

GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Delsi Fries Davok¹, Liège Maria Martins Knoche², Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit³, Priscilla Lüdtke Espíndola.

¹Orientador, Departamento de Biblioteconomia – PPGinfo/DBI – delsidavok@gmail.com

²Acadêmica do Curso de Biblioteconomia – Gestão da Informação – FAED - bolsista PROBIC/UDESC .

³Professor Participante–Escola de Biblioteconomia - UNIRIO danielaspudeit@gmail.com

⁴Acadêmica do Curso de Biblioteconomia – Gestão da Informação – FAED – bolsista PIVIC/UDESC

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, Metodologia, Unidades de informação, Biblioteconomia

Esta pesquisa objetiva construir um modelo teórico-empírico de gestão da qualidade em unidades informacionais, com ênfase em seus processos, bem como no cliente a partir de três frentes: identificação de pressupostos teóricos da gestão da qualidade, análise de normas, metodologias e modelos de gestão da qualidade, e definição de um conjunto de critérios e padrões de sistemas de gestão da qualidade em unidades de informação.

Caracteriza-se como pesquisa aplicada, exploratória, descritiva, de abordagem qualitativa, cuja coleta de dados foi realizada em duas bases de dados internacionais, da área de Ciência da Informação: E-LIS e LISA para seleção de artigos publicados em eventos e em periódicos científicos em língua portuguesa, inglesa e espanhola. A coleta abarcou o período de 2000 a 2013 no qual se usou os termos Quality management, Quality management library, Qualitylibrary, Quality system e Qualitycontrol. Após a pré-seleção do corpus de texto foi realizada leitura técnica e seletiva dos trabalhos, utilizando o título, resumo e palavras-chaves. Para tanto, foram recuperados um total de 205 artigos, sendo 146 na base de dados LISA e outros 59 na base de dados E-LIS. Deste modo, após leitura dos resumos e análise dos trabalhos que estavam disponíveis online em bases de dados de acesso livre, verificaram-se aqueles que melhor se adequaram ao escopo da presente pesquisa e foram selecionados 42 artigos, sendo 38 artigos na base de dados E-LIS e 04 artigos na base de dados LISA.

Essa coleta atendeu ao primeiro e segundo objetivos específicos que foi identificar pressupostos teóricos, metodologias e modelos da gestão da qualidade e analisar as metodologias e modelos de gestão da qualidade usadas internacionalmente no contexto da Biblioteconomia, mais especificamente em unidades de informação.

Após leitura dos 42 trabalhos, percebeu-se que as metodologias e modelos utilizados para gestão da qualidade a serem inseridos ou ajustados em unidades de informação, são diversos, incluindo o SERVQUAL, ISSO 9000, PDCA, 5S, entre outros. Ao analisar esses modelos, verificou-se que a gestão de qualidade colabora no planejamento e direção de unidades de informação, ao agregar significativo valor no que tange aos serviços e produtos oferecidos à clientes, interagentes ou usuários.

Após essa análise será possível responder ao terceiro objetivo que é definir um conjunto de critérios e padrões de sistemas de gestão da qualidade em unidades de informação para que possa ser criado um modelo teórico-empírico de gestão da qualidade em unidades de informação, focado nos processos e no cliente atingindo, dessa forma, ao objetivo principal dessa pesquisa.

Os resultados obtidos viabilizarão aos profissionais que lidam com informações, além de possíveis reflexões, tomadas de decisões, as quais podem corroborar para a construção de um modelo teórico-empírico de gestão da qualidade em unidades de informação, com foco nos processos e no cliente que permitirá o alcance o último objetivo da pesquisa.