

# **Avaliação do serviço de referência oferecido pela Bibliotheca Rio-Grandense**

**Camila Oliveira Corrêa, Cassandra Paz Azevedo**

## **Introdução**

Fundada em 15 de Agosto de 1846, aos moldes do Real Gabinete de Leitura Português (Rio de Janeiro) hoje, a Bibliotheca Rio-Grandense, com seus 163 anos de história firmada na disseminação do conhecimento e preservação da memória, possui em seu interior acervo inestimável e ainda incalculável.

Conta com dois setores de referência, o principal, para os usuários da comunidade, onde efetivamente acontece a pesquisa e um setor para atendimento exclusivo dos sócios, onde os mesmos solicitam os materiais de que necessitam principalmente para empréstimo. Seu acervo é fechado e compõe-se de salas especiais, e do acervo geral, que possui cinco andares. A instituição possui catálogo em fichas e este está em transição para o catálogo informatizado, disponível no site da biblioteca ([www.bibliotecariograndense.com.br](http://www.bibliotecariograndense.com.br)). O fichário, apesar de ainda ser bastante utilizado, seja por usuários ou para atividades internas, está desatualizado, já o catálogo informatizado através do software winisis, é utilizado diariamente nas consultas feitas no balcão de referência.

Através do presente projeto, objetivamos avaliar o serviço de referência oferecido pela Bibliotheca Rio-Grandense aos seus usuários (sócios ou não), verificando junto aos mesmos sua opinião sobre o serviço prestado, ressaltando os pontos fortes e demonstrando as falhas apresentadas, fazendo sugestões para a melhoria desse processo

## **Metodologia**

Através da utilização de questionários diferentes, com perguntas abertas sobre a qualidade do atendimento, e possíveis problemas encontrados, aplicados junto aos usuários e junto aos profissionais que atuam no setor foram entrevistados 10 pesquisadores e seis profissionais.

## **Resultados e Discussão**

Quanto aos pesquisadores, apresentam idade entre 21 e 59 anos, sendo a maioria não sócia, com Ensino Superior incompleto ou cursando Mestrado. A frequência de uso é de em média uma a duas vezes por semana e boa parte freqüenta também a biblioteca central da FURG tendo escolhido a Bibliotheca Rio-Grandense pela diversidade, dimensão e importância do acervo.

Dentre os pesquisados, somente dois sabiam vagamente o que é o setor de referência e ninguém reclamou do atendimento, apesar de nem sempre encontrar o que procurava. As únicas reclamações foram em relação à atualização do acervo e a falta de cuidado com os materiais por parte dos próprios usuários, além do alto custo da digitalização.

Quanto aos profissionais que atuam como bibliotecários de referência verificamos que têm idade entre 23 e 44 anos, conhecem bem o serviço e seu papel junto ao usuário, considerando esse serviço de extrema importância já que é esse o profissional que direciona o usuário à resposta que ele procura. Quase todos são alunos do curso de Biblioteconomia na FURG, sendo um deles aluno do curso de

Administração, e todos atuam no setor há no mínimo 2 anos. Todos responderam que na maioria das vezes conseguem responder as questões propostas pelos usuários, mas que nem sempre elas são claras ou coerentes, muitos usuários não sabem o que querem. Dentre as principais reclamações feitas por esses profissionais, devemos citar a dificuldade de acesso aos jornais, por ficarem no último andar, e as dificuldades de busca no sistema pela falta de um vocabulário controlado e de uma catalogação padrão. Além disso, foi mencionada a falta de um catálogo decisório que padronize as ações nesse setor.

Observamos ainda, que duas questões não foram respondidas, a primeira por que o usuário queria informação atualizada e os livros disponíveis sobre o assunto de que ele necessitava eram de 1975, a segunda, sobre a planta baixa de um antigo casarão, não pôde ser respondida, pois o catálogo de materiais cartográficos não possui muitos pontos de acesso, e a usuária tinha poucas informações que pudessem levar ao item procurado.

## **Conclusões**

Apesar de não ter formação completa na área estudada, os profissionais valorizam seu trabalho e tem plena consciência da importância do mesmo. Os pesquisadores que freqüentam a biblioteca consideram seu acervo importante para a pesquisa, visto que este, além de ser muito antigo, é também diversificado. Concluimos, ainda, que a elaboração de um catálogo decisório é fundamental para a padronização do serviço de referência, servindo como ponto de partida para os profissionais inexperientes que venham a cumprir a função de mediador da informação e sugerimos também o uso de um diário de referência, para registrar as questões não respondidas ou que apresentaram grande dificuldade de resposta para auxiliar na política de aquisição de obras.

## **Referências**

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de Bibliotecas e Serviços de Informação**. 2. Ed. Ver. E Ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. ISBN 85 85637 27 7.

BATTLES, Matthew; CUTER, João Virgílio Gallerani (trad.). **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003. 238p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de Referência & Informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992. ISBN 85 7228 003 0

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

NUNES, Cláudio Omar Ianke. João Barboza Coelho: precursor da Biblioteconomia rio-grandense-do-sul. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESTUDOS HISTÓRICOS, 2, 2007, Rio Grande. **Anais...** Rio Grande: FURG, 2007. p.107-115.