



# A AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIO E BIBLIOTECÁRIO COMO FATOR CRÍTICO DE SUCESSO NA QUALIDADE DE TRABALHOS CIENTÍFICOS: UM ESTUDO DE CASO DO CEFET/RJ

**Tânia Maria Gomes de Mello**

(LATEC/UFF)

**Stella Regina Reis da Costa**

(LATEC/UFF)

*Resumo: A era da informação e do conhecimento, marcada pelo alto índice de desenvolvimento científico e tecnológico, trouxe grandes melhorias na oferta de produtos e serviços de informação, que facilitaram a comunicação entre usuários e bibliotecas e conseqüentemente a produção de novos conhecimentos. O artigo tem como objetivo principal informar a importância da comunicação entre bibliotecários e usuários da Biblioteca CEFET/RJ, de modo que estes profissionais sejam mediadores entre a informação e o usuário. A partir do método de pesquisa exploratória e utilizando um questionário como instrumento para captar as percepções dos alunos e professores com perguntas sobre como se dá a comunicação entre estes e os profissionais bibliotecários. Os dados foram obtidos por meio de análise do conteúdo extraído destes questionários e como resultados foram apresentadas propostas para melhorar a satisfação dos usuários que utilizam a biblioteca. Com isso, este artigo busca contribuir para que haja maior difusão acerca da Comunicação entre bibliotecário e usuário visando sempre à melhoria da qualidade dos trabalhos científicos*

*Palavras-chaves: Comunicação. FCS. Qualidade em serviços. Trabalhos científicos.*

## 1. Introdução

O bibliotecário tem como compromisso a comunicação, deve-se conscientizar do seu papel como intermediário entre a informação e o usuário. E sua principal tarefa é suprir as suas necessidades informacionais destes.

A Biblioteca é um organismo de muita importância para a sociedade. Contudo, ao se observar e analisar a realidade de muitas bibliotecas é possível constatar aspectos críticos de interação que ressaltam a presença ou ausência de um canal comunicacional entre as bibliotecas e o meio onde atuam.

A realidade atual não mais comporta e nem concebe uma biblioteca com funções voltadas apenas às tarefas relacionadas com a organização e conservação do acervo; postergando suas reais funções. Pelo contrário, a realidade de hoje exige da biblioteca o estabelecimento de objetivos e funções moldados às necessidades do meio, dentro de um processo contínuo de interação entre bibliotecário e usuário.

Assim, a comunicação como Fator Crítico de Sucesso de uma biblioteca passa a ser de suma importância. Uma vez que ela tem a finalidade de promover o acesso e a utilização das fontes de informação, propiciando subsídios ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Consideradas atividades-fim, bem como das atividades-meio da universidade.

O CEFET/RJ, no seu exercício educacional compreende a oferta regular de cursos de ensino médio e de educação profissional técnica de nível médio, cursos de graduação (superiores de tecnologia e bacharelado), cursos de mestrado, além de atividades de pesquisa e de extensão, estas incluindo cursos de pós-graduação *lato sensu*. (CEFET/RJ, 2013).

Neste contexto, o CEFET/RJ deve aliar as melhores práticas de ensino e elementos com o intuito de gerar o desenvolvimento do pensamento crítico reflexivo dos alunos, permitindo notar os problemas que o dizimam e dotá-los de ferramentas capazes de promover medidas que os ajudem a solucioná-los. (CEFET/RJ, 2013).

Ao auxiliar uma pesquisa, o profissional-bibliotecário contribui para o aumento do patrimônio cultural do usuário, tendo em vista que prestou uma informação relevante que supriu a necessidade informacional.

Assim, se os Bibliotecários e seus colaboradores não estiverem preparados para auxiliarem os alunos, a qualidade das produções científicas ficará comprometida.

A interação entre usuário e bibliotecário deve ser mútua toda vez que ele solicitar a sua ajuda para buscar informação. Mas, diversas questões prejudicam essa interação, tais como: problemas

no processo de comunicação; imagem distorcida sobre o papel do bibliotecário; dificuldade em propor as questões de pesquisas; impactos de serviços anteriores não satisfatórios; local de atendimento não conveniente (condições físicas); faltam de empatia e polidez de ambas as partes; implicações culturais, sociais, econômicas e educacionais; falta de avaliação para inferir a satisfação dos usuários que utilizam a biblioteca, entre outros.

Para Souza e Freitas (2011), o bibliotecário, além de utilizar das habilidades técnicas no manuseio e instrução do acervo que a biblioteca possui. Deve também, conhecer e empregar os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: acessibilidade; autoimagem positiva; reserva de tempo suficiente para a entrevista; ser paciente; amigoso e demonstrar, sem superioridade, que domina os instrumentos de acesso às questões.

O presente artigo trata o problema da comunicação entre bibliotecários e usuários dos serviços prestados pela Biblioteca Central do CEFET/RJ.

## **2 OBJETIVO**

A partir da abordagem supracitada, o objetivo principal deste trabalho é avaliar a importância da comunicação entre bibliotecários e usuários como Fator Crítico de Sucesso, de modo a contribuir para a melhoria da mediação entre a informação e o usuário.

## **3 REVISÃO DA LITERATURA**

### **3.1 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (FCS)**

Segundo Rockart (1979), os FCS correspondem “aquelas poucas áreas nas quais resultados favoráveis são absolutamente necessários para os gestores alcançarem os objetivos organizacionais”, ou seja, os FCS são análises de algumas condições que proporcionam a concretização dos objetivos que se pretende alcançar.

Os FCS são de suma importância para que a organização seja bem sucedida em seus negócios. Rockart (1979) acrescenta que os FCS são aqueles cujo desempenho deve receber constante atenção da gestão se a empresa quiser permanecer competitiva.

A definição de FCS para Rockart e Bullem (1981), refere-se a um número limitado de áreas nas quais resultados satisfatórios assegurarão uma função competitiva de sucesso para indivíduos, departamentos ou organizações.

Fatores Críticos de Sucesso são, para qualquer negócio, o número limitado de áreas nas quais o resultados, se satisfatórios, irão assegurar um desempenho competitivo de sucesso para organização. Eles são as poucas áreas chave em que as ‘coisas têm que andar bem’ para o negócio prosperar. Se os resultados nessas áreas não forem adequados, os esforços da organização para o período ficarão abaixo do desejado (ROCKART, 1979, p.85)

Por fim Quintela, Rocha e Alves (2005) dizem que o conceito de Fatores Críticos de Sucesso é utilizado há muito tempo e que Aristóteles expressou a ideia de que os líderes deviam criar poucas e simples metas para suas organizações; e ressaltou que as organizações que assim o fizeram obtiveram melhores resultados do que as que não o fizeram.

Seja qual for à organização, este é o primeiro passo para se criar uma organização que tenha compromisso com a qualidade de seus serviços. Desse modo, pode-se concluir que a importância da definição dos FCS é essencial para que a organização alcance seus objetivos com excelência.

### 3.2 QUALIDADE EM SERVIÇO

Encontra-se na literatura inúmeras publicações relacionadas à definição sobre o conceito de SERVIÇO. O “conceito de serviço” foi definido de diversas maneiras, mas todos refletem um objetivo comum: a satisfação do usuário e a conquista ou a manutenção do mercado.

Lovelock e Wright (2001) definem serviços como "um processo ou desempenho, em vez de uma coisa". Estes mesmos autores definem também que: “Serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes [...] como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço” e “Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção”.

Desta forma, os serviços tornam-se, de várias formas, uma fonte de riqueza. Antes de tudo, o setor de serviços, como acontece com as bibliotecas, atuando como Unidades de Informações, têm sido cada vez mais responsáveis pelo aumento da riqueza e do nível de emprego na sociedade.

Carvalho e Paladini (2012) define QUALIDADE como: “Habilidade de um conjunto de características de um produto, processo ou sistemas em entender os requisitos dos clientes e outras partes interessadas”. E explica que parece que hoje a qualidade assumiu, plenamente, um enfoque que David Garvin fixou vinte anos atrás: a visão transcendental, ou seja, a qualidade não está

apenas no processo produtivo, no método de trabalho, no produto em si mesmo ou no serviço prestado; vai além de tudo isso.

A definição de Qualidade, para Oliveira (2010), começa com a intenção que é determinada pelos dirigentes, com vistas a alcançar o público interno e externo, tanto os atuais quanto os futuros. Qualidade pode ser também a forma de associar valores que possam amparar conceitos criativos em cada etapa do procedimento humano na organização.

Desta maneira, conclui-se que a qualidade em serviço possa estar ligada às atividades, interações e soluções para os problemas dos clientes.

Assim, as Instituições como organizações prestadoras de serviços, são responsáveis por seu próprio desempenho, como também por compartilhar a responsabilidade pelo desempenho do seu conjunto e dos setores.

Pode-se concluir que a qualidade de serviços é uma preocupação de qualquer empresa que queira sobreviver no mercado a partir de uma vantagem competitiva difícil de ser copiada.

### **3.2.1 QUALIDADE EM SERVIÇO NAS BIBLIOTECAS**

Para Sampaio (2004) as necessidades dos usuários e suas percepções em relação à prestação de serviços oferecida por bibliotecas e centros de documentação vêm despertando o interesse dos profissionais que atuam junto à comunidade e do pessoal da área gerencial. No ambiente acadêmico, considera-se que o desconhecimento em relação a essas necessidades pode comprometer as atividades de ensino, pesquisa e a geração de novos conhecimentos.

O principal desafio das bibliotecas é atender aos usuários com qualidade. Para isso, deve haver uma equipe dedicada e com perfil adequado. O autor ainda afirma que isso é indispensável para que a Instituição possua um serviço com qualidade e que satisfaça seus clientes.

Para Cobra (2001), é importante, satisfazer as necessidades dos usuários:

E isso implica em identificar necessidades latentes e descobrir desejos ocultos, de forma a desenvolver produtos e serviços que atendam às necessidades. Isto posto, é preciso desenvolver serviços surpreendentes e encantadores e, por fim, comunicar esses serviços aos clientes e consumidores finais (COBRA, 2001 p. 148).

Para Belluzzo (1993), todo serviço de informação requer também a existência de um processo administrativo com a sua dinâmica: planejamento, organização, liderança e avaliação. Essas quatro etapas devem fazer parte na implementação dos programas de qualidade para os

serviços de informação, constituindo um ciclo de fases continuadas, repetindo sempre o mesmo processo com o objetivo de alcançar a excelência na prestação de serviços aos usuários.

Segundo Baptista e Leonardt (2011), o atendimento é descrito como a velocidade, competência e a disponibilidade com que os usuários são acolhidos e lhes são prestados os serviços. A busca pela qualidade nos serviços e, acima de tudo, um atendimento com qualidade devem ser constantes, pois será a partir desse contato que a biblioteca conquistará a confiança e a fidelidade junto aos seus usuários.

Nesse sentido, atendimento ao usuário, segundo Baptista (2011), consiste em uma atitude de caráter prático de dar atenção, permitindo que ele manifeste suas necessidades, ouvindo-o com interesse, dando solução aos seus problemas, ou, encaminhando-o à pessoa certa.

É de suma importância que o usuário consiga obter informações relevantes para satisfazer seus anseios e vontades através de uma boa comunicação com o bibliotecário. Isso implicará na qualidade do serviço em biblioteca.

### 3.3 COMUNICAÇÃO

Segundo Braga e Silva (2007) a comunicação é um processo de compreender e compartilhar mensagens enviadas e recebidas, e estas mensagens exercem influência no comportamento das pessoas envolvidas, confirmando o fato das pessoas estarem constantemente envolvidas por um campo interacional.

Para Sousa (2006) a comunicação interpessoal direta é de alguma forma a mais rica, já que é aquela que integra diretamente mais elementos no contexto da comunicação.

Os gestos, a entonação da voz, as percepções que os interlocutores fazem de si mesmo e dos outros, o *feedback* imediato, o próprio contexto da situação, entre outros fatores, interferem direta, imediata e processualmente no ato comunicativo interpessoal direto.

De acordo com Trigueiro (2001) a teoria da informação é definida como a transferência de mensagens de uma fonte para um destinatário e estuda por etapas os componentes do sistema: fonte, canais, ruídos, recepção e destino. É basicamente o estudo da transferência da mensagem de uma fonte para um destinatário. Conforme a Figura a seguir.

A primeira coisa que chama a atenção neste modelo, é que a tramitação do sinal é unilateral, partindo da fonte e chegando ao destino, sem retroalimentação do sistema.

A Comunicação Interpessoal é importante em diversos segmentos ao longo de nossas vidas, visto que este é o método que desenvolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas.

Resumindo, a comunicação interpessoal pode ser definida como o processo pelo qual informações são trocadas e entendidas por duas ou mais pessoas, com a intenção de motivar e influenciar o comportamento humano.

O processo de comunicação nunca é perfeito. No transcorrer de suas etapas sempre ocorrem desarranjos que prejudicam o processo, que são denominados ruídos. O ruído indesejável em qualquer processo de comunicação, que pode provocar perdas ou desvios na mensagem.

De acordo com Carvalho (1995, p. 82),

[...] o ruído é identificado na comunicação humana como o conjunto de barreiras, obstáculos, acréscimos, erros e distorções que prejudicam a compreensão da mensagem em seu fluxo: emissor x receptor e vice-versa. Isto significa que nem sempre aquilo que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o receptor decifra e compreende.

Em resumo, o ruído é tudo o que pode interferir afetando a transmissão de uma mensagem. Alguns exemplos podem ser citados: as dificuldades nos canais de comunicação, distância física ou de tempo entre emissor e receptor, uso inadequado de linguagem técnica, fatores ambientais de distração como barulho e cheiro, atitudes prejudiciais como hostilidade, descrença e preconceitos, falta de conhecimento sobre o assunto que está sendo comunicado, diferenças culturais, erros de escrita e interpretação, entre outros.

Segundo Silva (2007), comunicar é trafegar em uma via de mão dupla. Sem esta compreensão, a comunicação dificilmente será bem sucedida. Aquele que se comunica bem está constantemente buscando *feedback* (verbal ou não-verbal) do receptor. Aprender a entender o tom de voz e gestos dos receptores, para que o profissional possa adaptar sua forma de comunicação para cada situação.

A comunicação é a representação de uma realidade. Quem comunica é a fonte e, do outro lado, está o receptor. O que se comunica é a mensagem. Pode ser vista, ouvida, tocada. As formas de mensagens podem ser: palavras, gestos, olhares, movimentos do corpo. As formas como as ideias são representadas são chamadas de signos.

### **3.3.1 COMUNICAÇÃO: *BIBLIOTECÁRIO - USUÁRIO***

Segundo Souza e Farias (2011), os usuários dirigem-se à biblioteca através de um problema. O Bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar



assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca é o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais. De todos os serviços oferecidos em qualquer que seja a biblioteca é o Serviço de Referência responsável pelo contato direto com o usuário na busca da informação.

Os bibliotecários de referência interagem com diversas classes de usuários: os usuários experientes de bibliotecas que levam questões ao bibliotecário sabendo exatamente o que precisam e formulam suas perguntas com clareza, que sabem o que precisam; os grupos de usuários que sabem o que querem, mas não conseguem expressar adequadamente suas palavras e os usuários inexperientes, aqueles que não têm certeza e nem clareza do que precisam. A figura a seguir mostra uma representação do Processo de Referência.

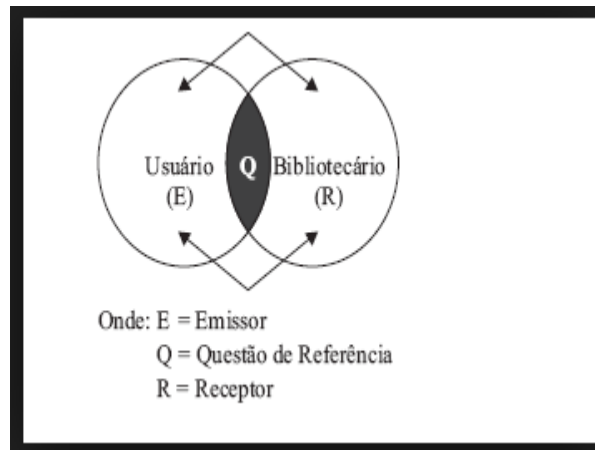


Figura: Processo de referência

Fonte: Rota dos Concursos (2013)

Disponível em: < <http://rotadosconcursos.com.br/disciplinas/biblioteconomia/recursos-e-servicos-de-informacao>

Para Araujo (2011), interagir com o usuário não é ação que estabeleça uma relação unidirecional e, sim, um movimento de troca. Assimilar que em outros tempos e que cada movimento da sociedade e suas instituições são pautadas pelas melhores práticas e benefícios voltados para o cliente/usuário.

Entre o Bibliotecário de referência e o usuário deve haver total interação, neste momento a comunicação deve estar em sintonia, pois é de suma importância no processo de busca por informação. O Bibliotecário deve entender exatamente as necessidades do usuário para que proporcione ao mesmo a satisfação de suas necessidades informacionais. Para que aconteça essa satisfação é percorrido um “processo de referência” que surge quando o usuário se vê frente a um problema informacional.



Francisco (2013), já afirmava que o serviço de referência é o processo de estabelecer contato entre o leitor (usuário) e o documento (informação) de uma maneira pessoal. Enfatiza assim, a importância da proximidade entre usuário e bibliotecário no momento da mediação, reconhecendo a estreita relação e interação necessária entre ambos.

### **3.3.2 COMUNICAÇÃO COMO FATOR CRÍTICO DE SUCESSO (FCS) EM SERVIÇO BIBLIOTECÔNOMICOS**

A comunicação é um fator crítico de sucesso para as relações humanas. E dentro de uma biblioteca, entre usuário e bibliotecário, esta comunicação é também considerado um FCS, porque é fundamental para excelência na qualidade dos serviços oferecidos.

No âmbito organizacional, as ferramentas de comunicação, como a fala e a escrita, são importantes, pois determinam como se dá à relação entre os sujeitos. Neste ambiente um bom profissional deve, também, ser um bom comunicador utilizando-se dos conhecimentos da Inteligência Social. (SANTOS; FONSECA; OLIVEIRA, 2008)

De acordo com Carvalho e Brittos (2006), no âmbito organizacional já não basta mais fazer circular apenas informações, é necessário passar da economia da informação para a economia do conhecimento, ou seja, a um processo produtivo que consiga agregar valor à informação que recebe, dando-lhe sentido e produzindo inovações que a façam avançar social e economicamente. De nada adianta gerar informação e fazê-la circular se essa não trazer benefícios para a organização e para a sociedade, no sentido de produzir melhores desempenhos e condições de vida e inclusão.

Para Carvalho (2006) a comunicação é uma via de mão dupla. No nosso entender esse é, hoje, o maior diferencial de uma organização frente a seus concorrentes: estabelecer processos dialógicos e gerar grupos de conhecimento dentro da organização no sentido de conferir unidade ao discurso e as práticas organizacionais é o maior desafio em termos de comunicação organizacional estratégica. Tal prática está voltada à inovação nos processos produtivos e à invenção de novos produtos e serviços, com vistas a retro-alimentação da cadeia produtiva de bens materiais, imateriais e serviços.

Para Carvalho (2006) as fontes para recuperar as informações são muitas e podem se apresentar de maneira variada, podendo ser também informações formais ou informais, nesse último caso a Internet e suas inúmeras redes são um bom exemplo.

Mais do que coletar, tratar e disseminar a informação é necessário gerar valor e sentido com vistas a gerar mudanças e, isso só se consegue a partir do estabelecimento de um amplo processo comunicacional, que deve levar em conta todo o tipo de informação.

### 3.4 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Segundo Melo (2011), as sociedades encontram-se na Era da Informação e do Conhecimento, “(...) em que as atividades humanas estão centralmente baseadas e organizadas em torno das atividades de geração, recuperação e uso de informações e conhecimentos”.

Para Aderibigbe e Ajiboye (2013), na era da informação o verdadeiro desafio da biblioteca acadêmica do nosso tempo não é tanto a aquisição de recursos de informação, mas sim levar os usuários a acessá-la.

Os documentos armazenados em bases de dados precisam ser indexados levando-se em conta o universo conceitual e a diversidade sociolinguística dos usuários. (MELO, 2011)

Para Cardoso (2013), sistemas de recuperação de informação é uma subárea da ciência da computação que estuda o armazenamento e recuperação automática de documentos, que são objetos de dados, geralmente textos, ou seja, consiste em encontrar a informação desejada, num armazém de informação ou numa base de dados. Os sistemas de recuperação da informação devem oferecer recursos para facilitar a busca por essas informações.

O processo de recuperação de informação consiste em identificar, no conjunto de documentos (corpus) de um sistema, quais atendem à necessidade de informação do usuário. O usuário de um sistema de recuperação de informação está, portanto, interessado em recuperar “informação” sobre um determinado assunto e não em recuperar dados que satisfazem sua expressão de busca, nem tampouco documentos, embora seja nestes que a informação estará registrada. (FERNEDA, 2003)

Resumindo a Recuperação de Informação. Tem como objetivo facilitar o acesso a documentos relevantes à necessidade de informação do usuário e é representado através de consultas baseadas em palavras-chave.

Bibliotecários têm a capacidade de mudar as bibliotecas para que possam continuar a ser relevantes para os usuários com diferentes necessidades e meios de acesso à informação e dessa forma continuar a servir o propósito primordial que é a disseminação da informação. É necessário,

no entanto, entender as necessidades dos usuários para ter certeza de que está fornecendo informação que é valiosa de uma maneira que faça sentido para eles.

## 4 METODOLOGIA

O propósito deste capítulo é apresentar os caminhos percorridos para se chegar aos objetivos deste estudo.

De acordo com o que propõe Vergara (2011), a pesquisa tem caráter exploratório, uma vez que pretende avaliar os serviços já existentes por meio de coleta de dados junto aos usuários.

A pesquisa realizada no presente trabalho classifica-se como exploratória porque foi feito um levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que têm experiências práticas com o problema pesquisado.

Com relação ao tratamento, a pesquisa foi classificada como quantitativa- qualitativa.

Considera-se quantitativa tudo que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas.

Segundo Benvegnú (2008), as pesquisas quantitativas objetivam analisar, de maneira numérica, tendências, atitudes ou opiniões de uma população a partir de um estudo de uma amostra dela.

Conceitua-se quantitativa quando há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um vínculo indestrutível entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em número. Não requer o uso de métodos de técnicas estatísticas.

“Trata-se de uma pesquisa fundamentalmente interpretativa em que o pesquisador tem um papel fundamental na análise dos dados, se utilizando de métodos interativos e humanísticos, baseados na observação” (EL WARRAK, 2012, p. 65).

A fim de validar os questionários e melhorar o entendimento das perguntas, foi realizado um teste piloto com alguns alunos do CEFET/RJ.

### 4.1 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA E DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Para Vergara (2011, p.46) população não é o número de habitante de um local, como é conhecido o termo, mas um conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo.

Desta forma, o setor da Biblioteca Central CEFET/RJ UnED Maracanã foi objeto deste estudo. A partir de levantamento realizado na Base de Dados do Sistema Sophia, constatou-se o cadastramento de 852 usuários ativos no sistema no ano de 2013, que constituem a população de usuários. A aplicação do questionário para capturar as percepções destes usuários seria um procedimento, impossível para a pesquisadora. Por esta razão, o questionário foi conduzido a partir de uma amostra de um conjunto de usuários.

Ainda para Vergara (2011) população amostral ou amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo alguns critérios de representatividade.

Sendo assim, a amostra foi definida como probabilística baseada em procedimentos estatísticos (VERGARA, 2011), sendo composta por uma amostra de 206 usuários.

Para definição da amostra foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{E^2} \quad (1)$$

onde:

n= número de indivíduos da amostra

$Z_{\alpha/2}^2$  = valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado;

p= proporção populacional de indivíduos que pertencem à categoria que estamos interessados em estudar;

q= proporção populacional de indivíduos que pertencem não à categoria que estamos interessados em estudar (q=1-p);

E= margem de erro.

Quando p e q forem desconhecidos, deve-se utilizar os valores p=0,5 e q=0,5.

Neste trabalho considera-se que o grau de confiança de 90% e uma margem de erro de 5%.

De acordo com Farber (2012), para 90% de grau de confiança observa-se o valor crítico ( $Z_{\alpha/2}^2$ ) = 1,645. Assim, obtém-se n=270,6.

As fórmulas para determinação do tamanho da amostra, geralmente trabalham com a ideia de que a população é tão grande que poderíamos considerá-la infinita.

Considera-se como população finita quando  $(n/N) > 0,05$ . Neste caso temos:  $n/N = 270,6/852 = 0,3176 > 0,05$ .

O desenvolvimento da pesquisa se deu com a construção do instrumento de pesquisa, ou seja, a elaboração de um questionário, que visava avaliar opiniões dos usuários (alunos e professores). Este foi construído levando-se em consideração o público alvo.

O segundo passo consiste na aplicação deste. Levantou questões relevantes que foram tratadas e analisadas.

A elaboração do questionário foi fundamentado com base na revisão bibliográfica deste trabalho. O questionário aplicado aos usuários (alunos e professores) teve por objetivo captar as expectativas e percepções dos mesmos quanto à qualidade do serviço prestado pela Biblioteca Central do Maracanã-RJ. Esta questão se fundamenta porque Amboni (2002) diz que é mais fácil identificar as expectativas dos clientes do que suas reais necessidades, uma vez que eles são capazes de transmitir o que esperam de um serviço e, em muitos casos, não sabem ao certo do que realmente precisam. Resume-se que sempre que possível, o fornecedor de serviços deverá procurar identificar tanto as expectativas como as necessidades de seus clientes.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente pesquisa buscou determinar a opinião dos usuários que utilizam os serviços prestados pela Biblioteca Central, para tanto foram aplicados questionários de forma aleatória em 206 usuários que utilizam estes serviços.

Os questionários foram aplicados pela pesquisadora na Biblioteca Central em dois dias. No primeiro dia a pesquisadora obteve um total de 92 (44,6%) questionários respondidos pelos usuários da Biblioteca, por ter sido um dia de grande fluxo de usuários (segunda-feira).

No segundo e último dia (terça-feira) a pesquisadora aplicou mais 58 (28,1%) questionário aos usuários, onde o movimento na Biblioteca ficou mais brando.

Ficaram faltando ainda 56 (27,2%) questionários a serem respondidos. Estes foram enviados por e-mail, onde somente 36 (64,3 %) foram respondidos.

Dos 206 questionários aplicados foram respondidos 186 (90,3%). Nenhuma resposta foi eliminada devido à falta de preenchimento das perguntas para medir a satisfação de usuários da Biblioteca. Sendo assim, todas as análises a seguir foram baseadas nos 186 questionários válidos.

Nestes dois dias de pesquisa aplicada na Biblioteca, nenhum professor foi encontrado e dos questionários enviados por e-mail, somente três professores responderam.

Marconi e Lakatos (2008) afirmam que o índice de devolução de questionários é de 25%. Foram recebidas 186 respostas (90,3%), índice de retorno consideravelmente alto se comparado ao previsto na literatura.

## 5.1 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A ESTES SERVIÇOS

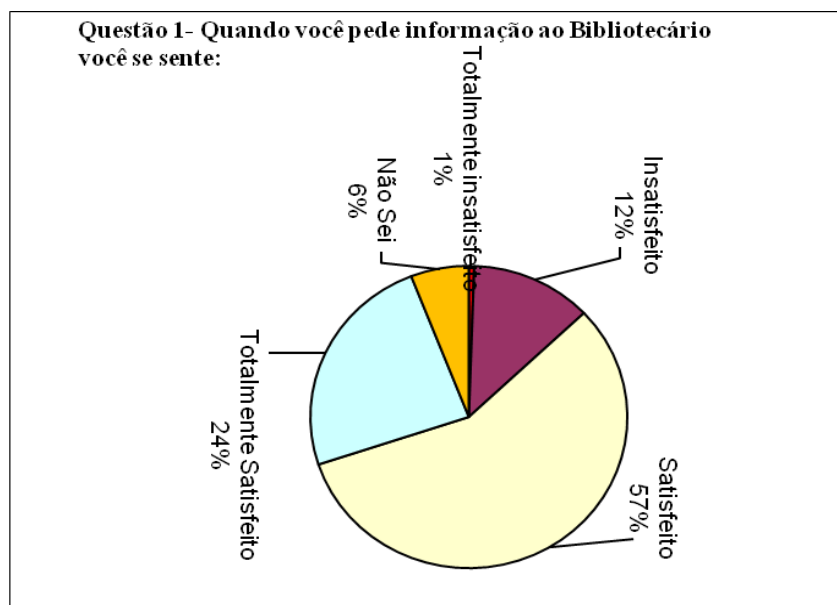


Gráfico: Comunicação entre usuário e bibliotecário  
Fonte: A autora, (2013).

A pesquisa mostrou que 57% dos entrevistados estão satisfeitos e 24% totalmente satisfeitos com relação à comunicação entre bibliotecário e usuário da Biblioteca.

Segundo Braga e Silva (2007) a comunicação é um processo de compreender e compartilhar mensagens enviadas e recebidas, e estas mensagens exercem influência no comportamento das pessoas envolvidas, confirmando o fato das pessoas estarem constantemente envolvidas por um campo interacional.

Conforme ilustrado no gráfico, tudo indica que a população pesquisada, na sua maioria, tem uma boa comunicação com os bibliotecários que trabalham na biblioteca, ou seja, existe um bom canal de comunicação entre bibliotecário e usuário.

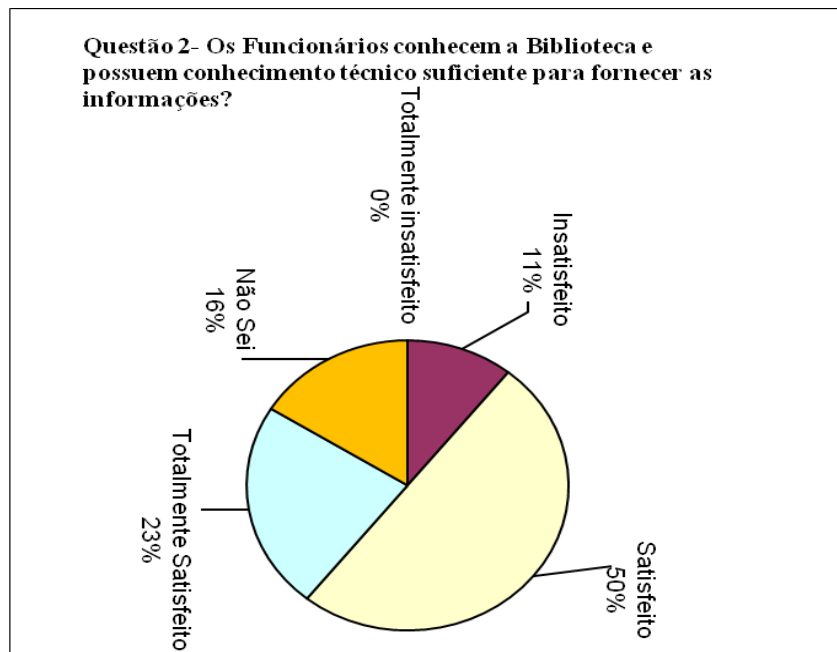


Gráfico: Comunicação entre usuário e bibliotecário através de conhecimento técnico  
Fonte: A autora, (2013).

Foi verificado também que 50% dos usuários estão satisfeitos e 23% totalmente satisfeitos com a comunicação entre usuário e bibliotecário através de seu conhecimento técnico.

Carvalho (2012) define QUALIDADE como: “Habilidade de um conjunto de características de um produto, processo ou sistemas em entender os requisitos dos clientes e outras partes interessadas”.

Lovelock e Wright (2001) definem “serviço como um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção”.

Ficou claro neste gráfico que os bibliotecários conhecem a biblioteca e possuem conhecimento técnico suficiente para fornecer as informações solicitadas pelos usuários. Houve um número expressivo de usuários que não souberam responder, provavelmente por desconhecerem que tipo de conhecimento técnico um bibliotecário deve ter.



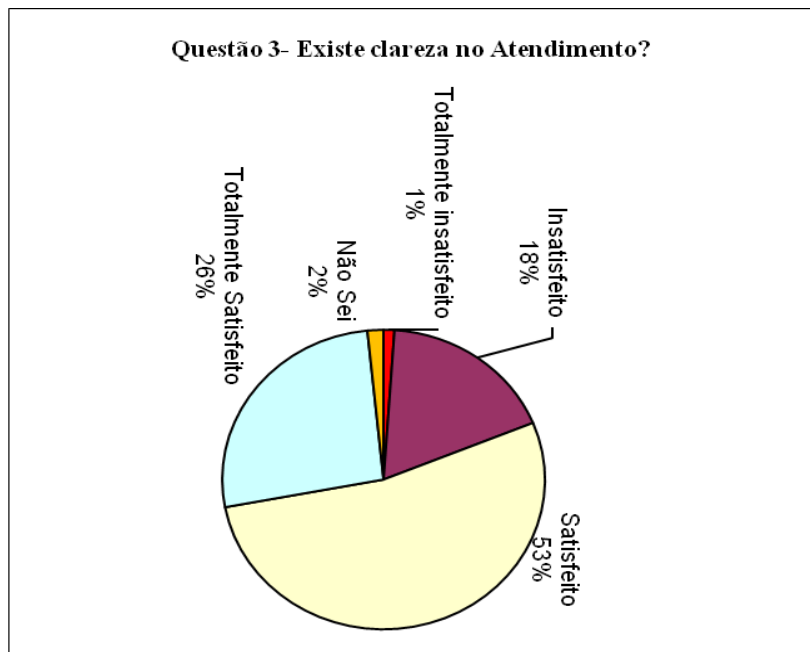


Gráfico: Clareza no atendimento  
Fonte: A autora, (2013).

Com relação ao item clareza no atendimento, 53% estão satisfeitos e 26% totalmente satisfeitos. Apesar de estes números demonstrarem também que não há dúvidas quanto à boa comunicação existente entre usuário e bibliotecário, no aspecto clareza no atendimento entre ambos. Ainda assim, existem 18% insatisfeitos. Isso pode ter ocorrido ou porque o usuário não conseguiu passar ao bibliotecário sua real necessidade, ou o bibliotecário, não conseguiu entender o que o usuário realmente necessitava para sua pesquisa.

Segundo Rockart (1979) os FCS definem as áreas-chave de desempenho que são essenciais na organização para cumprir sua missão. E que os resultados satisfatórios assegurarão uma função competitiva de sucesso para indivíduos, departamentos ou organizações. Em outras palavras, FCS são poucas áreas-chave do negócio de uma empresa onde “as coisas precisam dar certo” para que o negócio progrida.

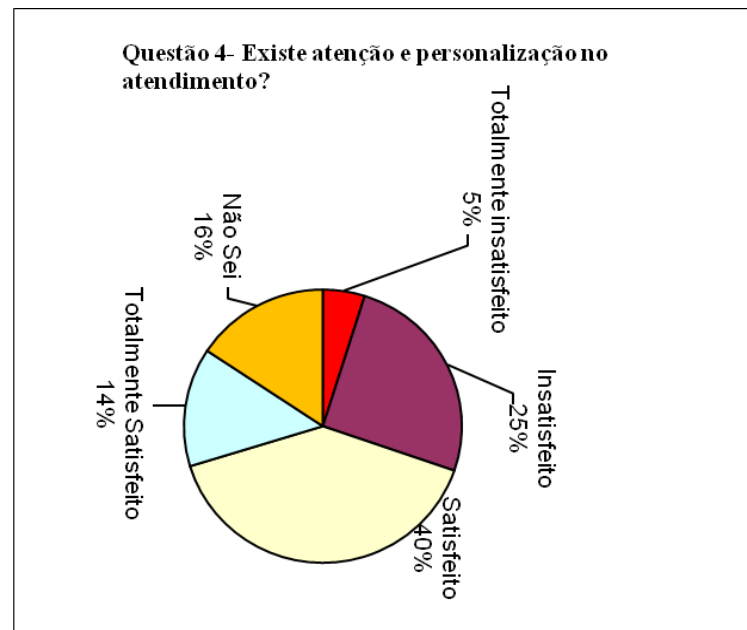


Gráfico: Personalização no atendimento  
Fonte: A autora, (2013).

É possível verificar que quanto à personalização no atendimento 40% estão satisfeitos, mas por outro lado 25% dos entrevistados estão insatisfeitos.

Mesmo com um número baixo de 25% de usuários insatisfeitos em relação aos 40% de usuários satisfeitos é necessário que os bibliotecários façam um atendimento mais personalizado e dê mais atenção aos usuários.

É importante que os bibliotecários tentem determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; estudar o uso feito dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos.

O principal desafio das bibliotecas é atender aos usuários com qualidade. Para isso, segundo Baptista e Leonardo (2011), deve haver uma equipe dedicada e com perfil adequado. O autor ainda afirma que isso é indispensável para que a Instituição possua um serviço com qualidade e que satisfaça seus clientes.

## 6 OBJETIVOS ALCANÇADOS

O presente estudo pretendeu compreender a percepção dos usuários dessa Biblioteca, através da análise dos questionários que buscou especificamente: identificar a comunicação entre bibliotecário e usuário e a satisfação do usuário em relação à Biblioteca. Apesar dos gráficos que fazem menção as perguntas relacionadas à comunicação mostrarem que a maior parte dos usuários

estão satisfeitos e totalmente satisfeitos. Ainda existe, um número de usuários insatisfeitos, totalmente insatisfeitos e os que não souberam responder. Isso pode ter ocorrido por diversos fatores como:

- Falta de conhecimento, pelo bibliotecário, da profundidade e da qualidade do acervo da biblioteca;
- Falta de conhecimento dos instrumentos de referência (busca em bancos de dados) disponíveis;
- Falta de conhecimento do vocabulário usado para indexação das obras de referência;
- Falta de um programa para capacitação do profissional;
- Falta de sinalização na Biblioteca (cartazes, indicadores de acervo, etc.)
- O usuário não revela voluntariamente sua razão para necessitar de informação;
- O usuário nem sempre decidiu o que realmente deseja.

O estudo avaliou o nível da qualidade desta comunicação e a seguir apresenta sugestões para melhorar a satisfação de usuários que utilizam a biblioteca do CEFET/RJ visando incentivar a comunicação entre bibliotecário e usuário, tendo em vista à qualidade de pesquisa científica.

Neste sentido, o presente estudo sugere que a Biblioteca:

- Desenvolva programas de pesquisas interdisciplinares;
- Cursos para Capacitação do bibliotecário como profissional-pesquisador;
- Cursos para a educação permanente do bibliotecário;
- Discuta e elabore um plano de comunicação que contemple veículos ágeis e dinâmicos, tais como um blog e outros.

Os profissionais da comunicação são os principais mediadores entre a informação e o usuário para se obter com excelência qualidade nos trabalhos científicos produzidos pela Instituição CEFET/RJ. Isso se confirmou através dos questionários aplicados aos usuários da Biblioteca.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ADERIBIGBE, Nurudeen Adeniyi ; AJIBOYE, Bosede Adebimpe. User education program as determinant of electronic information resources usage in Nimbe Adedipe University Library, Nigeria. **Electronic Library**, v.3. n.2, p. 244-255. 2013.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileira. 2002. 227f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

ARAUJO, Aníbal Perea. Catálogo da biblioteca: o objeto orientado ao usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.2, p.17-28, abr./jun. 2011.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. *Bibl. Univ.*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ci. Inf.*, Brasília, v.22, n.2, p.124-132. maio/ago. 1993.

BENVEGNÚ, M. L. **Adaptação estratégica organizacional**: o caso Petrobras no período de 1998 a 2007. 2008. 163 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2008.

BRAGA, Eliana Mara; SILVA, Maria Júlia Paes da. Comunicação competente: visão de enfermeiros especialistas em comunicação. *Acta Paul Enferm*, v.20, n. 4 p. 410-414. 2007.

CARDOSO, Olinda Nogueira Paes. **Recuperação de Informação**. Disponível em: <http://www.dcc.ufla.br/infocomp/artigos/v2.1/art07.pdf>. Acesso em: 02/07/2013.

CARVALHO, Helenice. A comunicação como fator crítico de sucesso nos processos de gestão da informação e do conhecimento nas organizações. *UNIrevista*, v. 1, n.3 jul. 2006.

CARVALHO, Helenice; BRITTOS, Valério Cruz. Comunicação e informação como fatores críticos de sucesso na gestão do conhecimento. *Revista de Ciência da Informação*, Brasília, v.7, n.2 abr. 2006.

CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco (coord.) **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2.ed. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2012.

CEFET/RJ- Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca. Disponível em: <http://portal.cefet-rj.br/a-instituicao/historico.html>. Acesso em: 13/03/2013.

COBRA, Marcos. **Estratégias de marketing de serviço**. São Paulo: Cobra, 2001

EL WARRAK, Aziz Khazzah. **Uma proposta de modelo conceitual de desdobramento de processos e de governança de indicadores**: um estudo de caso em uma área de uma empresa integrada de energia. 2012. 206f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.

FRANCISCO, Lucilene Aparecida. Comunicação e Serviço de Referência: aspectos semióticos e tecnológicos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.9, n.1, p. 2-16, jan./dez. 2012.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

MELO, Fábio José Dantas de. Da Percepção à Recuperação da Informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 4, n.2, p. 74-81, ago./dez.2011.

OLIVEIRA, Rodrigo Luiz Pinheiro de. **Impactos da qualidade percebida sobre as atitudes e intenções comportamentais de proprietários de automóveis**. 216f. Dissertação (Mestrado em administração). Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2010.

QUINTELLA, Heitor Luiz Murat de Meirelles; ROCHA, Henrique Martins ; ALVES, Manuela Fontana. Projetos de veículos automotores: fatores críticos de sucesso no lançamento. **Revista Produção**, v. 15, n. 3, p. 334-346, Set./Dez. 2005.

ROCKART, J. Chief Executives Define Their Own Data Needs. **Harvard Business Review**, 1979, v.57, 81-83.

\_\_\_\_\_. BULLEN, C. A primer on critical success factors. **Center for Information Systems Research Working Paper**, Cambridge, 69. 1981.

ROTA DOS CONCURSOS. Disponível em:

< <http://rotadosconcursos.com.br/disciplinas/biblioteconomia/recursos-e-servicos-de-informacao>> Acesso em: 10/06/2013.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso... et al. AQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004.

SANTOS, Paulo César dos; FONSECA, Adriana Mara ; OLIVEIRA, Renata Cunha Vieira. Inteligência emocional e comunicação na biblioteca. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Séri e, São Paul o, v.4, n.1, p. 131-143, j an./j un. 2008.

SILVA, Patrícia Maria. Sistema de informação em Biblioteca: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p. 1-24, jan/jun. 2008.

SOUSA, Jorge Pedro. **Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media**. 2.ed. rev. e ampliada. Porto 2006.

SOUZA, Maria Naires Alves de ; FARIAS Karla Meneses Farias. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, 26., 2011, Maceió, Alagoas, 2011.

TRIGUEIRO, Osvaldo. O estudo científico da comunicação: avanços teóricos e metodológicos ensejados pela escola latino-americana. **PCLA**, São Paulo, v. 2, n. 2, jan./fev./ mar. 2001. Disponível em: <http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista6/artigo%206-3.htm>. Acesso em: 07/05/2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13.ed. São Paulo: Atlas, 2011.