



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DA
INFORMAÇÃO – ETIGI

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDA-
DE ESTADUAL DO CEARÁ - UECE
ANTE AS NOVAS TECNOLOGIAS**

LUÍZA HELENA BEZERRA AZEVEDO

**FORTALEZA
2006**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ – UECE
ANTE AS NOVAS TECNOLOGIAS**

LUÍZA HELENA BEZERRA AZEVEDO

**FORTALEZA
2006**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DA
INFORMAÇÃO – ETIGI**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS DA UNI-
VERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ – UECE
ANTE AS NOVAS TECNOLOGIAS**

LUÍZA HELENA BEZERRA AZEVEDO

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Tecnologias de Informação e Comunicação para o Gerenciamento da Informação - ETIGI do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Benedito do Nascimento

**FORTALEZA
2006**

AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial a minha mãe,
a minha irmã, a minha família,
os meus amigos do E.T.C.I.,
os meus professores,
a todos os que me ajudaram,
e a todos os que me amam.

DEDICATÓRIA

Aos meus pais,
Luiz Gonzaga Bezerra e
Maria Helena Andrade Bezerra
que me deram a vida;
ao meu marido "Nato" e aos
filhos Renato e Lídia,
que a iluminam.

AGRADECIMENTOS

A DEUS, pela Sua infinita graça.

Aos meus pais Luiz Gonzaga Bezerra e Maria Helena Andrade Bezerra.

Ao meu marido Raimundo Nonato Teixeira Azevedo, aos filhos Luiz Renato e Lídia Helena e aos demais familiares.

Às Coordenadoras do ETIGI, professora doutora Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne e professora mestra Maria de Fátima Silva Fontenele, pelo apoio financeiro.

A todos os professores do ETIGI, como também a toda a turma.

Ao professor doutor Raimundo Benedito do Nascimento, pela orientação.

Ao professor doutor Manassés Claudino Fonteles, pelo incentivo.

À diretora da Biblioteca Central da UECE, bibliotecária especialista Angela Maria Pinho de Barros e demais colegas de trabalho.

A todos os que, direta ou indiretamente, colaboraram para esta concretização.

BCH-UFC

“Construir conhecimento implica enfrentar a tensão de não-saber, do medo, do sofrimento, do escuro, do branco das idéias, perdido [...] para depois conquistar o relacionamento, o repouso temporário da construção, uma resposta transformadora.
(M. F.)

RESUMO

Focaliza questões organizacionais enfrentadas por profissionais da informação, evidenciadas pelas mudanças ocasionadas e pela evolução das tecnologias da informação (TI). Objetiva mostrar, principalmente, a excelência na qualidade dos serviços prestados, mediante a utilização das ferramentas da Administração, como também da adequação às novas tecnologias. Avalia os serviços prestados pelas bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará, no que concerne à contextualização do usuário, por meio de questionário. Conclui com a ênfase na importância da avaliação e delineamento de ações futuras, para a implementação de soluções, ante o desafio enfrentado pela biblioteca, a fim de rever suas atribuições, produtos, serviços, bem como o relacionamento com o público para, assim, garantir seu espaço.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas Universitárias; Qualidade em Serviços; Inovações Tecnológicas.

ABSTRACT

It focalizes subjects organizational faced by professionals of the information, evidenced, for the change caused for the evolution of the technologies of the information (TI). aims to show mainly the excellence in the quality of the rendered services, through the use of the tools of the administration, as well as, of the adaptation the new technologies. It evaluates the services rendered by the libraries of the State University of Ceará, in what it concerns the user's contextualization, through questionnaire. It concludes emphasizing the importance of the evaluation and delineating future actions, for the implementation of solutions, front the challenge that faces the library, of reviewing its attributions, its products, its services and the relationship with the public and this way to guarantee its space.

KEY-WORDS: Academical libraries; Quality in Services; Technological innovations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Representação gráfica dos serviços pretendidos pelos usuários da Biblioteca Central da UECE – 43.

Figura 2 Representação gráfica do grau de satisfação dos serviços encontrados pelos usuários da Biblioteca Central da UECE – 44.

Figura 3 Representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários das bibliotecas setoriais – 46.

Figura 4 Representação gráfica do grau de satisfação dos serviços encontrados pelos usuários das bibliotecas setoriais da UECE – 47.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BIREME Centro Latino – Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde.

CAPES Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

COMUT Comutação bibliográfica.

FUNCAP Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

IBICT Instituto Brasileiro de Informação, Ciências e Tecnologia.

ISBN International Standart Book Number.

ISSN International Standart Serial Number.

OPACS Library on Line Public Acess catalogs.

PROLER Programa Nacional de Incentivo à Leitura.

TI Tecnologia da Informação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Formulação do problema	13
1.2 Justificativa	15
1.3 Delimitação do tema	16
1.4 Estrutura do trabalho	16
2 OBJETIVOS	
2.1 Geral	18
2.2 Específicos	18
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
3.1 Conceito de qualidade	19
3.2 Qualidade em serviços	21
3.3 Gerenciamento na qualidade dos serviços	24
4 UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ	27
4.1 Histórico	27
4.2 A biblioteca central da UECE e seus serviços	29
4.3 Bibliotecas setoriais	30

5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS UECE	35
5.1 Avaliação – conceitos básicos	35
5.2 Objetivos da avaliação	37
5.3 Métodos de avaliação	38
6 METODOLOGIA	39
6.1 População	39
6.2 Amostra	40
6.3 Resultados	40
6.3.1 Biblioteca Central	40
6.3.2 Bibliotecas setoriais	43
6.3.3 Análise de resultados	47
7 CONCLUSÃO	49
REFERÊNCIAS	52
ANEXO	53

INTRODUÇÃO

1.1 Formulação do problema

Qualidade é o modelo administrativo que reconhece o atendimento como objetivo, estabelece padrões, procura mantê-los e melhorá-los continuamente. (DEMING, 1992)

É dotada do equilíbrio entre quantidade, local e hora certos, que atende 100 (por cento) das necessidades e assim tem usuários (clientes) satisfeitos. (DEMING, 1992).

A História mostra que o sonho de obter serviços com qualidade está presente na vida do homem desde a Antigüidade, quando a idéia estava associada às melhores condições oferecidas pela natureza, como clima, alimentação e qualidade do ar.

Com a evolução observamos atualmente que a qualidade, principalmente nos serviços, tem *a priori* que se adequar às novas tecnologias, perante a uma atitude de políticas sociais, universalização e crescente conscientização do usuário.

É importante frisar que, no mundo moderno, qualidade é um termo bastante utilizado para uma gama de variados produtos e serviços.

Sobretudo com referência a serviços a qualidade pode se evidenciar na confiabilidade, grau de resposta, empatia, segurança e na competência para a executar a prestação.

Nesse contexto, a biblioteca como uma organização, que produz bens e serviços, precisa que estes sejam relevantes e com a melhor qualidade.

Não podemos, entretanto, deixar de levar em conta as constantes pressões de natureza econômica, social e tecnológica, entre outras, a serem enfrentadas na oferta de bens e serviços com qualidade, como também a valorização do usuário.

Os poucos recursos financeiros, principalmente, constituem uma realidade de peso, com especialidade em se tratando de biblioteca.

A biblioteca sempre reconheceu o imperativo de servir e levou constantemente a sério iniciativas voltadas para a atenção no atendimento, desenvolvendo uma cultura orientada para a informação, de modo eficaz, acordando com a integração de duas fontes: **pessoas e serviços**.

Essa visão conscientiza bibliotecas e organizações em geral na idéia de que para sobreviverem e serem bem-sucedidas, têm de compreender seu usuário e os benefícios que ele busca diante do advento de oportunidades oferecidas, sobretudo pela tecnologia, que interfere na atualidade de modo significativo na forma como vivemos, nas atividades que desempenhamos, na criação de conhecimentos e no modo como esses conhecimentos são levados ao domínio público.

As novas tecnologias beneficiaram as bibliotecas, entre outros, com sistemas de serviços informatizados, o que resultou em padronização, aumento de eficiência, interligação por meio de redes, enfim, melhoria nos serviços oferecidos.

Os sistemas informatizados concentram-se nas atividades de processamento, aquisição de materiais, catálogos em linha de acesso ao público (OPACS), controle de circulação, informação gerencial, empréstimos entre bibliotecas e informação comunitária.

E assim a coleção é organizada para beneficiar uma população de usuários reais ou em potencial, de modo a termos fácil acesso ao conteúdo, tendo como

preocupação fundamental a manutenção do acervo, o monitoramento do paradeiro dos documentos dando o conhecimento da disponibilidade e da situação destes.

É fácil cogitar sobre o mundo eletrônico do futuro, quando haverá inúmeras providências que as organizações deverão adotar, de modo a criar eficiência e adequação; com referência a bibliotecas, junto com a preservação do patrimônio cultural e inúmeros formatos de armazenagem e recuperação da informação.

No mundo globalizado, a biblioteca conta com grande aliada - a internet - sociedade da informação na qual o usuário é o foco e cujas aplicações refletem em potencial o emprego das tecnologias em busca de soluções.

1.2 Justificativa

Temos a nova ordem mundial configurada por fenômenos como a globalização, a explosão da informação e a Internet, que concorrem para o aumento do nível de exigências do usuário, cada vez mais esclarecido, forçando as organizações a buscarem alternativas para garantir os seus objetivos. É de entendimento comum a idéia de que estes fatos ocasionam o desenvolvimento de serviços com qualidade superior. A qualidade nos serviços prestados é o referencial. Esta qualidade depende cada vez mais do percentual de inovação, tecnologia, entre outros, a ela incorporados. São fatores primordiais que se tratados de forma eficiente, estarão sempre em posição de destaque no seu campo de atuação. Para tanto, as organizações devem reconhecer que o conhecimento é indispensável, é a principal matéria-prima atrelada a objetivos estratégicos e ações diversas.

Com base nesse argumento, este estudo analisa a qualidade, enfatizando o uso das ferramentas administrativas e a adequação dos serviços prestados às novas tecnologias, elemento facilitador apropriado ao gerenciamento deste acervo de conhecimentos e práticas.

Para tanto, apóia-se em teóricos e focaliza as bibliotecas da UECE, avaliando-as mediante análise de dados, colhidos em questionários, aplicados aos usuários, registrando assim as mudanças comportamentais consoantes a interpretação e a mensuração dos resultados.

Como o contexto nas organizações mudou, alteram-se as necessidades de informações, em consequência do uso das tecnologias, que funcionam como arma estratégica e facilitadora, atrelada ao desenvolvimento de atividades, de modo eficaz, somadas a experiências, iniciativas, reuso de conhecimentos, com reflexos diretos sobre o desempenho na qualidade dos serviços prestados. Assim o correto entendimento atua como alavanca de progresso e passa a interferir e influenciar de forma significativa.

1.3 Delimitação do tema

Contempla as iniciativas voltadas para a melhoria da qualidade nos serviços prestados por organizações ligadas à informação.

Abrange em seu escopo aplicações das tecnologias da informação e comunicação, embasadas por práticas administrativas, abordagens teóricas direcionadas ao desempenho do profissional da informação, no seu campo de atuação.

O foco está direcionado para as bibliotecas da UECE, que, como as demais unidades de informação está à mercê de questões organizacionais e estratégicas, decorrentes do processo onde estão envolvidas as organizações num todo.

1.4 Estrutura do trabalho

O texto é formado por capítulos distintos que, de princípio, discorrem em estudo teórico sobre a qualidade, evidenciando em seu contexto conceito e importância,

bem como os aspectos relacionados com a qualidade nas prestações de serviços. Resalta nesse instante as questões referentes ao usuário, abordando também o pensamento dos teóricos. Assim são dispostos os capítulos um, dois e três.

O capítulo quatro consta de informações sobre a Instituição em estudo - a Universidade Estadual do Ceará - e suas bibliotecas. São dados coletados a partir de registros históricos e relatórios de atividades desenvolvidas no decorrer das administrações.

No capítulo cinco procuramos definir a avaliação, apresentando conceitos pertinentes, objetivos e tipos de avaliação.

Em seguida no capítulo seis trazemos a metodologia, evidenciando a população, a amostra dos dados recolhidos em questionário aplicado aos usuários das bibliotecas em exame. Nesse capítulo, mostramos a análise dos resultados quanto ao grau de satisfação dos serviços encontrados e grau de importância dos serviços desejados.

No capítulo sete estão as conclusões gerais e recomendações para ações futuras. Seguem-se as referências e anexo.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Do exposto, desponta como objetivo principal deste trabalho: avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UECE, ante as novas tecnologias. Para isto, serão observadas as questões de ordem organizacionais, relativas à satisfação das necessidades do usuário, de forma a potencializar todo o processo relacionado ao atendimento. Também será destacada a importância com relação aos serviços desejados.

Além das questões organizacionais, serão observadas também aquelas relacionadas ao uso das tecnologias de informação como elemento facilitador para o adequado gerenciamento do conhecimento, como também a problemática que enfrenta a biblioteca de rever suas atribuições, produtos e serviços e o relacionamento com o público.

Diversos são os desafios que conduzem o profissional da informação ao desenvolvimento de práticas condizentes com o compromisso, a presteza, o bom senso, entre outras, em sua rotina de trabalho para assim atingir o seu intento, relativamente à biblioteca e ao seu usuário.

2.2 Específicos

Temos como objetivos específicos:

- Identificar alternativas estruturais e de gestão adequadas à nova realidade tecnológica;
- verificar o desempenho dos serviços em funcionamento na atualidade; e
- observar o grau de percepção na melhoria da qualidade de vida do usuário em relação aos serviços prestados.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Conceito de qualidade

O termo qualidade pode ser utilizado de muitas maneiras e para uma variedade de significados: para uns, representa investimento; um compromisso assumido. Para outros, como algo que atende ou excede às necessidades e expectativas em relação a um bem ou serviço.

Para K. Ishikawa apud Drugg (1994, p.5)

A Qualidade significa qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade de processo, qualidade de divisão, qualidade de pessoal, incluindo operários, engenheiros, gerentes e executivos, e etc. qualidade de sistemas qualidade de empresas, qualidade de objetivos, etc.(...). É a qualidade em todas as suas manifestações.

A qualidade é um fator de grande importância para o bem suceder e a eficiência no atingimento de metas definidas. Torna-se a diferença entre o sucesso e o não-sucesso, referencial que possibilita a conquista num *continuum* de esforço para ser maior. Denota a oportunidade de continuar crescendo, enquanto contribui de forma positiva para o bem comum.

Seguindo a linha administrativa de Chiavenato (1989, 128-129), temos respaldo significativo quanto ao nível de qualidade nos serviços, tal não acontece com Gilbert (citado em DRUCKER, 2000) que seguindo a linha tayloriana, desenvolveu o estudo de "tempos e movimentos" como técnica administrativa básica para a racionalização do trabalho, demonstrando níveis elevados de eficiência e daí ocasionando maior produtividade.

Para Demming (1992), o homem é o item mais importante para o sucesso de uma organização, pois a produtividade melhora à medida que a qualidade melhora. Qualidade é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o usuá-

rio obtenha o que ele precisa (LOBOS 1991 citado em Juran e Armstrong, 1995). Qualidade é adequação ao uso. (JURAN, 1990).

Uma organização atua com qualidade para atender os interesses do usuário e, conseqüentemente, quem determina se existe ou não qualidade é o usuário e não a instituição. A ênfase está no usuário e não no produto ou serviço.

Vemos então, que o fundamental, a essência do trabalho, está nas pessoas: tanto nas que trabalham como naquelas que usufruem. Ao usuário cabe detectar a qualidade.

Outro aspecto relevante sobre a qualidade está presente na obra Drummond (1989, p.89), que define a qualidade por intermédio da consideração dos seguintes instrumentos:

- política de qualidade - somatório da direção e da intenção de uma empresa, a qual determina como a qualidade é considerada;
- gerenciamento da qualidade - composto por todos os aspectos gerenciais da qualidade que determinam e implementam a política de qualidade;
- qualidade assegurada - todas as ações planejadas para oferecer a confiança necessária à satisfação dos usuários.
- controle de qualidade - ferramentas utilizadas para aferir a qualidade obtida e, comparando-a com a desejada, diagnosticar a necessidade de aperfeiçoamento; e
- sistema de qualidade - estrutura mais ampla de normas, procedimentos e recursos necessários à implementação do gerenciamento da qualidade.

Outra abordagem sobre a qualidade situa-se na teoria das relações humanas, nos estudos sobre liderança (White e Liippitt), onde foram verificados o comportamento do líder e a reação dos membros do grupo. (CAMPOS, 1992)

As experiências de Hawthorne (1927-1932), em conjunto com as lideranças, fizeram com que alguns pesquisadores concentrassem sua atenção na comunicação como um fenômeno social e uma atividade gerencial que influenciaria na melhoria da qualidade do trabalho, no sentido de proporcionar um melhor desempenho.

Na abordagem de Peter Drucker notamos uma preocupação com a qualidade a partir da visão voltada para o aspecto da eficiência. (DRUCKER, 2000)

Há uma crescente consciência de que bens e serviços de alta qualidade reduz custos de (re) trabalho, refugo. E, mais importante, boa qualidade faz usuário satisfeito. (DRUCKER, 2000)

3.2 Qualidade em serviços

Com a busca da melhoria da qualidade, passou a ser prioridade das diversas organizações, inclusive das prestadoras de serviços voltadas para a informação, o emprego de mecanismos diversos, para haver sempre atualização acompanhando a modernidade.

É necessário, pois, aperfeiçoamento contínuo da qualidade para o usuário desde sua pesquisa, seu tratamento e principalmente sua disseminação. A cada dia, esse usuário se torna mais exigente, apressado na obtenção de resultados, com informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade; necessidade de velocidade, multidimensionalidade, flexibilidade, criatividade e solução.

Na realidade, não podemos pensar em biblioteca, sem que tenhamos uma visão direcionada ao grau de satisfação do usuário, em qualidade nos serviços prestados.

Sendo essa satisfação o ponto "X" da questão usuário/qualidade, devem ser observados alguns aspectos, a saber:

- desempenho - qualidade intrínseca do serviço (ausência de defeitos e presença de características que irão agradar);
- disponibilidade - atendimento no prazo certo, na quantidade certa; e
- serviços associados - com serviços associados devem ser satisfatórios vários fatores, tais como garantia, assistência técnica, atendimento e cortesia. (JURAN, 1990)

Garvin (1995) entende que, na dimensão da qualidade em serviço, há credibilidade e que a publicidade estimula o "boca-a-boca" favorável, aprimorando a percepção de valores, além de levantar o moral e aumentar a lealdade. Organizações não sobrevivem sem qualidade, não importando quão atraente seja sua publicidade.

Para conquistar pela qualidade dos serviços é importante que as atividades sejam executadas em patamares compatíveis com a satisfação e expectativa do usuário. O desejado, que reflete o serviço a receber, e o adequado, que reflete o aceitável ao usuário.

Uma zona de tolerância separa os dois níveis, sendo que um desempenho abaixo dessa zona ocasiona frustração no usuário. Também faz parte da qualidade a:

- confiabilidade - capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão;
- tangibilidade - aparência física das instalações, equipamentos e materiais de comunicação.
- sensibilidade - disposição para ajudar o usuário e proporcionar presteza no atendimento;
- empatia - atenção e carinho dispensados;

- comunicação - manutenção de informações em linguagem compreensível, fornecendo instruções adequadas; e
- imagem - visão ou conceito formado sobre a organização, instituição. (GARVIN, 1995)

O usuário percebe o serviço de maneira diferenciada, havendo assim uma fonte de estímulos para a percepção, além de fatores como necessidades e estado de animo. (GARVIN, 1995).

De acordo com Las Casas (1999, p.17), os aspectos físicos da percepção podem ser:

- similaridade - elementos similares tendem a ser percebidos pelo indivíduo como parte de um conjunto e o usuário tende a generalizar sua experiência em relação aos serviços;
- proximidade - as coisas próximas tendem a ser percebidas como parte de um conjunto que pode ser usado para a formação da imagem da organização; e
- continuidade - está ligada à organização do serviço oferecido.

É notório que o conhecimento desses princípios ajuda na reflexão sobre as características gerais das necessidades e facilita a superação de suas expectativas.

Albrecht (2000, p.20) considera que proporcionar qualidade em serviços é uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores aos seus usuários e funcionários.

Dessa forma, uma organização deve satisfazer necessidades, resolver problemas pertinentes e fornecer benefícios a todos os que com ela interagem.

O principal de um serviço prestado é a manutenção do usuário e a atração de novos, que, se expressados em termos de atitude, correspondem à satisfação do usuário, ao conhecimento, integridade, eficiência, consideração e compromisso. (ALBRECHT, 2000)

Os serviços estão, em grande parte, diretamente relacionados com os funcionários da linha de frente. Estes dão a imagem e por esse motivo devem estar atentos, saber ouvir, detectar anseios, acatar boas sugestões, isto é, tomar consciência de que não é um mero cumpridor de ordens, mas um parceiro na qualidade em serviços. (ALBRECHT, 2000)

3.3 Gerenciamento na qualidade dos serviços

Como o produto ou o serviço é o resultado de um processo a qualidade somente pode ser assegurada mediante gerenciamento.

Assim, na gestão de serviços em bibliotecas, é fundamental o entendimento do processo, por meio da aplicação de programas, englobando tanto suas deficiências como o desconhecimento das possibilidades, das associações que possam trazer ajuda, na busca dos objetivos da qualidade; e também podem ser mencionadas como forças restritivas na implementação de tais programas.

O gerenciamento da qualidade é uma filosofia que tem por finalidade melhorar continuamente, a cada nível, a cada área funcional da organização, utilizando recursos financeiros e humanos. (CAMPOS 1992).

O custo para o desenvolvimento de projetos de qualidade contribui, sobremaneira, no sentido de coibir eventuais iniciativas; problemas relacionados com o preparo do pessoal, para liderar processos da aplicação de qualidade, também. (CAMPOS 1992)

Além de custos, a qualidade envolve, dentre outros:

- estabilidade - corresponde a assegurar o resultado do processo ao longo do tempo, isto é, ter um processo previsível, capaz de manter um padrão; e
- flexibilidade - pressupõe que o processo deva ser concebido, de forma a ser capaz, de responder e adaptar-se às constantes alterações, das necessidades do usuário em tempo hábil. (CAMPOS 1992)

O sucesso da organização depende fundamentalmente de três elementos, a saber: equipamentos e materiais, procedimentos e métodos (processos) e seres humanos. (CAMPOS 1992)

A melhoria dos equipamentos e materiais se justifica principalmente diante das novas tecnologias. É indiscutível e em qualquer ambiente se faz imprescindível. Os processos devem ser conduzidos com o uso da análise, tendo como base fatos e dados. Qualquer decisão gerencial em qualquer nível é assim precedida de análise, em oposição, às decisões corajosas, com base em bom senso e arrojo. Para o elemento humano, se fazem necessários o conhecimento, a educação e o treinamento. A excelência no serviço é obtida por pessoas comprometidas, motivadas em ambiente participativo e favorável à criatividade. (CAMPOS 1992)

De acordo com Juran (1990), gerência implica conduzir ações de rotina e ações de melhoria". Conduzir ações de rotina significa permanecer no rumo atual, evitando a perda das melhorias conquistadas, pois só é aconselhável se aventurar na implementação de uma nova ação, se as anteriores já estiverem consolidadas e rotinizadas.

Conduzir ações de melhoria significa: suscitar a criatividade, reduzir custos, olhar para fora e para o futuro. (JURAN, 1990).

Somos tendentes a achar que sabemos a solução, somente com base na experiência ou naquilo que julgamos ser o conhecimento certo; no entanto, o verdadeiro *expert* é aquele que alimenta seu conhecimento e experiência e desta maneira se assegura de usar este conhecimento, experiência e, principalmente, tempo, na direção certa. Infelizmente nem todas as pessoas experientes e de profundo conhecimento são necessariamente *experts* e tendem a ser barreiras na procura de verdadeiro conhecimento. (CAMPOS 1992)

Para encontrar o verdadeiro caminho, é necessária uma atitude humilde e paciente. Precisamos reconhecer que, por mais experientes que sejam as pessoas, o conhecimento e a experiência são finitos e imperfeitos. Esse reconhecimento fará os fatos aparecerem. (CAMPOS 1992)

Deixe os fatos e os dados falarem.

Já é possível notar que o princípio de organização dominante, está passando do *management* para controlar a empresa, para a liderança e assim trazer à tona o melhor das pessoas e responder rapidamente às mudanças. A nova forma de liderança reconhece que, ainda que capital e tecnologia sejam recursos importantes, hoje são as pessoas que fazem a diferença. Para viabilizar o aproveitamento do potencial humano, os novos líderes devem inspirar comprometimento e conceder poder às pessoas, compartilhando a autoridade(...). Os desafios são vários. Desenvolver uma visão clara do futuro que tencionamos trabalhar, no sentido de alinhar objetivos, encorajar os empreendedores, e assim galgar uma aprendizagem ao longo da vida. (NAISBITT e ALBUQUERQUE, 1989).

4 UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ – UECE

4.1 Histórico

A Universidade Estadual do Ceará – UECE teve iniciada sua criação com a Resolução do Conselho Diretor da Fundação Educacional do Estado do Ceará – FUNEDUCE, em 05 de março de 1975.

A prática da agregação de escolas e faculdades superiores também foi adotada pela UECE. Assim foram incorporadas quatro autarquias estaduais e três entidades particulares, a saber: Escola de Administração do Ceará, Faculdade de Veterinária, Faculdades de Filosofia do Ceará e Dom Aureliano Matos; Escola de Enfermagem São Vicente de Paulo, Escola de Serviço Social de Fortaleza e o Conservatório de Música Alberto Nepomuceno.

É interessante observar que a UECE, desde a sua implantação, caracterizou-se como uma instituição voltada para a interiorização, como é o caso da incorporação da FAFIDAM (Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos), em Limoeiro do Norte.

Posteriormente foram criadas as demais faculdades e centros:

- CECITEC Centro de Educação, Ciências e Tecnologia da Região dos Inhamuns, em Tauá;
- FAEC Faculdade de Educação de Crateús;
- FACEDI Faculdade de Educação de Itapipoca;
- FECLESC Faculdade de Educação Ciências e Letras, em Quixadá; e
- FECLI Faculdade de Educação de Iguatu.

Também fazem parte da sua estrutura as unidades:

- Centro de Ciências da Saúde(CCS);

- Centro de Ciências e Tecnologia(CCT);
- Centro de Estudos Sociais Aplicados(CESA); e
- Centro de Humanidades(CH).

A UECE se propõe ser uma instituição educacional com a vocação primordial de se constituir centro produtor de conhecimentos em atenção primária, caracterizando-se, neste sentido, por um aumento crescente de cursos de graduação e pós-graduação, do seu corpo docente e discente, e por constante formulação de concepções para o seu desenvolvimento.

Para isso, a Universidade, consciente do seu papel, tenta evitar a obsolescência e manter o compromisso da qualidade dos serviços prestados, atenta às novas tecnologias da informação e comunicação, que apresentam propostas interessantes para a interação das comunidades práticas e afins.

Assim, com a ampliação da oferta de cursos de graduação e pós-graduação, tornou-se imperativo rever os serviços oferecidos predominantemente no mundo de hoje, voltados para as transformações ocorrentes no processamento e uso da informação.

Na qualidade de conhecedora das novas formas de registro e transmissão de conhecimentos, a UECE sabe que estas são utilizadas pelas organizações para proporcionar uma integração com vistas a facilitar a superação das práticas impostas, ajudando inclusive a prevenir a fragmentação informacional.

A velocidade das transformações quanto ao processamento e uso da informação conduz as instituições a reverem seus serviços. A UECE pela sua característica de vanguarda, na área do ensino, pesquisa e extensão, voltada para a capacitação dos profissionais, não poderia ficar à margem desse procedimento.

É importante observar que, em todo o mundo, a educação superior cresce verticalmente e, em vez de universidades de elites, surgem grandes sistemas de ensino, atendendo a milhões de estudantes de origem social diferenciada, de condições econômicas distintas e níveis educacionais e interesses diversos.

4.2 A Biblioteca Central da UECE e seus serviços

Historicamente, sua instalação teve início no mesmo ano da criação da Universidade, 1975. Seu acervo resultou em parte da reunião das coleções das instituições que a formaram. Tem como missão maior possibilitar suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da UECE e da sociedade cearense.

É inserida num âmbito *multicampi* de 08 bibliotecas, distribuídas 06 no interior e 02 em Fortaleza. Localizada no *Campus* do Itaperi, a Biblioteca possui área coberta de 1200m², atende aproximadamente a 70.946 empréstimo/ano; com um acervo impresso de 49.051 livros, 7.656 teses e dissertações e 6.649 monografias, cadastradas num sistema automatizado – *Sisbiblio*.

Dispõe, em seu quadro funcional, de bibliotecários, pessoal de apoio, bolsistas da UECE, bolsistas de Biblioteconomia da UFC e digitadora. Funciona de segunda a sexta das 8 às 21h e aos sábados das 8 às 12h, oferecendo serviços e instalações:

- Laboratório de Informática para a graduação, com acesso à internet;
- Laboratório de Informática para pós-graduação, com acesso à internet;
- Portal de periódicos da CAPES;
- Sala de acervo de livros raros e especiais;
- Sala de estudo individual e coletiva;
- Sala de projeção;

- Serviço de comutação *on-line* com IBICT/COMUT/BIREME;
- Serviço de Normalização de Trabalhos;
- Serviço de Referência Bibliográfica;
- Serviço de Reprografia; e
- Solicitação de ISSN e ISBN para publicações UECE.

No sentido de emprestar maior relevância ao seu papel, insere-se num novo paradigma de cooperação para tornar o acesso à informação mais aberto, tendo como base o uso das novas tecnologias sob o comando de componentes humanos. Dessa forma, define ações estratégicas para o desenvolvimento de um compartilhamento de acervo das bibliotecas universitárias do Estado do Ceará, contribuindo para o desenvolvimento do Estado, âmbito do cenário econômico do País.

Com este propósito, apresentou à Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Ceará – FUNCAP a proposta de um projeto de compartilhamento com 05 universidades cearenses. A proposta é disponibilizar bases de dados de texto completo com senha de acesso para os usuários das universidades e posteriormente estender este consórcio as faculdades distribuídas nos diversos municípios do Estado.

A Biblioteca mantém convênio com a Biblioteca Nacional para cooperação técnica e o Programa Nacional de Leitura – PROLER, com a CAPES, com o Portal de periódicos eletrônicos, do IBICT – que atua no contexto das novas tecnologias.

É fundamental que os serviços aqui apresentados sirvam de base para uma avaliação, visando à melhoria e à consolidação de uma biblioteca como “centro de referência” pela excelência na qualidade dos serviços e pelo suporte informacional impresso (UECE, 2001), conforme definido em sua missão, explorando os recursos das tecnologias da informação, informática e telecomunicações, a cada dia mais atuantes e mais disponibilizados para todas as áreas de atividades em nossa sociedade.

4.3 Bibliotecas setoriais

As universidades estaduais têm características próprias e devem ser ao mesmo tempo universais e regionais, mantendo o compromisso com o Estado em sua integridade, na capital e nos demais municípios, num arco que se estende sobre o urbano e o rural. Por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, as universidades se fazem presentes nas comunidades, com o conhecimento e a tecnologia que se tornaram indispensáveis para a solução de inúmeros problemas sociais, como o das desigualdades, da pobreza, dos cuidados com a saúde, da alimentação, das novas técnicas de plantio e de produção, do ensino de 1º e 2º graus, entre inúmeros outros(...). Sob outra perspectiva, já vimos que a interiorização do desenvolvimento situada como um imperativo depende da interiorização do ensino universitário, na medida em que é condição para o desenvolvimento cultural, científico e tecnológico. (LIMA, 1992 apud PIMENTA 1992; 92-3).

Como se sabe as faculdades da UECE localizadas fora de Fortaleza têm por objetivo principal favorecer a interiorização, facilitando à comunidade o comprometimento com o seu contexto sociocultural. Essa comunidade, quando envolvida, tem a oportunidade de apontar metas, fazer e desenvolver projetos para a sua região.

Cabe as faculdades:

- atender a demanda *in loco*, evitando assim o deslocamento da população estudantil e os custos decorrentes;
- reter o professor de nível superior no seu local de origem, reduzindo o fluxo de desempregados;
- fixar o indivíduo na sua terra natal, diminuindo a concorrência na Capital e evitando a evasão escolar dos recursos humanos e regionais;
- melhorar as perspectivas econômicas e sociais dos jovens, mediante a possibilidade de qualificação de nível superior; e
- aumentar a eficiência dos ensinos de 1º e 2º graus. (MORAIS, 2000)

Dentro desse contexto, são promovidas atividades educacionais, como também atividades próprias, exigidas pela política de desenvolvimento econômico e social do Estado.

Cursos são criados para que atendam às necessidades identificadas pelo Estado e também para qualificar o corpo docente das instituições de ensino.

No tripé acadêmico, o ensino reformula os programas, dirigindo-os para a realidade regional, na sua relação com o universal. A pesquisa define suas prioridades, na busca da compreensão dos fenômenos regionais, procurando opções concretas à sua resolução. A extensão propicia maior engajamento de docentes e discentes em projetos e atividades, como cursos, seminários, encontros, eventos, e outros.

Sobre as faculdades localizadas fora da Capital, temos:

⇒ CECITEC: Centro de Educação, Ciências e Tecnologia (Tauá) 1995.

Criada no projeto nova UECE(1995) para atender a região dos Inhamuns - Aiuaba, Arneiroz, Parambu, Quiterianópolis e Tauá. Oferece os cursos de Ciências Biológicas, Pedagogia e Química. A prioridade é formar docentes para melhorar o ensino de 1º grau dos municípios.

Na área extensionista, desponta com o Núcleo de Informática e a oferta de cursos voltados para o setor agropecuário e o Núcleo de Língua Estrangeira.

A biblioteca dá apoio aos cursos. Funciona pela manhã, à tarde e à noite. Não conta com bibliotecária, atuando com bolsistas.

⇒ FACEDI: Faculdade de Educação de Itapipoca (1983)

Atende aos distritos: Icarai, Marinheiros, Aracatiara, Bela Vista, Assunção, Barrento, Cruxatá, e os municípios de Amontada, Miraíma, Uruburetama, Trairí e Itapipoca (sede). Oferece os cursos: Ciências Biológicas, Pedagogia e Química.

Quanto às atividades acadêmicas, predomina o ensino, mas desenvolve alguns trabalhos de pesquisa e extensão, já contando com alguns projetos como Universidade Aberta e Grupo sem Fronteiras.

Sua biblioteca conta com bibliotecária, auxiliares e bolsistas. Encontra-se em fase de automação.

⇒ FAEC: Faculdade de Educação de Crateús (1983)

Atende a comunidade de Crateús e adjacências, oferecendo os cursos de Ciências Biológicas, Pedagogia e Química.

Sua atividade acadêmica principal é o ensino, havendo esforços no sentido de desenvolver trabalhos de pesquisa e extensão, no que já conta com projetos em andamento.

Sua biblioteca funciona com auxiliares e bolsistas, nos três turnos.

⇒ FAFIDAM: Faculdade de Filosofia D. Aureliano Matos (Limoeiro de Norte) 1968

Criada para atender as regiões de Jaguaribe, Limoeiro, Morada Nova, Tabuleiro do Norte, Russas, São João do Jaguaribe, Jaguaretama, Jaguaruana, Quixeré, Palhano, Jaguaribe, Alto Santo, Jaguaribara e Iracema.

Oferece os cursos de Física, Letras (Inglês), Letras (Português), Matemática e Pedagogia.

Seu objetivo principal é melhorar a qualidade do ensino da região, com a formação de professores. Mantém, no plano da pós-graduação, os cursos de Metodologia do Ensino do 1º grau e Teoria da Pesquisa em História. São cursos realizados por ocasião das férias escolares, com alunos provenientes de vários estados do Nordeste, especialização – *latu sensu*.

Quanto à extensão, mantém projetos de melhoria do ensino de Ciências e Matemática. Conta com o projeto (Nudovale) Núcleo de Documentação do Vale do Jaguaribe, que tem por objetivo reaver a História da região.

A biblioteca funciona com auxiliares e bolsistas sob a supervisão do diretor da Faculdade. Está em período de automação.

⇒ FECLESC: Faculdade de Educação, Ciências e Letras do Sertão Central (Quixadá).

Atende a comunidade do Quixadá e adjacências. Mantém os cursos de Ciências Biológicas, Física, Letras (Português e Inglês) e Pedagogia.

Tem participação atuante, desenvolvendo inúmeras atividades de extensão: seminários, conferências, cursos, projetos, treinamentos, feiras, artes plásticas e cordel.

A biblioteca funciona com bibliotecário, auxiliares e bolsistas. Está em curso de automação.

⇒ FECLI: Faculdade de Ciências e Letras de Iguatu (1978).

Atende a comunidade do Iguatu e proximidades. Mantém os cursos de Física, Matemática e Pedagogia. Oferece pós-graduação em Administração Escolar, Inspeção Escolar e Supervisão Escolar (especialização).

Tem por atividade acadêmica principal o ensino e, de forma não sistemática, a pesquisa e a extensão.

Sua biblioteca conta com auxiliares e bolsistas. Está em tempo de automação.

As bibliotecas setoriais são formadoras de profissionais que agirão sobre cada realidade, criando respostas aos problemas surgidos no contexto social e econômico, das diversas regiões. Estão sendo automatizadas, para em um futuro próximo, se integrem à Biblioteca Central.

5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS UECE.

5.1 Avaliação – conceitos básicos

Biblioteca é compromisso social e histórico de ousadia, coragem, conhecimento, informação e comunicação.

Vivencia no momento um processo de mutação, dada as novas tecnologias, o que implica necessariamente profundas mudanças e adequações dos valores sociais, econômicos, políticos e culturais, principalmente, já que permeiam as relações numa sociedade globalizada, que, conseqüentemente, integra e influencia a configuração como um todo.

É primordial torná-las culturalmente relevantes em sua capacidade de criação e inovação, extensiva a toda a sociedade, como também em excelência, pela manutenção e melhoria na qualidade dos serviços oferecidos.

A satisfação das necessidades e as expectativas suscitadas, detectadas por avaliações, dependem em parte de infra-estrutura e programas sistemáticos participativos, que permitam constante reordenamento, consolidação e/ou reformulação de ações.

O programa de avaliação de serviços é um campo de estudo e de atuação que ganha dimensão e relevância, na medida em que o processo avaliativo é considerado um instrumento de melhoria de qualidade (LANCASTER, 1996). Norteia-se nos princípios de:

- abrangência - avaliar não só a partir de uma de suas atividades, mas de uma maneira globalizante, envolvendo todas as instâncias;

- participação - convocação dos integrantes como sujeitos da ação avaliativa;
- adesão voluntária - avaliar suas imposições, garantindo a legitimidade e informações fidedignas; e
- flexibilidade e objetividade - com vistas à avaliação de fácil entendimento.

Libâneo (1994), a avaliação é uma tarefa necessária, devendo estar sempre presente, pois, por meio dela é que os resultados dos serviços prestados podem ser comparados com os objetivos e propostas, tendo por fim acompanhar progressos e dificuldades, bem como possibilitar o seu redimensionamento. Usada como forma de reflexão sobre a qualidade dos serviços oferecidos, é atividade complexa, que propicia a mensuração de dados a serem submetidos a uma apreciação qualitativa.

A avaliação é um processo abrangente que implica numa reflexão crítica sobre a prática no sentido de captar seus avanços, resistências... e possibilidades de tomada de decisão sobre o que fazer para melhorar, superar dificuldades (VASCONCELLOS, 1996, p.43)

São três os papéis atribuídos à avaliação: o da apreciação, que a entende como um controle de aquisição; o prognóstico, o qual detecta a qualidade, e o papel diagnóstico, com vistas a buscar o porquê das falhas, o que a torna mais abrangente (LANCASTER, 1996).

Vale observar que a avaliação é um desafio constante na qualidade de serviços.

Desenvolve, na atualidade, uma concepção diferenciada, na tentativa de ultrapassar dimensões meramente instrumentais, na busca de vencer obstáculos que podem ser apontados, merecendo destaque a resistência e o despreparo para o enfrentamento de políticas que envolvem novas tecnologias de informação e comunicação.

Sabemos, no entanto tratar-se de um *continuum*, uma importante medida que visa a um diagnóstico, instrumento para obter resultados dos serviços oferecidos, que para as bibliotecas significa processar insumos com a finalidade de originar produtos - os serviços de informação que oferecem.

5.2 Objetivos da avaliação

Para Lancaster (1996, p.8), existem várias razões para que se faça avaliação nos serviços oferecidos por unidades de informação: Uma delas é mostrar o nível de desempenho dos serviços que estão funcionando no momento. A segunda razão é para comparar o desempenho de várias bibliotecas e ou serviços. A terceira, para avaliação de um serviço, é simplesmente justificar a razão de sua existência. O importante, no entanto, é reunir dados úteis, para solucionar problemas e proporcionar tomada de decisão.

Dada a multiplicidade dos objetivos da avaliação, vale ressaltar aspectos como a:

- contribuição para uma melhoria no âmbito, institucional, social e acadêmico;
- reunião das diretrizes que venham a solucionar problemas;
- implementação de tomada de decisões para uma prática responsiva, criativa, de compromisso e responsabilidade;
- adequação a inovações, tecnologias e, assim, otimização das estratégias, desempenho, condições de adaptabilidade; e
- verificação da relação custo benefício, eficiência e eficácia, sua relevância para a comunidade.

Não é um fim em si mesma e somente deve ser realizada tendo em vista objetivos definidos, o que significa estudo planejado para responder a questões específicas e para reunir dados que proporcionem melhorias (LANCASTER, 1996, p.15).

O fato é que a avaliação constitui elemento essencial da administração de qualquer empreendimento bem-sucedido. Mudanças precisam ser feitas e a avaliação é a melhor maneira de determinar como realizá-las.

5.3 Métodos de avaliação

Dos vários métodos de avaliação vale ressaltar os seguintes:

Avaliação objetiva

Com base em quantidades, pois mediante indicadores quantitativos, torna-se possível melhorar, em termos de dar continuidade ou não, a um programa, verificar de acordo com os custos e eficácia, definir novas estratégias sobre cortes ou não no orçamento, sobre treinar ou não o pessoal.

Avaliação subjetiva

Tem por base opiniões, que indicam o grau de satisfação do usuário, em relação aos serviços oferecidos, tais como atendimento, acervo, tecnologias, Internet, segurança, conservação e outros.

Avaliação diagnóstica

Basicamente diagnosticar os acertos e as falhas. Procura uma melhoria para os serviços oferecidos, por intermédio da identificação de maneiras mais eficientes. Busca estratégias para a superação das dificuldades e tem como elemento mais importante a identificação de falhas.

6 METODOLOGIA

Trata-se de um trabalho de natureza subjetiva, embasado na opinião do usuário com relação aos serviços oferecidos, constando também de uma amostra em termos de quantidade e qualidade desses serviços.

Foram recolhidos indicadores que discorrem sobre os serviços desejados (SD) e os serviços encontrados (SE) nas unidades de informações que compõem o sistema de bibliotecas da UECE. (Biblioteca Central e bibliotecas setoriais).

Para Demo (2001), todo fenômeno qualitativo é dotado também e naturalmente de faces quantitativas e vice-versa. Dessa forma, para ele, os métodos quantitativos e qualitativos precisam ser tomados como complementares e, de acordo com o propósito da pesquisa, poderá ser priorizado o uso de um em detrimento do outro.

Nesse caso, o pesquisador deve acautelar-se para evitar generalização, já que a pesquisa qualitativa não abrange um número representativo de pessoas e as concepções de cada indivíduo revelam sua subjetividade, que poderá ser diversa das demais. Diante disso, os dados quantitativos não podem nem devem ser desprezados.

6.1 População

Conjunto de elementos que se quer abranger no estudo e que são passíveis de ser observados, com respeito às características que se pretende levantar. A pesquisa, se realizada adequadamente, pode garantir que seus resultados sejam válidos para o referido conjunto de elementos. (BARBETTA, 1998).

A população pesquisada para a realização deste trabalho faz parte da Biblioteca Central e bibliotecas setoriais da UECE.

6.2 Amostra

Para Barbetta (1998), quando trabalhamos com pequenas populações, torna-se dispensável, ou não, a realização de uma amostragem, ou seja, a seleção de uma parte da população para ser observada.

Assim, foram destinados questionários à Biblioteca Central e as bibliotecas setoriais da UECE. Os das setoriais foram enviados por malotes e os da Biblioteca Central foram entregues em mão.

6.3 Resultados

Os serviços submetidos a questionário quanto a qualidade, grau de importância dos serviços desejados (SD) e grau de satisfação dos serviços encontrados (SE), pelo usuário foram, em síntese: normas e regulamentos, instalações físicas, comunicação visual, recursos humanos, divulgação do acervo, fontes de referência, reservas, tecnologia, empréstimo e internet.

6.3.1 Biblioteca Central

a) Serviços desejados

Dos serviços desejados, os itens 1, 2, 19, 20, 23 foram os mais indicados, com 59 escores, sendo portanto considerados pelos usuários como **Muito Importante**.

São eles:

- 1 Normas da biblioteca;
- 2 Instalações físicas;
- 19 Reservas via internet;
- 20 Serviços de COMUT;
- 23 Oferece documentos eletrônicos (relatórios, periódicos).

Os itens considerados **Importantes** foram: 3, 4, 7, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 21, 22 e 25 com 20 escores.

São eles:

- 3 Comunicação visual;
- 4 Recursos humanos no atendimento;
- 7 Organização do acervo;
- 10 Segurança;
- 12 Conservação do acervo;
- 13 Serviço de Orientação ao usuário;
- 14 Fontes de referência;
- 16 Acervo que atende aos cursos;
- 17 Ambientação para pesquisa;
- 18 Tecnologia para recuperação da informação;
- 21 Empréstimo interbibliotecário;
- 22 Prazos de empréstimo;
- 25 Número de cativos suficientes.

Os itens considerados **Regular** foram os de número 5, 6, 8, 9, 11, 15 e 24, com 04 escores.

São eles:

- 5 Divulgação do acervo;
- 6 Facilidade na comunicação com recursos humanos;
- 8 Horário e acesso
- 9 Capacidade de informação corretas para recursos humanos;
- 11 Resolução de problemas;
- 15 Reserva de materiais;
- 24 Oferecer busca de informação na internet.

Seguem-se a representação gráfica dos serviços desejados, itens descritos como: **muito importante, importante e regular** (figura 1). E também a representação gráfica do serviços encontrados para um grau de satisfação: **ruim, bom e ótimo** (figura 2).

A Figura 1 mostra a representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários da Biblioteca Central da UECE.

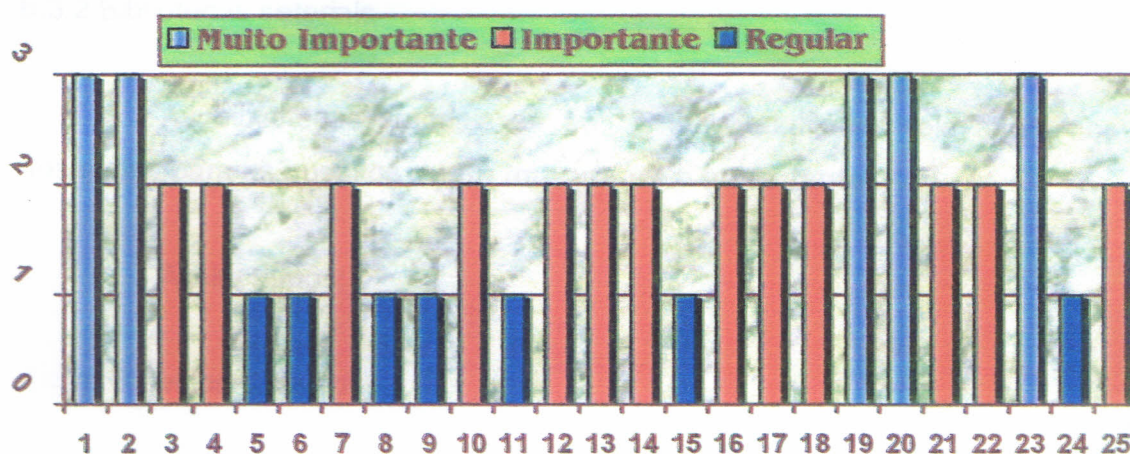


Figura 1: Representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários da Biblioteca Central da UECE.

b) Serviços encontrados

Conforme a Figura 2, os serviços encontrados foram considerados pelos usuários, de acordo com o grau de satisfação, para o universo de pesquisa, em 100% com os seguintes escores:

Ruim – 63%

Bom – 25%

Ótimo – 12%

A figura 2 mostra a representação gráfica dos serviços encontrados, de acordo com o grau de satisfação, pelos usuários da Biblioteca Central da UECE.

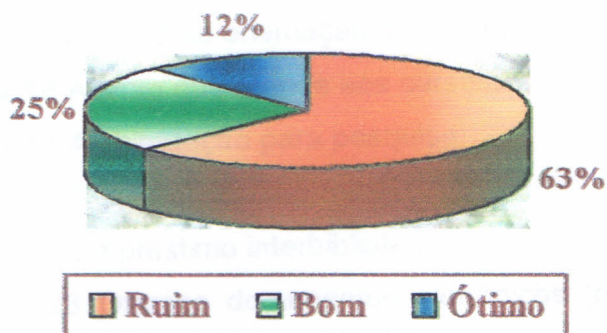


Figura 2: Representação gráfica do grau de satisfação dos serviços encontrados pelos usuários da Biblioteca Central da UECE.

6.3.2 Bibliotecas setoriais

As bibliotecas setoriais só apresentam resultados relevantes nos serviços desejados para os quesitos **muito importante e importante**.

Assim temos:

a) Serviços desejados

Dos serviços desejados, os itens 1, 2, 6, 7, 8, 13, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 24 e 25 foram os mais indicados, com 55 escores em média, sendo portanto considerados pelo usuário como **Muito Importante**.

São eles:

- 1 Normas da biblioteca;
- 2 Instalações físicas;
- 6 Facilidade na comunicação com recursos humanos;
- 7 Organização do acervo;
- 8 Horário e acesso;

- 13 Serviço de orientação ao usuário;
- 16 Acervo que atende aos cursos;
- 17 Ambientação para pesquisa;
- 19 Reservas via internet;
- 21 Empréstimo interbibliotecário;
- 23 Oferece documentos eletrônicos (relatórios, periódicos e etc);
- 24 Oferece busca de informação na internet;
- 25 Número de cativos suficientes.

Os itens considerados **Importantes** foram 3, 9, 11, 14, 15, 18 e 22 com 32 escores em média.

São eles:

- 3 Comunicação visual;
- 9 Capacidade de informação corretas para recursos humanos;
- 11 Resolução de problemas;
- 14 Fontes de referências;
- 15 Reservas de materiais;
- 18 Tecnologia para recepção da informação;
- 22 Prazo de empréstimo.

Os itens considerados **Regular** foram os de números: 4, 5, 10 e 12 com 16 escores em média.

São eles:

- 4 Recursos humanos no atendimento;
- 5 Divulgação do acervo;
- 10 Segurança;

> 12 Conservação do acervo.

Segue-se a representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários das bibliotecas setoriais da UECE (figura 3) e também dos serviços encontrados (figura 4).

A Figura 3 mostra a representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários das bibliotecas setoriais da UECE.

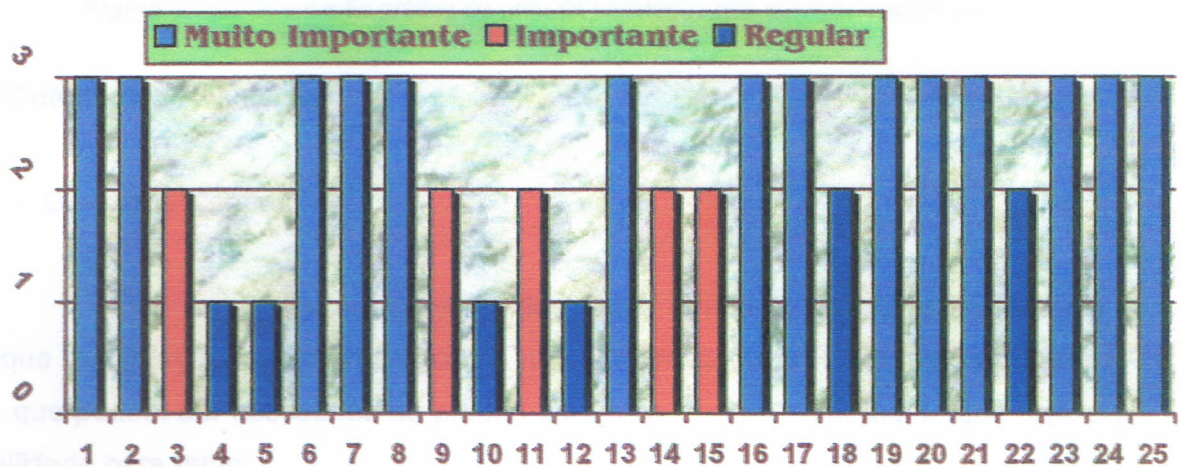


Figura 3: Representação gráfica dos serviços desejados pelos usuários das Bibliotecas Setoriais.

b) Serviços encontrados

Conforme a Figura 4, os serviços encontrados foram considerados pelos usuários, de acordo com o grau de satisfação, para um universo de pesquisa em 100% os seguintes escores.

- Ruim – 68%;
- Bom – 27%;
- Ótimo – 5%.

A figura 4 mostra a representação gráfica dos serviços encontrados pelos usuário das bibliotecas setoriais, quanto ao grau de satisfação.

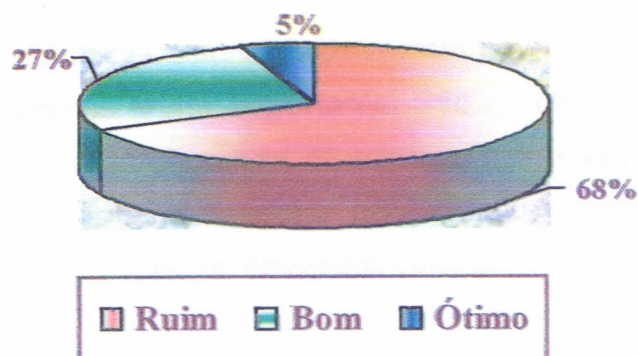


Figura 4: Representação gráfica do grau de satisfação dos serviços encontrados pelos usuários das Bibliotecas Setoriais da UECE.

6.3.3 Análise dos Resultados

a) Biblioteca Central

Dos resultados em serviços desejados temos como **Muito Importante** itens que têm relação com o emprego das novas tecnologias, em sua maioria. São serviços que podem ser acessados na própria biblioteca ou fora dela, desde que haja disponibilidade para tanto.

Os itens considerados **Importantes** são os que, se alcançados, atenderiam o usuário da Biblioteca central com eficácia, precisão e sem perda de tempo.

Os itens de conceito **Regular**, se atingissem a meta, levariam junto aos demais serviços a excelência no atendimento por parte da biblioteca.

Quanto ao resultado de serviços encontrados que envolvem a satisfação do usuário, temos como demonstração um usuário pouco satisfeito. Constatamos uma necessidade de melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, o que exige do profissional e ou instituição um grau de presteza, bom senso, recursos, entre outros, para lidar com a carência, corrigir a deficiência e satisfazer a necessidade do usuário.

b) Bibliotecas setoriais

As bibliotecas setoriais apresentam uma gama considerável de serviços desejados considerados **Muito Importante**. São muitas as carências nas bibliotecas das faculdades de fora de Fortaleza. O emprego das novas tecnologias ainda deixam muito a desejar, o que demonstra uma necessidade gritante de investimento, nessas unidades. São vários os serviços desejados considerados **Muito Importante**.

No que tange aos serviços encontrados, o nível de satisfação é bem assemelhado ao da Biblioteca Central. Os serviços oferecidos precisam ser melhorados em qualidade, exatidão, conveniência, documentação, acessibilidade, tempo de resposta, confiança e segurança.

Ressaltamos que as bibliotecas setoriais, dada a situação de interioridade, tem como relevante a distância da modernidade e um grau maior de dificuldade em todo o processo.

7 CONCLUSÃO

Biblioteca é organismo em crescimento, sempre pronta para se adaptar às novas condições de mudanças e inovações compatíveis com os paradigmas e papéis assumidos, incorporando tecnologias, funções, padrões e critérios próprios de organizações prestadoras de serviços.

Dentro desse pacote de mudanças, surge a busca pela qualidade, referencial para a implantação de avaliações dentro do organismo biblioteca.

Assim passou a ser prioridade para as organizações que lidam com a informação (práticas comuns em empresas e indústrias), o aperfeiçoamento contínuo da qualidade.

Aplicação de questionários, consultores de opinião e indicadores de qualidade são algumas das práticas utilizadas no sentido de avaliação.

Nas bibliotecas do sistema UECE, foram identificadas dificuldades várias, principalmente, falta de material, estruturação física deficiente, inexistência de autonomia, entre outras.

A superação dessas questões, contudo, para a manutenção e o desenvolvimento institucional e pela excelência dos serviços prestados, urge que soluções sejam viabilizadas e implementadas.

A literatura demonstra que as unidades de informação assumem responsabilidades gerenciais na busca pela qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados.

Concluimos, então, que a biblioteca deve usar o expediente de:

- a) ser avaliada rotineiramente;

- b) cumprir sua missão principal, que é disseminar a informação;
- c) vender seu produto - a informação;
- d) usar de *marketing*, estratégias, gestão, empreendedorismo, entre outros;
- e) conservar o usuário e conquistar outros;
- f) fazer pesquisa de opinião;
- g) solicitar sugestões; e
- h) zelar pelos recursos humanos.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 6 ed. São Paulo: Pioneira, 2000.
- BARBETTA, P A. **Estatística aplicada**. Florianópolis: Ed. U.F.S.C., 1998.
- BUENO, S. B. Qualidade em unidade de informação e resolução de problemas. **Revista. ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, v.10, n.1, p. 131-145, jan./dez. 2005.
- CAMPOS, V. **TQC**: controle de qualidade total. Rio de Janeiro: Bloch, 1992.
- CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria da administração**. São Paulo: Atlas, 1989.
- DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. São Paulo: Saraiva, 1992.
- DEMO, P. **Pesquisa e informação qualitativa**: aportes metodológicos. Campinas: Papirus, 2001.
- DRUCKER, P. **Prática de administração de empresas**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2000.
- DRUGG, K. I. **O desafio da educação**: a qualidade total. São Paulo: Makron Books, 1994.
- DRUMMOND, R. C. **TQC**: controle total de qualidade. Belo Horizonte: Fund. Cristiano Ottoni, 1989.
- GARVIN, D. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- JURAN, J. M. **Planejamento para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.
- JURAN, P., ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 7 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1995.
- LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.
- LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LIBÂNEO, José Carlos. **Avaliação educacional**. São Paulo: Loyola, 1994.
- LIMA, J. A. **Gestão e autonomia universitária**: a experiência da UECE. Fortaleza: Ed. UECE, 2003.

MANN, N.R. D. **As chaves da excelência**. Rio de Janeiro: Makron Books, 1992.

MORAIS, E. S. de. **A UECE e a política estadual do ensino superior**. São Paulo: Anablume, 2000.

NAISBITT, J., ALBUQUERQUE, P. In liderança nos anos 90. **Revista idéias amenas**, ed. Especial, 1989.

OHIRA, M. L. B., PAULA, V. C. de, SCHENKEL, M. B. de C. Arquivos públicos estaduais do Brasil: avaliação das funções – conteúdos dos sites. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, v,10, n.1, p. 60-75, jan./dez. 2005.

PRADO, N. S., ABREU, J. Modelos de organização e gestão das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p.107-123, jan./dez. 2005.

SANTOS, L. C., FACHIN, G. R. B., VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Revista Ciência da Inf.** Brasília, v.32, n.2, p.85-97, maio/dez. 2003.

SEVERINO, A. J. **Metodologia de trabalho científico**. 24.ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

ROWLEY, J. **A Biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

VAVRA, J. G. **Marketing de relacionamento: after marketing**. São Paulo: Atlas, 1993.