da exposição desta informação em tabela ao invés de gráfico deve-se à quantidade de respostas associadas que deixaria a figura com disforme.

Tabela 1. Semestre cursando

RESPOSTAS	NÚMERO DE RESPONDENTES	%
1º Semestre	20	23%
2º Semestre	25	29%
3º Semestre	10	12%
4º Semestre	9	11%
5º Semestre	6	7%
6º Semestre	6	7%
7º Semestre	4	5%
8º Semestre	5	6%
TOTAL:	85	100%

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Os dados apresentados na tabela 1 demonstram que a maioria da amostra populacional é formada por alunos que estão cursando o 1º ano na faculdade.

O gráfico 4 destaca os cursos oferecidos na referida faculdade, sendo que o curso de Educação Física, é realizado pela UVA em convênio com a FAMETRO.

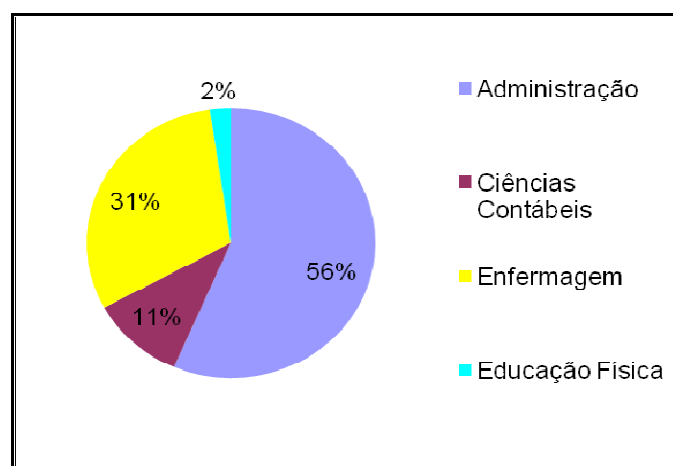


Gráfico 4. Curso dos respondentes

Fonte: Pesquisa direta (2010)

O gráfico 4 destaca que 56% (n=48) dos respondentes cursam Administração, 11% (n=9) Ciências Contábeis, 31% (n=26) Enfermagem, enquanto 2% (n=2) Educação Física.

A FAMETRO tem o credenciamento do Ministério da Educação e Cultura - MEC para atuar em Fortaleza desde janeiro de 2002, em cursos de bacharelado e tecnológico, além do mais, tem convênios com a já citada UVA. Em 2007 tinha 650 alunos matriculados conforme dados do MEC ficando em vigésima colocação em número de matrículas entre as IES do estado do Ceará.

Dentre os cursos alistados acima de responsabilidade da FAMETRO, apenas o de Administração tem o reconhecimento pelo MEC e oferta semestralmente 150 vagas. Já os cursos de Ciência Contábeis e Enfermagem contam com autorização dada pelo MEC e dispõe por semestre de 50 e 100 vagas, respectivamente. Informações estas obtidas no site da faculdade.

Complementando essa análise, os respondentes do estudo foram perguntados sobre a frequência com que visitam a biblioteca da faculdade, conforme pode ser observado no gráfico 5.

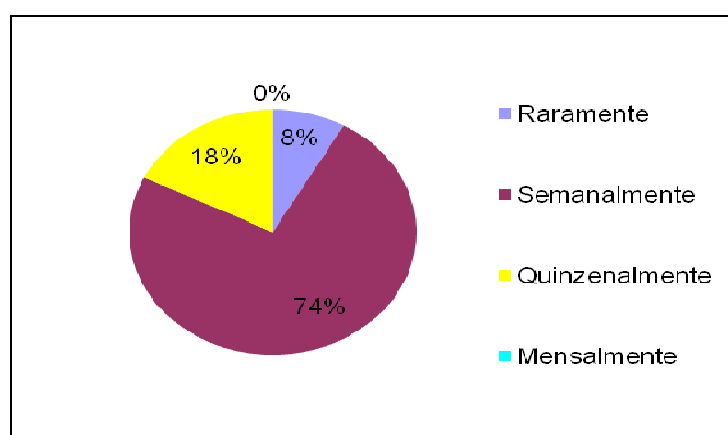


Gráfico 5. Frequência com que visitam a biblioteca da faculdade

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Verifica-se que 8% (n=7) afirmam que raramente visitam a biblioteca, 74% (n=63) semanalmente, 18% (n=15) quinzenalmente e ninguém respondeu que só visitam a biblioteca mensalmente.

Dados de 2004 do INEP revelam que 82,4% dos que concluem o ensino superior utilizavam a biblioteca onde estudava com muita frequência, destes 57,8% afirmaram que era da biblioteca universitária que fazia sua principal fonte de pesquisa.

Ao término deste perfil do sujeito da pesquisa constatou-se que a maioria da amostra populacional foi de mulheres com idade entre 21 e 25 anos, que apenas estudam, cursando o primeiro ano do curso superior de Administração e que semanalmente visitam a biblioteca da faculdade.

Nesta etapa da aplicação do questionário, os respondentes do estudo foram solicitados a assinalar a partir de sua percepção, o melhor conceito de qualidade, conforme pode ser verificado no quadro 2.

Tabela 2. Conceito de qualidade

RESPOSTAS	NUMERO DE RESPONDENTES	%
Qualidade é qualquer coisa que o cliente deseja e necessita. E, uma vez que os requisitos e gostos do cliente estão sempre mudando; a solução para definir qualidade em turnos do cliente é realizar constantemente uma pesquisa junto a ele. (MIRANDA, 1995)	18	21%
Qualidade é muito mais de que algumas estratégias ou técnicas estatísticas. É, antes, uma questão de decisão, que se reflete em políticas de funcionamento da organização. (PALADINI, 2001)	22	26%
Qualidade refere-se à adequação de um produto ou serviço às necessidades do cliente, tornando-se útil ao público consumidor. (GARVIN, 2005)	45	53%
TOTAL:	85	100,0%

Fonte: Pesquisa direta (2010)

De acordo com o quadro 2, dos entrevistados, 53% (n=45) possuem uma compreensão sucinta do termo qualidade, no entanto direta, entendendo que ela pode ser apropriada as exigencias a fim de satisfaze-los. A mesma pergunta foi feita a bibliotecária, e esta optou por escolher o conceito apresentado por Miranda (1995), destacando uma visão mais abrangente.

Com formação em Biblioteconomia e oito anos atuando nesta área, sendo que três anos na biblioteca em estudo, pode supor que a escolaridade e conhecimento da bibliotecária favorecem maior capacidade de percepção e embasamento na resposta.

Na questão seguinte, os respondentes da pesquisa foram indagados de como conceituam a qualidade em uma biblioteca universitária, conforme expõe o gráfico 6.

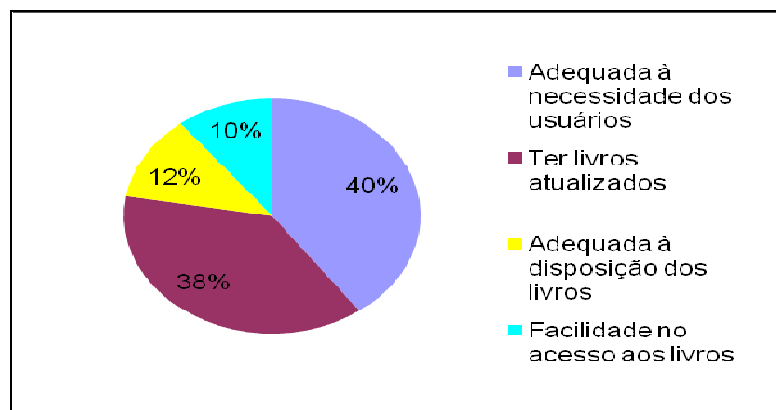


Gráfico 6. Conceito de qualidade em uma biblioteca universitária

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Acerca do assunto, pode-se notar que 40% (n=34) mencionaram ser a adequação à necessidade dos usuários, 38% (n=32) dizem ter livros atualizados, 12% (n=10) afirmam ser a adequação à disposição aos livros e 10% (n=9) constatam que qualidade é ter facilidade no acesso aos livros.

Concordando com os alunos entrevistados a bibliotecária também conceitua a qualidade em uma biblioteca universitária como uma adequação à necessidade dos usuários.

Na questão seguinte, os alunos foram perguntados qual o principal aspecto que precisa existir em uma biblioteca universitária a fim de ter qualidade, para as seis opções apresentadas pediu-se destacar somente uma resposta, conforme expõe o gráfico 7.

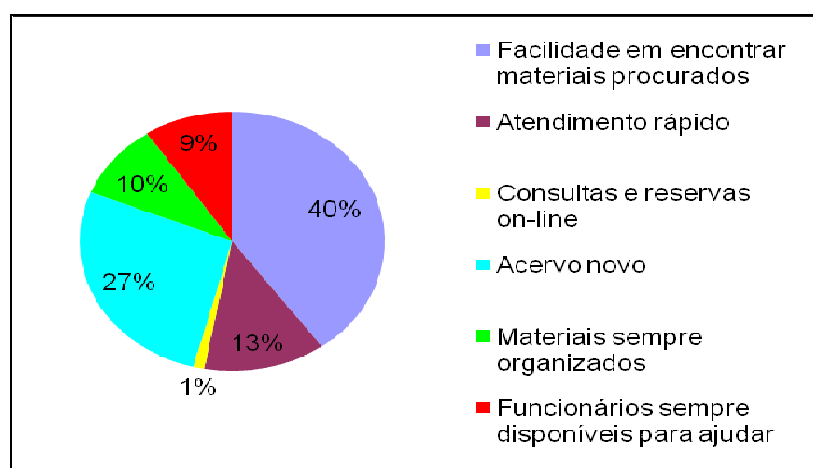


Gráfico 7. Principal aspecto a fim de ter qualidade em uma Biblioteca universitária

Fonte: Pesquisa direta (2010)

O gráfico 7 destaca que 40% (n=34) dos respondentes acreditam que a facilidade em encontrar os materiais procurados é um aspecto primordial para ter qualidade em uma

biblioteca universitária, 13% (n=11) consideram ter o atendimento rápido é mais importante, 1% destacou consultas e reservas on-line, 27% (n=23) optou por ter um acervo novo, 10% (n=8) informou ser materiais sempre organizados e 9% escolheu que funcionários sempre disponíveis para ajudar é o aspecto principal no fator qualidade.

A bibliotecária, assim como os demais entrevistados, considera a facilidade em encontrar os materiais procurados o aspecto principal para se ter qualidade em uma biblioteca universitária.

Na questão seguinte, os alunos foram solicitados a apresentar notas à qualidade da biblioteca na referida universidade, e novamente deveria atribuir somente uma resposta, conforme apresenta as tabela 3.

Tabela 3. Qualidade na biblioteca da FAMETRO segundo os alunos

ITEM:	EXCELENTE	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
Facilidade em encontrar os materiais procurados	20	55	10	0
Atendimento rápido	30	43	12	0
Consultas e reservas on-line	23	48	14	0
Acervo novo	25	46	13	1
Materiais sempre organizados	29	49	07	0
Funcionários sempre disponíveis para ajudar	41	36	08	0
TOTAL:	168	277	64	

Fonte: Pesquisa direta (2010)

A mesma questão foi incluída no questionário da bibliotecária, como verificado na tabela 4.

Tabela 4. Qualidade na biblioteca da FAMETRO segundo a bibliotecária

ITEM:	EXCELENTE	BOM	REGULAR
Facilidade em encontrar os materiais procurados		X	
Atendimento rápido	X		
Consultas e reversas on-line		X	
Acervo novo		X	
Materiais sempre organizados	X		
Funcionários sempre disponíveis para ajudar	X		
TOTAL:	3	3	0

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Quando comparado as respostas dos alunos entrevistados com a da bibliotecária, pode-se verificar que para as opções: facilidade em encontrar os materiais procurados, consultas on-line, acervo novo e funcionários sempre disponíveis para ajudar, eles atribuíram as mesmas notas.

Já para as opções atendimento rápido e materiais sempre organizados, a bibliotecária considera o excelente, enquanto que os alunos o consideram bom.

Na questão seguinte, foram solicitados informar qual a melhor maneira de organizar uma biblioteca universitária, respostas apresentadas no gráfico 8.

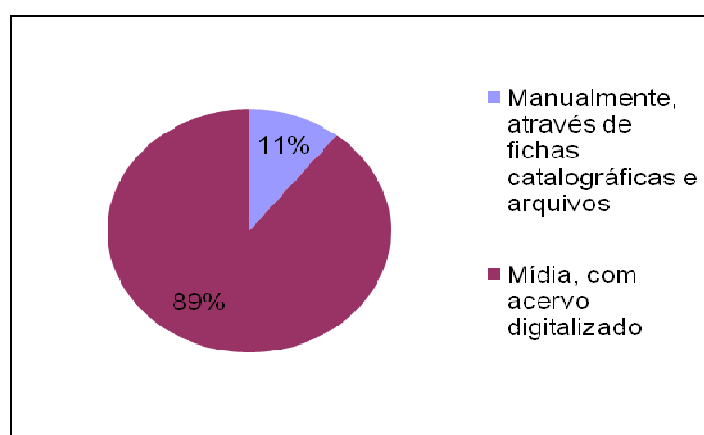


Gráfico 8. Melhor forma de organizar uma biblioteca universitária
Fonte: Pesquisa direta (2010)

De acordo com o exposto no gráfico 8, constata-se que somente 11% (n=9) apontaram ser o método manual (através de fichas catalográficas e arquivos) a melhor forma para organizar, enquanto que os demais 89% (n=76) consideram que em processo automatizado, com acervo digitalizados é a melhor forma para organizar uma biblioteca universitária.

Destaca-se que a biblioteca da FAMETRO tem um acervo em torno de 13 mil itens, no primeiro semestre de 2009 realizou aproximadamente 23 mil empréstimos, e o atendimento médio diário realizado pela bibliotecária são de 200 pessoas, dentre alunos, professores e funcionários, assim ficaria inviável um controle manual.

Em seu questionário a bibliotecária foi solicitada informar qual a principal dificuldade encontrada no processo de informatização da biblioteca da FAMETRO, em resposta apresentou que foi a falta de profissionais qualificados para apoiar tal processo.

Mas, apesar das dificuldades, a Profissional da Informação destaca três benefícios obtidos com a informatização: facilidade em encontrar materiais procurados, atendimento rápido e consultas on-line.

A respeito deste item informatizado, o INEP destaca que 55,5% das universidades apresentam em suas bibliotecas o serviço de pesquisa bibliográfica automatizado.

Na sequência do questionário, os alunos entrevistados foram perguntados se já procuraram algum material e o mesmo foi dado como disponível sendo que não estavam de fato na biblioteca. Verifica-se percentuais no gráfico 9.

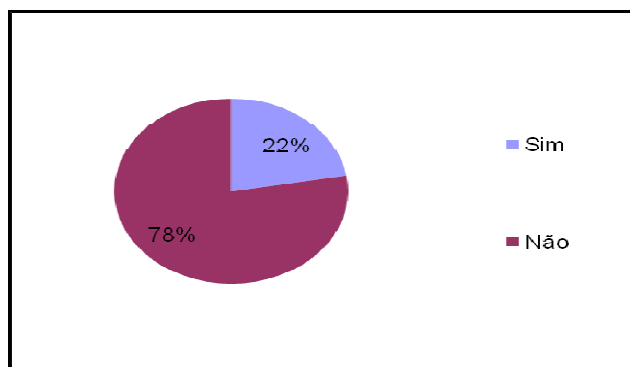


Gráfico 9. Material dado como disponível sem que esteja na Biblioteca universitária

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Em resposta, destacam que 22% (n=19) responderam que sim, e 78% (n=66) afirmam que não, ou seja, sempre encontravam os materiais que constavam como disponíveis no sistema da biblioteca. Em dados do INEP (2004), destacou-se que 78,6% dos que procuram o acervo de periódicos em bibliotecas universitárias são considerados atualizados ou parcialmente atualizados.

Na questão seguinte, perguntou-se aos entrevistados se eles conseguem encontrar facilmente os materiais que procuram na biblioteca da FAMETRO. Respostas conforme o gráfico 10.

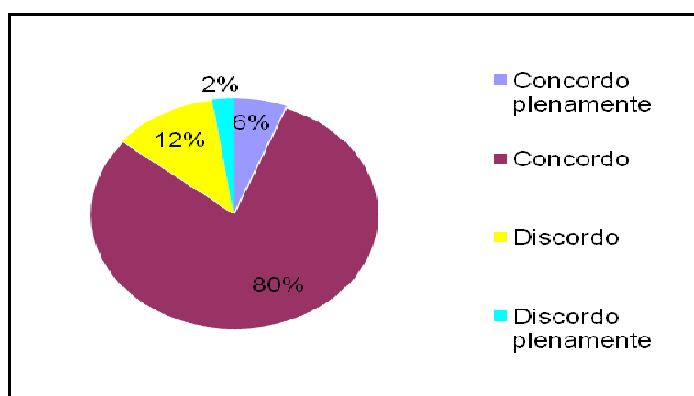


Gráfico 10. Facilidade em encontrar materiais que procura na Biblioteca universitária

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Nessa questão, verifica-se que 6% (n=5) concordam plenamente que conseguem encontrar facilmente os materiais que procuram na biblioteca, 80% (n=68) concordam, 12% (n=10) discordam e 2% (n=2) discordam plenamente.

Um fator a ser considerado é que alunos veteranos na faculdade provavelmente já realizaram um maior número de pesquisas que alunos mais novos, e quando se verifica dados da tabela 1 – semestre cursando, nota-se que 52% (45 respondentes) estão no primeiro ano na faculdade.

Em complemento a esta análise, na questão seguinte os respondentes do estudo foram perguntados sobre qual sua principal dificuldade ao buscar estes materiais, conforme pode ser observado no gráfico 11.

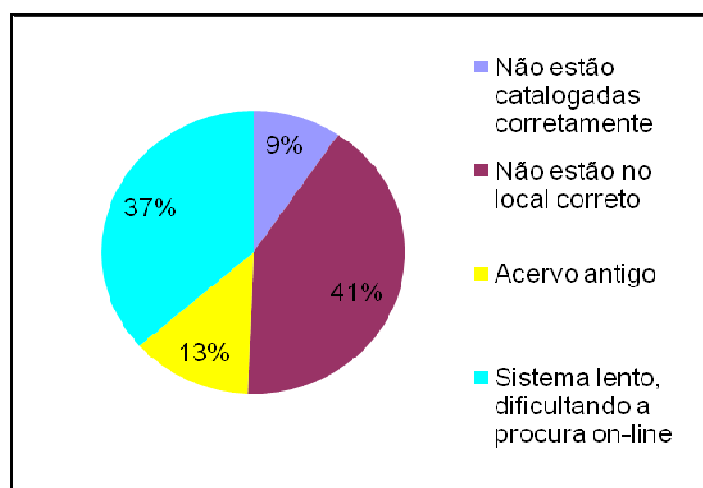


Gráfico 11. Principal dificuldade ao buscar materiais na Biblioteca universitária

Fonte: Pesquisa direta (2010)

Verifica-se que 9% (n=8) dizem que a principal dificuldade é que os materiais não estão catalogados corretamente, 41% (n=35) diz que os mesmos não estão no local correto, 13% (n=11) diz que o acervo é antigo, e, 37% (n=31) afirmam que o sistema é lento, dificultando a procura on-line.

É comum em bibliotecas universitárias encontrar a divisão de materiais disponível classificado por cursos, no entanto, uma divisão assim em algumas situações poderia ser prejudicial no momento de uma pesquisa mais geral. O que provavelmente levou 41% dos alunos entrevistados a considerar que os materiais não estão no local correto.

Em seguida, pediu informar dentre sete opções qual é considerado de maior qualidade na referida biblioteca, o gráfico 12 retrata as respostas:

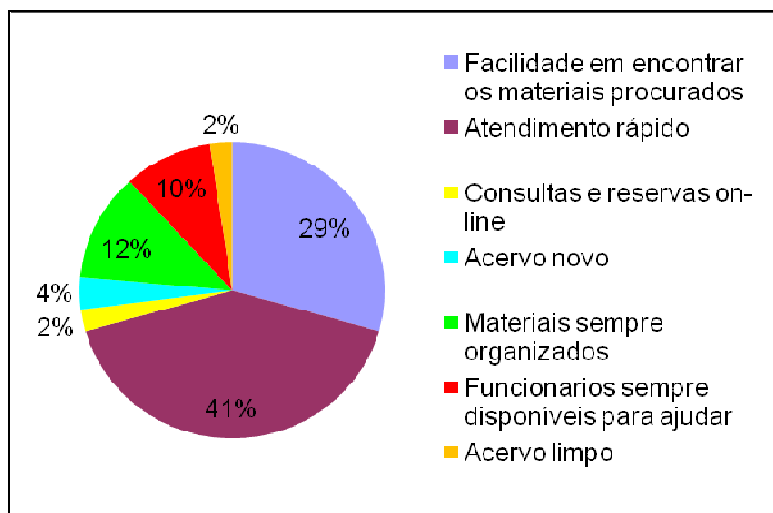


Gráfico 12. Itens de maior qualidade na Biblioteca da FAMETRO

Fonte: Pesquisa direta (2010)

O gráfico 12 mostra que 29% (n=25) dos respondentes acreditam que a facilidade em encontrar os materiais procurados em sua opinião é o item de maior qualidade, 41% (n=35) consideram ter o atendimento rápido é mais importante, 2% (n=2) destacaram as consultas e reservas on-line, 4% (n=3) optaram pelo acervo novo, 12% (n=10) informaram ser materiais sempre organizados, 10% (n=8) escolheram funcionários sempre disponíveis para ajudar, e 2% destacou que ter um acervo limpo é o item que destaca maior qualidade em uma biblioteca.

Em complemento, na questão seguinte os respondentes deste questionário foram perguntados dentre os mesmo sete itens qual é considerado de menor qualidade na biblioteca em estudo. Respostas verificadas no gráfico 13.

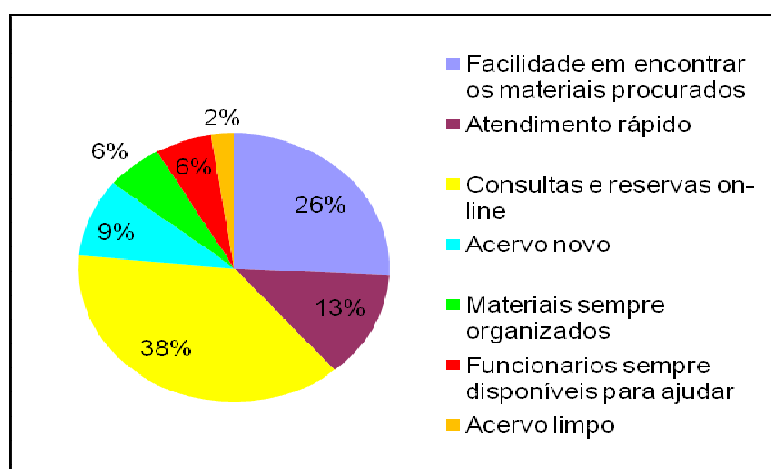


Gráfico 13. Itens de menor qualidade na Biblioteca da FAMETRO

Fonte: Pesquisa direta (2010)

No gráfico 13 mostra que 26% (n=22) consideram que a facilidade em encontrar os materiais procurados é o item de menor qualidade, 13% (n=11) destacam o atendimento rápido, 38% (n=32) as consultas e reservas on-line, 9% (n=8) optaram pelo acervo novo, 6% (n=5) informaram materiais sempre organizados, 6% (n=5) escolheram funcionários sempre disponíveis para ajudar, e 2% (n=2) afirmou que um acervo limpo é o item que destaca menor qualidade nesta biblioteca.

5 CONCLUSÃO

Ao término desta monografia, pode-se afirmar que a proposta inicialmente planejada foi plenamente atingida, constatando-se a fundamental importância de um correto planejamento de gestão da qualidade no ambiente das bibliotecas universitárias, a fim de que sejam utilizados os mínimos recursos possíveis, sejam de pessoal, financeiros, materiais e operacionais, garantindo a satisfação de seus usuários e o mínimo de esforço possível de seus funcionários, haja vista contar com um ambiente interno organizado, harmonioso e com informações de fácil acesso.

O desenvolvimento deste estudo permitiu a verificação de que, em sua história evolutiva, as idéias que permeiam o gerenciamento da qualidade total em serviços vêm passando pela incorporação de novos elementos, a fim de alcançarem os resultados esperados. Mesmo assim, ainda apresentam alguns problemas que precisam ser corrigidos, evitando complicações maiores no futuro.

Com essa pesquisa pode-se verificar que um dos maiores equívocos de um programa de qualidade total voltado ao setor de serviços é a simples transposição de pacotes gerenciais prontos, criados especificamente para outra organização, com uma realidade sociocultural diferente, tendendo, conseqüentemente, à geração de conflitos. Soluções prontas não surtem as respostas desejadas, uma vez que não permite uma verificação mais pormenorizada do problema a ser enfrentado na empresa.

Outro ponto verificado ao longo deste trabalho é a importância da eficiência, pois é, sem dúvida, um aspecto que deve ser considerado quando se pretende implementar um programa de qualidade total nas organizações de ensino. Com sua adoção, visa-se a redução dos custos e, principalmente, dos desperdícios. Para tanto, deve verificar uma nova dimensão do custo-benefício, assim, a qualidade total não pode se desvincular desses aspectos, pois tenderia ao fracasso imediato.

O alcance desta proposta foi possível mediante a análise da qualidade total em seus conceitos, características, possibilidades de sua aplicação, verificando a importância de sua correta utilização a fim de reduzir custos, evitar desperdícios, reduzir o tempo de execução de suas atividades, diminuir as etapas produtivas, entre outros.

Para tanto, foi primordial caracterizar as organizações e as instituições de ensino superior (universidades), assim como analisar os benefícios que podem ser alcançados através de um programa de qualidade e identificar as características da Biblioteca da Fаметro.

Ao longo desta pesquisa constatou-se que a maioria da amostra populacional da pesquisa possui o hábito de frequentar assiduamente a biblioteca da universidade em estudo. Assim, acreditam que qualidade refere-se à adequação de um produto ou serviço às necessidades do cliente, tornando-se útil ao público consumidor.

No que se refere ao conceito de qualidade em uma biblioteca universitária compreende-se como adequação às necessidades dos usuários e ter livros novos, com edições atualizadas. Nesse caso, acreditam que para ter qualidade em seu atendimento, as bibliotecas precisam possibilitar o acesso com facilidade para encontrar os materiais procurados, bem como acervo novo e atendimento rápido. Para isso, constatou-se a necessidade da Fametro realizar parcerias e investimentos para adquirir mais livros e materiais acadêmicos para consulta de seus alunos, bem como contratar uma equipa de atendimento treinada e devidamente habilitada para atuar neste local.

Constatou-se a necessidade de serem realizadas melhorias na qualidade da biblioteca em estudo no que se refere à consultas on-line, atendimento rápido, acervo novo e facilidades em novos alunos de encontrar os materiais. Todavia, todos concordam sobre a importância de terem uma biblioteca organizada em formato digital, uma tendência da atual era da informação em que as pessoas estão em busca de cada vez mais informações de forma rápida e fácil, sem perda de tempo.

Um ponto forte encontrado na qualidade da biblioteca universitária pesquisada foi a facilidade em encontrar os materiais procurados, bem como se constatou que os usuários reconhecem que raramente livros são dados como disponíveis e estão em uso ou emprestados a outros alunos. De outra forma, as principais dificuldades relatadas foram o fato de o sistema ser lento, dificultando a busca on-line e o fato de os materiais não estarem disponíveis nos locais indicados.

Diante do exposto, constatou-se que os itens de maior qualidade na biblioteca da instituição de Ensino Superior pesquisada são o atendimento rápido, a facilidade em encontrar os materiais procurados, a organização e os funcionários serem treinados e disponíveis para ajudar.

Desse modo, a fim de aperfeiçoar a qualidade da referida biblioteca, deixa-se como sugestão:

- Trocar os computadores e sistemas operacionais por outros mais modernos que facilitem a consulta e tornem o acesso mais rápido.
- Aquisição de novos livros e outros materiais acadêmicos.
- Fechar convênios em editoras para aquisição de novos livros

- Digitalizar os livros e materiais acadêmicos mais consultados respeitando a Lei de Direitos Autorais.

Ciente de que este trabalho alcançou a proposta inicialmente planejada, mas ainda pode ser aperfeiçoado, deixa-se como sugestão uma pesquisa complementar, envolvendo uma amostra populacional maior bem como um confronto com as percepções de diversos bibliotecários sobre a gestão da qualidade neste ambiente.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, A. *Avaliação institucional da universidade*. São Paulo: Cortez, 1992
- BERNARDES, C. *Teoria geral da administração: a análise integrada das organizações*. São Paulo: Atlas, 1993.
- BERTERO, Carlos Osmar. *Ensino e pesquisa em Administração*. Coleção Debates em Administração. São Paulo: Thomson Learning, 2006.
- BRASIL, República Federativa do. Ministério da Educação e Cultura. *Dados universidades*. Disponível em: <<http://www.min-edu.pt/>> Acesso em: 8 jun. 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas*. São Paulo: FTD, 2004.
- CROSBY, Phillip B. *Qualidade é investimento*. 4. ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1985.
- DEMO, P. *Educação e qualidade*. Campinas: Papirus, 1998
- DRUCKER, Peter. *Sociedade pós-capitalista*. 6 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.
- ETZIONI, A. *Organizações modernas*. 8 ed. São Paulo: Pioneira, 1989.
- FACULDADE METROPOLITANA DA GRANDE FORTALEZA - FAMETRO. *Dados da instituição*. Disponível em: <<http://www.fametro.com.br>> Acesso em: 8 jun. 2010.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Mini Dicionário de Língua Portuguesa*. São Paulo: FTD, 2008.
- GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- GUAZZI, Dirceu Moreira. *Utilização do QFD como uma ferramenta de melhoria contínua do grau de satisfação de clientes internos: uma aplicação em cooperativas agropecuárias*. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do grau de Doutor em Engenharia de Produção. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/teses99/guazzi/>>. Acesso em: 8 dez. 2009.
- GIL, Carlos Antônio. *Gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas, 2001.
- HALL, Richard. *Organizações: estruturas e processos*. 3 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1984.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS – INEP. *Dados do estudo universitário*. Disponível em: <www.inep.gov.br>. Acesso em: 6 jun. 2010.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Instituto Cidades*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 6 jun. 2010.
- JURAN, Josph. *Juran na Liderança pela qualidade*. São Paulo: Pioneira, 1991.

- KANAANE, Roberto. *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI*. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Qualidade total em serviços*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- _____. *Marketing de serviços*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MAAR, W. L. *Universidade, competência e democracia. O poder e o saber*. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1984.
- MENDONÇA, Lúcia Maria Enout. *O comportamento gerencial em serviços de informação industrial*. Ciência da Informação. Brasília, v.21, n.1., p.93-101, maio/ago., 1999.
- MIRANDA, R.L. *Qualidade total: rompendo as barreiras entre a teoria e a prática*. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1995.
- MONÇÃO NETO, J. R. *Atividades administrativas, serviços de apoio, produção acadêmica: um diálogo necessário na reformulação estrutural da universidade*, 2000.
- MONTEIRO, L.A.dos S.; ZANELLI, J. C. Aposentadoria docente e qualidade na pós-graduação. In: COLOSSI, Nelson; SILVEIRA, Amélia; SOUSA, Cláudia Gonçalves de. (org.). *Administração universitária: estudos brasileiros*. Florianópolis: UFSC, 1998.
- OLIVEIRA, Otávio J. *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. 1. ed. Fortaleza: Pioneira Thompson Learning, 2006.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. *Tratado de metodologia científica*. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2001.
- PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2001.
- RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Motivação dos recursos humanos em bibliotecas universitárias. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Campinas, v. 2, n. 1, p. 71-79, jul./dez. 2004
- RIZZATTI, G.; RIZZATTI JR., G. *Organização Universitária: mudanças na administração e nas funções administrativas*. In: IV Colóquio internacional sobre gestão universitária da América do Sul, Florianópolis, 2004. Disponível em:
<www.inpeau.ufsc.br/coloquio04/completos/Gerson%20Rizzatti%20-20organiza%E7%E3o%20universit%E1riua.doc>. Acesso em: 8 dez. 2009.
- SCHEIN, E. H. *Guia de sobrevivência da cultura corporativa*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.
- SILVEIRA, A.; COLOSSI, N.; SOUZA, C. G. de (Org.). *Administração universitária: estudos brasileiros*. Florianópolis: Insular, 1998.
- SROUR, Robert Henry. *Poder, cultura e ética nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STACHELSKI, Leonardo. *O impacto da implantação da estratégia de gestão da qualidade total na cultura organizacional: um estudo de caso*. 149 f. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc1>>. Acesso em: 8 dez. 2009..

TARTUCE, Terezinha de Jesus Afonso. *Normas e técnicas para trabalhos acadêmicos*. Fortaleza: UNICE, 2008.

VLASMAN, P. M.; CASTRO, L. F. M. Universidade: a luta pelo poder. *Revista Brasileira de Administração da Educação*. Porto Alegre, v. 3, p. 88-101, jan./jun. 1985.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

O presente instrumento de pesquisa intitulado QUALIDADE EM BIBLIOTECAS: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA DA FACULDADE METROPOLITANA DE FORTALEZA - FAMETRO visa cumprir com os requisitos para conclusão do Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará. (UFC)

Solicitamos sua colaboração para responder as questões elaboradas. Cabe enfatizar a importância da sua participação, bem como informar que os resultados encontrados serão apresentados na conclusão desta pesquisa.

Desde já agradeço sua colaboração.

Graduando: Jordan Jessé Lima

Orientadora: Ivone Bastos Bonfim

PARTE I – SUJEITO DA PESQUISA

1) Gênero:

() Masculino

() Feminino

2) Faixa etária:

() Até 20 anos

() De 21 a 25 anos

() De 26 a 30 anos

() De 31 a 35 anos

() Acima de 35 anos

3) Profissão:

() Somente estudante

() Profissão liberal

() Autônomo

() Empregado de empresa privada

() Empregado de empresa pública

4) Qual semestre está cursando? _____

5) Qual o seu curso? _____

6) Qual a frequência com que visita a biblioteca da faculdade?

- Raramente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente

PARTE II – QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

7) Como você conceitua qualidade?

- Qualidade é qualquer coisa que o cliente deseja e necessita. E, uma vez que os requisitos e gostos do cliente estão sempre mudando; a solução para definir qualidade em termos do cliente é realizar constantemente uma pesquisa junto a ele (MIRANDA, 1995).
- Qualidade é muito mais de que algumas estratégias ou técnicas estatísticas. É, antes, uma questão de decisão, que se reflete em políticas de funcionamento da organização (PALADINI, 2001).
- Qualidade refere-se à adequação de um produto ou serviço às necessidades do cliente, tornando-o útil ao público consumidor (GARVIN, 2005).
- Outros, favor citar: _____

7.1) E como conceitua a qualidade em bibliotecas universitárias?

- É a adequação à necessidade dos usuários
- É ter livros atualizados
- É a adequação à disposição dos livros
- É ter facilidade no acesso aos livros

8) Em bibliotecas universitárias, qual o principal aspecto que precisa existir a fim de ter qualidade? Assinale somente uma resposta.

-
- Facilidade em encontrar os materiais procurados
 - Atendimento rápido
 - Consultas e reversas on-line
 - Acervo novo
 - Materiais sempre organizados
 - Funcionários sempre disponíveis para ajudar

9) Analise os itens abaixo com relação à qualidade da biblioteca desta universidade.
Assinale somente uma resposta.

ITEM:	EXCELENTE	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
Facilidade em encontrar os materiais procurados				
Atendimento rápido				
Consultas e reversas on-line				
Acervo novo				
Materiais sempre organizados				
Funcionários sempre disponíveis para ajudar				

10) Em sua opinião, qual a melhor forma de organizar uma biblioteca universitária?

- () Manualmente, através de fichas catalográficas e arquivos
() Em mídia, com o acervo digitalizado

11) Alguma vez já procurou algum material dado como disponível e que não estava de fato na biblioteca?

- () Sim
() Não

12) Você consegue encontrar facilmente os materiais que procura nesta biblioteca?

- () Concordo plenamente
() Concordo
() Discordo
() Discordo plenamente

12.1) Qual a sua principal dificuldade ao buscar estes materiais?

- () Não estão catalogados corretamente
() Não estão no local correto
() Acervo antigo
() Sistema lento, dificultando a procura on line

13) Em sua opinião, quais os três itens de maior qualidade nesta biblioteca?

- () Facilidade em encontrar os materiais procurados
() Atendimento rápido
() Consultas e reversas on-line
() Acervo novo
() Materiais sempre organizados
() Funcionários sempre disponíveis para ajudar
() Acervo limpo

14) Em sua opinião, quais os três itens de menor qualidade nesta biblioteca?

- () Facilidade em encontrar os materiais procurados
- () Atendimento rápido
- () Consultas e reversas on-line
- () Acervo novo
- () Materiais sempre organizados
- () Funcionários sempre disponíveis para ajudar
- () Acervo limpo

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO À BIBLIOTECÁRIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

O presente instrumento de pesquisa intitulado QUALIDADE EM BIBLIOTECAS: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA DA FACULDADE METROPOLITANA DE FORTALEZA - FAMETRO visa cumprir com os requisitos para conclusão do Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará. (UFC)

Solicitamos sua colaboração para responder as questões elaboradas. Cabe enfatizar a importância da sua participação, bem como informar que os resultados encontrados serão apresentados na conclusão desta pesquisa.

Desde já agradeço sua colaboração.

Graduando: Jordan Jessé Lima

Orientadora: Ivone Bastos Bonfim

PARTE I – SUJEITO DA PESQUISA

- 1) Formação acadêmica: _____
- 2) Tempo de atuação como bibliotecária: _____
- 3) Tempo de atuação na biblioteca desta faculdade: _____
- 4) Número médio de pessoas atendidas por dia: _____
- 5) Principais materiais procurados? _____

PARTE II – QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

6) Como você conceitua qualidade?

() Qualidade é qualquer coisa que o cliente deseja e necessita. E, uma vez que os requisitos e gostos do cliente estão sempre mudando; a solução para definir qualidade em termos do cliente é realizar constantemente uma pesquisa junto a ele (MIRANDA, 1995).

() Qualidade é muito mais de que algumas estratégias ou técnicas estatísticas. É, antes, uma questão de decisão, que se reflete em políticas de funcionamento da organização (PALADINI, 2001).

() Qualidade refere-se à adequação de um produto ou serviço às necessidades do cliente, tornando-o útil ao público consumidor (GARVIN, 2005).

6.1) E como conceitua a qualidade em bibliotecas universitárias?

- () É a adequação à necessidade dos usuários
 () É ter livros atualizados
 () É a adequação à disposição dos livros
 () É ter facilidade no acesso aos livros

7) Em sua opinião, em bibliotecas universitárias, qual o principal aspecto que precisa existir a fim de ter qualidade?

- () Facilidade em encontrar os materiais procurados
 () Atendimento rápido
 () Consultas on-line
 () Acervo novo
 () Materiais sempre organizados
 () Funcionários sempre disponíveis para ajudar
 () Acervo limpo

8) Como você avalia a qualidade desta biblioteca universitária quanto aos itens abaixo:

ITEM:	EXCELENTE	BOM	REGULAR
Facilidade em encontrar os materiais procurados			
Atendimento rápido			
Consultas e reversas on-line			
Acervo novo			
Materiais sempre organizado			
Funcionários sempre disponíveis para ajudar			

9) Em sua opinião, qual a melhor forma de organizar uma biblioteca universitária?

- () Manualmente
 () Eletronicamente

10) Qual foi a principal dificuldade encontrada no processo de informatização desta biblioteca?

- () Catalogar os materiais
 () Falta de apoio da direção da universidade
 () Falta de profissionais qualificado para apoiar
 () Falta de um sistema adequado para comportar informações

11) Quais os principais benefícios foram obtidos?

- () Facilidade em encontrar os materiais procurados
 - () Atendimento rápido
 - () Consultas e reversas on-line
 - () Acervo novo
 - () Materiais sempre organizados
 - () Funcionários sempre disponíveis para ajudar
 - () Acervo limpo
-