

Título: Avaliação do serviço de referência oferecido pela Bibliotheca Rio-Grandense

Autoras: Camila oliveira Corrêa, Cassandra Paz Azevedo

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, sendo o último exclusivo para periódicos. A instituição possui catálogo em fichas e este está em transição para o catálogo informatizado, disponível no site da biblioteca (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, seja nas consultas feitas no balcão de referência, ou nas consultas online feitas pelos usuários. 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. Para tanto, foram utilizados questionários diferentes, aplicados junto aos usuários e junto aos profissionais que atuam no setor, além da observação em relação à questões não respondidas. Foram entrevistados 10 pesquisadores, com 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 frequenta 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 essas

perguntas são claras ou coerentes, muitos usuários não sabem exatamente o que querem. Somente um não executa mais nenhuma atividade dentro da biblioteca além do serviço de referência e ninguém passou por alguma situação desagradável. 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 (se é que consta no acervo).

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.