

RESUMO

Diante do cenário atual da sociedade que exige das organizações um grande esforço para melhorar a qualidade de seus produtos (bens e/ou serviços), manterem-se competitivas e continuar no mercado, este estudo trata de desenvolver a gestão de operações orientada com base no usuário a fim de promover a melhoria na qualidade dos serviços prestados em bibliotecas universitárias. Este estudo foi executado tendo por base teórica a gestão de serviços, suas especificidades, a qualidade percebida. Aborda-se a idéia de unidades de informação como organizações prestadoras de serviços que precisam ter suas operações gerenciadas a fim de avançar na qualidade percebida pelo usuário. Apresentam-se conceitos de bibliotecas universitárias, de serviço, de gestão de operações, gestão da qualidade, modelos de avaliação, entre outros que se fazem necessários. Metodologicamente utilizará procedimentos para a coleta e análise de dados. Assim propõem-se um modelo o qual tornará possível a coleta dos dados e a análise, quali-qualitativa, para verificar como incrementar a gestão de operações e a qualidade dos serviços em unidades de informação. Três elementos chaves sustentaram a construção do modelo: avaliação com determinantes de qualidade; implementação de ações de melhoria a partir dos resultados da avaliação e monitoramento e controle das melhorias. Amparado nestes elementos e com o foco principal no usuário, o modelo foi estruturado em quatro etapas principais (Diagnosticar, Avaliar, Verificar e Aperfeiçoar) que por sua vez estão desdobrados em passos e ações. A partir da aplicação do modelo na Biblioteca Universitária da Universidade do Oeste de Santa Catarina, campus de São Miguel do Oeste, foi possível comprovar a aplicabilidade do modelo, bem como determinar as expectativas e percepções dos usuários quanto aos serviços prestados por esta organização e propor melhorias baseadas nos resultados da avaliação. Por fim apresenta considerações sobre a necessidade das bibliotecas de se verem como organizações prestadoras de serviços e que como tal carecem de uma sistemática de gestão de suas operações como estratégia para avaliação, melhoria e controle da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Palavras-Chaves: Biblioteca Universitária. Gestão de Operações. Serviços. Gestão da Qualidade. Qualidade em Serviços. Determinantes de Qualidade.