

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS DEZ MAIORES BIBLIOTECAS DO SISTEMA DA UFMG

**AS PRÁTICAS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO BRASILEIRO:
PERMANÊNCIAS E INOVAÇÕES**

Gabrielle Francinne Carvalho¹

Reinaldo Costa²

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar se as dez maiores bibliotecas do sistema da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG estão realizando efetivamente o serviço de referência tal como é exposto na literatura recente da área. Assim, fez-se necessário através de uma revisão de literatura resgatar a história deste serviço, a fim de trazer à luz as mudanças que este vem sofrendo, sobretudo pela incorporação de novas tecnologias. Para avaliar o serviço oferecido pelas bibliotecas adotou-se como instrumento de coleta de dados, o questionário, o qual foi direcionado aos bibliotecários de referência. As perguntas foram elaboradas com a finalidade de mapear o perfil do bibliotecário, serviços oferecidos e se estes realizam-se através do meio online ou *in loco*, quais as fontes eletrônicas disponíveis, e se há algum controle estatístico, planejamento e avaliação do serviço, assim como, verificar se ocorre *feedback* pelos usuários. Ademais, também perguntou-se ao profissional qual o seu entendimento sobre o serviço de referência. Pôde-se perceber tal como é expresso na literatura que o impacto das tecnologias possibilitou uma miríade de serviços. Contudo, são poucos os serviços oferecidos através do meio online pelas bibliotecas do sistema. Constatou-se, então, que elas não acompanham as mudanças refletidas na literatura. Sugere-se ainda ao final que o serviço de referência seja também tratado sob uma nova administração, com destaque para a aproximação com a gestão do conhecimento.

Palavras chave: Serviço de referência; Avaliação de serviço; Bibliotecas universitárias.

¹ Discente do 6º período de Biblioteconomia – UFMG. Bolsista de Iniciação Científica CNPq/PIBIC.
Contato: gfrancinne@bol.com.br

² Discente do 6º período Biblioteconomia – UFMG. Contato: reicost2003@yahoo.com.br.

1. INTRODUÇÃO

A história do serviço de referência pode ser considerada recente, se compararmos com a história das bibliotecas. As origens das bibliotecas remontam a Antiguidade enquanto o serviço de referência aparece, como um espaço formal, apenas no final do século XIX, conforme lembra Almeida Júnior (2003, p. 45):

1876: Primeira conferência da ALA – *American Library Association*, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um ‘serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de referência).

1883: Acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de referência (SR) da Boston *Public Library*.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo ‘*reference work*’ (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da *Library Journal* (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a idéia que dele temos hoje.

Desde então, o serviço de referência vem ganhando espaço dentro das bibliotecas e passa a constituir uma das principais funções que ela oferece. Segundo Figueiredo (1992), a função de referência/ informação é considerada como a mais significativa prestada pelo profissional bibliotecário, já que é através dela que a biblioteca se manifesta ao usuário. É pelo setor de referência/ informação que se realiza a transferência de informação necessária ao usuário para o seu estudo/ pesquisa. Da mesma forma, expõe Guinchat y Menou (1994, p. 347) “A difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal”.

Acredita-se que este serviço se acentua em importância no contexto das bibliotecas universitárias, uma vez que, são destinadas a atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários, (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Podendo, assim, o serviço de referência através de uma estrutura bem definida atuar como suporte para as atividades de Ensino/ Pesquisa/ Extensão da Universidade (FIGUEIREDO, 1992).

Posto isto, o objetivo deste trabalho consiste em avaliar se as dez maiores bibliotecas do sistema da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG estão realizando o serviço de referência tal como é exposto na literatura recente da área. Dessa forma, partiu-se para uma revisão de literatura sobre o serviço de referência, para posteriormente, avaliar o mesmo.

Acredita-se que este trabalho possa acentuar a discussão sobre o serviço de referência nas bibliotecas universitárias, assim como, trazer à baila a importância que este

serviço seja conduzido através de um planejamento e por uma administração comprometida com uma percepção contemporânea desse serviço.

2. O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Retomando a literatura biblioteconômica, percebeu-se que inicialmente o serviço de referência estava diretamente vinculado a um departamento de mesmo nome. Assim, a função do departamento de referência era auxiliar os leitores no uso das obras. E a sua respectiva finalidade era providenciar que o pesquisador obtivesse o acesso à informação, nos livros ou por meio deles. Mccombs (1965, p. 13) sentencia que “O trabalho de referência pode ser definido como o auxílio prestado pelo bibliotecário ao consulente para encontrar livros ou dados necessários a qualquer espécie de estudo ou a outro objetivo particular”.

Ainda conceitualmente, Placer em sua obra “Técnica do serviço de referência” retoma o conceito de Mudge, que trata “O serviço de referência de uma biblioteca [como] aquela parte do sistema que se incube particularmente da tarefa de guiar o leitor no uso da biblioteca e, sobretudo, no aproveitamento dos recursos que pode proporcionar o acervo no próprio local, distinguindo-se por este lado do empréstimo de obra a domicilio”. (MUDGE, 1951, p. XV).

Diretamente relacionadas a este serviço, ligam-se as obras de referências. Para Mccombs (1965, p. 15) o “Livro de referência é o feito para consulta, distinguindo-se à leitura: no sentido mais lato é qualquer trabalho utilizado para se obterem informações”. Da mesma forma, entende Dias (2000, p. 199). “Obras de referência designam aquelas obras de uso pontual e recorrente, ao contrário de outras que são destinadas, normalmente a serem lidas do princípio ao fim. Uma das principais finalidades das fontes de referência é facilitar a localização da informação que se procura”.

No final dos anos 60 e início dos anos 70, o conceito “serviço de referência” começa a se diferenciar, sendo levado a uma ampliação – diferente do conceito de obras de referência que pouco sofreu alterações. Então, sob uma nova designação “o serviço de referência e Informação [nota-se a inclusão do termo ‘informação’] deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência – como entendido enquanto apenas Serviço de Referência”, esclarece que, “O conceito também torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa

concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca”, (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 56-57).

A partir dos anos 90, os serviços de informação, neste novo ambiente, adquirem uma dimensão muito mais ampla, uma vez que, com a disponibilidade crescente de recursos informacionais acessíveis diretamente da Web, as informações de interesse de seus usuários passaram a ser não só os recursos internos à biblioteca, que tradicionalmente eram em papel, mas também, e de forma crescente, recursos externos, disponíveis somente na Web. (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2007).

Como lembra Pessoa; Cunha (2007) a inclusão das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) permitem localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. A partir disso, os serviços de referência passam a adotar as facilidades oferecidas pela tecnologia. Utilizam-se dos mais variados recursos, como chats, ouvidoria eletrônica, blogs, acesso remoto a base de dados e fóruns de discussão (CRESPO; RODRIGUES; MIRANDA, 2006).

Deste modo, o novo ambiente das bibliotecas passa por profundas transformações. As alterações são sentidas não só na literatura biblioteconômica como também no dia-a-dia dos serviços oferecidos por elas. É neste momento de transição entre o tradicional e o novo que surgem as bibliotecas híbridas³, as quais agregam diferentes tecnologias em seu espaço físico, seja através da automação dos catálogos até a disponibilização das obras em meio eletrônico, sem que deixem de existir em um espaço concreto. Configuram-se, então, sob essa nova classificação as bibliotecas do sistema da Universidade Federal de Minas Gerais. Visto que, as bibliotecas utilizam o software integrado, Pergamum, que permite acesso ao catálogo online, isto é, a consulta remota de todo o acervo de Bibliotecas da UFMG. Além disso, o usuário também pode realizar serviços fora do ambiente tradicional da biblioteca como renovação, reserva e sugerir aquisição de livros.

3. AS BIBLIOTECAS DO SISTEMA DA UFMG

O sistema de bibliotecas da UFMG compreende 26 bibliotecas setoriais nas áreas de Ciências Agrárias, Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas e

³ Conforme Garcez e Rados (2002, p. 47): “A biblioteca híbrida é designada para agregar diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital)”.

Ciências Sociais Aplicadas. Estas são vinculadas tecnicamente à Biblioteca Universitária⁴ e são responsáveis pelo oferecimento à comunidade universitária, de produtos e serviços de informação necessários ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFMG, bem como de acervos específicos em suas áreas de abrangência/ atuação.

Além disso, atendem tanto os usuários da comunidade interna (alunos do ensino fundamental, médio, técnico, graduação, pós-graduação, professores, e funcionários), quanto usuários da comunidade externa – de outras instituições, pesquisadores, alunos de intercâmbio e demais visitantes. A média anual de empréstimo domiciliar é de 500.000 exemplares, para cerca de 70.000 usuários.

A escolha das dez maiores bibliotecas do sistema da Universidade Federal de Minas Gerais é devido à importância do serviço de referência dentro desse contexto em que elas se inserem. Além disso, “Tanto maior a biblioteca, quanto mais importante este [serviço de referência] se torna como auxiliar na localização de livros” Mccombs (1965, p. 14). Dessa forma, o universo desta pesquisa compreende as seguintes bibliotecas: Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Biblioteca de Letras, Biblioteca de Direito, Biblioteca da Faculdade de Educação, Biblioteca Central, Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas, Biblioteca de Engenharia, Biblioteca de Medicina, Biblioteca de Arquitetura e, por fim, a Biblioteca do Centro Pedagógico. Estas são classificadas assim em razão de possuírem acervos variando de 20.000 a 94.000 exemplares e provêm atendimento ao público superior a 60 horas semanais e fluxo de 1.000 a 3.000 usuários por dia.

3.1 Os serviços e produtos oferecidos

No site da Biblioteca Universitária foram identificados os seguintes serviços e produtos:

Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFMG: disponibiliza, na íntegra, para as comunidades interna e externa, a produção científica oriunda dos 62 programas de pós-graduação *stricto sensu* da Universidade. Inclui registros correspondentes a textos completos digitalizados em formato pdf, partes de textos, devidamente autorizados pelos autores, ou

⁴ A BU (Biblioteca Universitária) é um Órgão Suplementar vinculado à Reitoria, responsável tecnicamente pelo provimento de informações necessárias às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade, como também pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais das bibliotecas do Sistema. Essas bibliotecas estão subordinadas administrativamente às Unidades Acadêmicas, Escolas de Educação Básica e Profissional e órgãos suplementares.

referências e resumos de teses e dissertações, proporcionando rapidez e facilidade na busca e acesso.

Guia do usuário: o Guia do usuário tem por objetivo informar ao usuário do Sistema de Bibliotecas da UFMG sobre os principais serviços e produtos oferecidos pelas 26 (vinte e seis) bibliotecas do Sistema, além de prestar informações como: a forma de cadastro nas bibliotecas, as responsabilidades dos usuários, as modalidades de empréstimo, as formas de renovação, reserva e consulta, além da cobrança de taxas.

Circulação de materiais: o acervo das bibliotecas do Sistema é aberto ao público em geral para consultas e pesquisas. Uma equipe especializada de bibliotecários e funcionários administrativos está preparada para atender os usuários, orientando-os na busca e recuperação de informações, tanto nas bases de dados da Biblioteca como em outras fontes de informação. O atendimento é realizado pessoalmente, por telefone ou *e-mail*. Contudo, para os usuários externos a consulta ao acervo é apenas local, não podendo, em hipótese alguma, retirar a obra de dentro da biblioteca.

Empréstimo entre bibliotecas: as bibliotecas da UFMG têm como objetivo o provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da própria UFMG. Dentre seus serviços está o empréstimo de livros, dissertações e teses de/para instituições externas.

Empréstimo externo: consiste no empréstimo de materiais ao público externo, por um prazo de até 2 horas.

Comutação bibliográfica: o Sistema de Bibliotecas da UFMG integra o Programa de Comutação Bibliográfica - COMUT, que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nas principais bibliotecas e serviços de informações nacionais e internacionais. Algumas unidades da UFMG participam na condição de Biblioteca-Base fornecedora de artigos, e as demais como Biblioteca Solicitante. Para solicitar artigos via COMUT é necessário entrar em contato com uma das bibliotecas do Sistema ou fazer o pedido diretamente pela Internet no site do COMUT.

Programa de capacitação: o Sistema de Bibliotecas da UFMG promove programa de capacitação para usuários, com o objetivo de capacitá-los na utilização dos recursos

informativos disponíveis para a comunidade acadêmica como: Treinamento de uso do Portal de Periódicos da CAPES, Curso de Atualização em Normalização Bibliográfica e outros. Esse programa de capacitação é imprescindível para a comunidade acadêmica, uma vez que, é a partir dele que o usuário terá conhecimento de todo o recurso informacional que a Universidade disponibiliza, o qual dá suporte às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão.

Orientação na normalização de trabalhos técnico-científicos: as normas que orientam a normalização de trabalhos técnico-científicos são aprovadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Além da norma para elaboração de referências bibliográficas (NBR 6023), a ABNT estabelece regras para outros assuntos relacionados à documentação, tais como: abreviação, numeração e ordenação, dentre outros.

Visitas orientadas: a visita orientada visa apresentar a biblioteca e demonstrar os serviços oferecidos ao usuário, contribuindo para que sejam utilizados de maneira rápida e eficiente.

Visitas orientadas à comunidade externa: o objetivo dessa visita é apresentar a biblioteca universitária para alunos do ensino médio e fundamental, em que são apresentados os serviços de referência, as obras raras, as obras de circulação, os periódicos etc.

4. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A administração do serviço de referência precisa estar envolta em um planejamento, para que seja conduzida de forma organizada; uma vez que, é neste setor que ocorre a interação entre o usuário, o bibliotecário e a informação, ocasionando, assim, a efetiva utilização da biblioteca e de seus recursos.

Um dos instrumentos para verificar se a biblioteca está cumprindo seus objetivos é avaliá-la. “Avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação” (ALMEIDA, 2005, p. 12). Este processo serve para medir o desempenho e, a partir disso, permitir a formação de um juízo de valor sobre o que foi observado.

Através da avaliação é possível estabelecer as competências a serem desenvolvidas e/ou aperfeiçoadas com o intuito de corrigir e calibrar ações destinadas à

melhoria tanto quantitativa como qualitativa do serviço. Conforme salienta Almeida Júnior (2003, p. 107),

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento, incluído os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Para Lancaster (1996, p. 8) são quatro as razões para a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas: a primeira é “estabelecer uma espécie de escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço esta funcionando no momento”, o segundo “é comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços”, a terceira “é simplesmente a de justificar sua existência” e a quarta “é identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro”.

Ressalta-se, ainda, que para avaliar um serviço de informação é preciso que haja padrões de qualidade pré-estabelecidos pela organização, conforme destaca Ramos (200?):

O estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias poderia ser uma ferramenta valiosa como instrumento de avaliação, auxiliando no planejamento global das bibliotecas e/ou unidades de informação e colaborando para o fornecimento de serviços de alta qualidade em diferentes áreas. Pode-se incluir itens relacionados às funções na Biblioteca, como administração, instalação, orçamento pessoal, acervo, serviços e produtos.

Destarte, os bibliotecários precisam avaliar constantemente o serviço de referência, para que possam analisar se o serviço prestado configura-se como o almejado. Portanto, a avaliação é de grande relevância para as bibliotecas e bibliotecários, pois é através dela que se pode direcionar mudanças, transformações, realinhamento, manutenção e o fim de uma ação. Por isso, direcionou-se o questionário aos bibliotecários de referência, uma vez que são eles os responsáveis pela prestação de serviço.

5. AVALIAÇÃO DAS DEZ MAIORES BIBLIOTECAS

Primeiramente expõe-se o perfil dos bibliotecários de referência, os quais estão vinculados às dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG. Assim, verificou-se que a maioria é do sexo feminino (80%) sendo o restante do sexo masculino (20%). Quanto à faixa etária a maioria esta compreendida entre 31 a 50 anos correspondendo a 90%, visto que

somente 1 (10%) está entre 21 a 30 anos. Em relação ao nível de instrução obteve-se 5 (50%) respostas para graduação, 4 (40%) para especialização, sendo que 1 (10%) possui mestrado e nenhum possui doutorado.

Perguntou-se aos bibliotecários se eles sabem qual é a finalidade do serviço de referência, sendo que todos respondentes declaram que sabem. Ademais, logo após questionou-se qual o seu entendimento sobre o serviço, sendo esta pergunta opcional. No entanto, apesar de 100% declararem saber a sua finalidade, não se obteve uma resposta para esta questão. Das nove respostas apresentadas pode-se perceber que as respostas condizem com o conceito de serviço de referência, a saber:

“O serviço de referência serve para orientar o usuário. Desde o esclarecimento de pesquisas, dúvidas, até as questões de referência”.	“Atendimento ao usuário de suas demandas informacionais facilitando o acesso a informação”.
“Orientar usuários sobre produtos e serviços da biblioteca”.	“É um serviço que permite agilidade para que a informação flua. É o casamento entre conhecer e compreender.”
“Ouvir, procurar entender o que o usuário quer. Orientar, discutir e descobrir com o interessado o caminho eficaz para encontrar a informação”.	“Atendimento aos usuários nas suas necessidades de informação e orientação no uso dos recursos / serviços oferecidos pela biblioteca e ou fontes de informação”.
“Acredito que o serviço de referencia é aquele realizado para agilizado o processo de busca e recuperação de informação. Tudo aquilo que se é feito para atender as demandas dos usuários em relação à busca e uso da informação faz parte do serviço de referência”.	“Este setor é o responsável pela interação com o usuário, treinando-o para os recursos da biblioteca e orientando suas dúvidas”.

Entretanto, das dez respostas obtidas somente uma mencionou de forma explícita a possibilidade do serviço de referência ser mediado pelo meio online:

“É o serviço no qual o bibliotecário tem um contato direto com o público, seja pessoalmente, por telefone, ou *on-line*, onde o atende em suas questões de pesquisa, em suas dúvidas, suas buscas, ajudando-o a formar estratégias de buscas, fazer também entrevista com o usuário para saber o que ele realmente deseja da biblioteca. Pesquisa em bases de dados referenciais e texto completo, divulgar serviços e produtos também.”

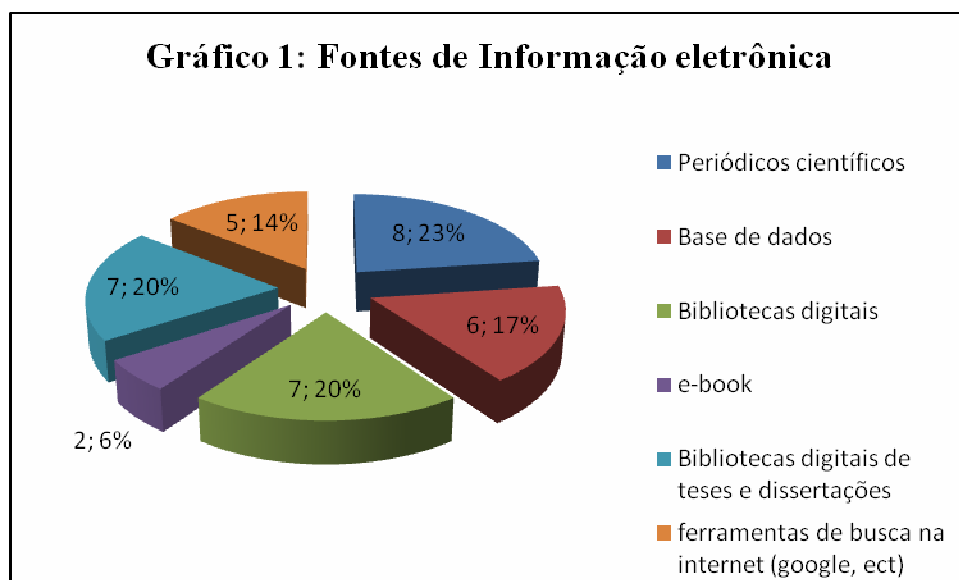
Enfim, tal como é exposto na literatura da área são poucos os recursos amplamente oferecidos pelas dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG. Pôde-se constatar que efetivamente os catálogos das bibliotecas potencializam os recursos informacionais da biblioteca. Mas, outros serviços ainda não foram potencializados como este.

Procurou-se saber por meio de quais instrumentos se efetivavam os serviços oferecidos, podendo para esta questão marcar mais de uma opção. Todas as respostas declaram que o serviço realiza-se pessoalmente. E também correspondendo a 100% através do correio eletrônico, em seguida com 80% os serviços realizam-se pelo telefone. Não se obteve

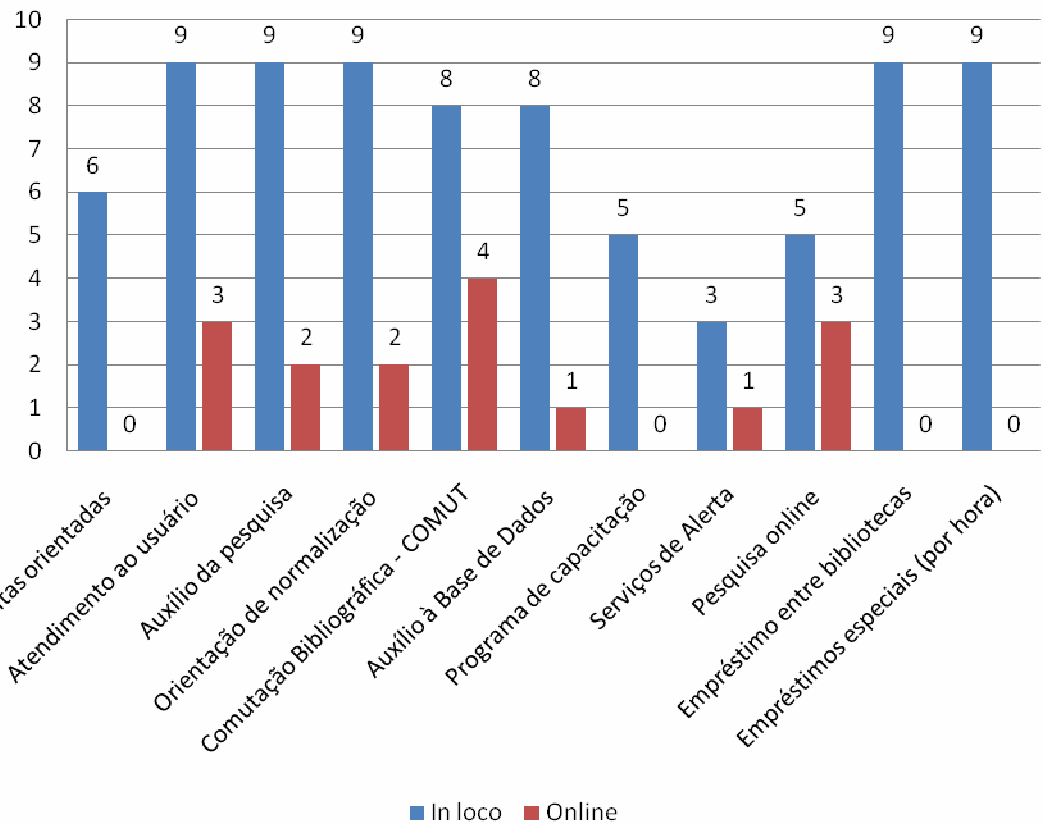
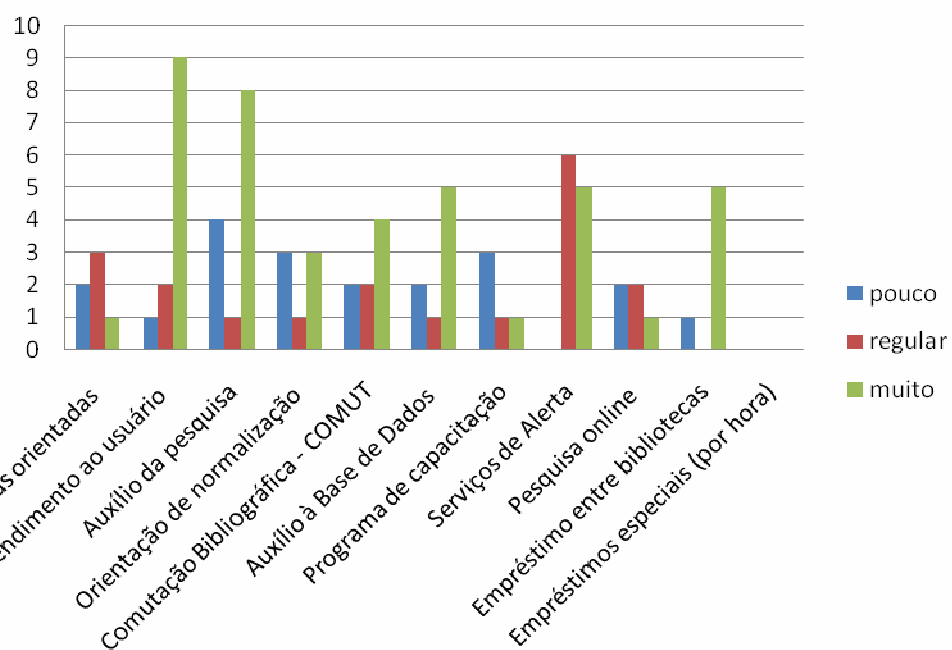
nenhuma resposta para videoconferência, chat e formulário eletrônico, visto que nenhuma das bibliotecas dispõem de tais instrumentos.

Também foi perguntado se os bibliotecários consideram as ferramentas disponíveis suficientes para a realização do trabalho de referência: 5 (50%) respostas foram positivas, 4 (40%) declararam que não estão satisfeitos e houve uma abstenção. Para esta questão havia um espaço para se quisessem expor tais entraves. De forma diversificada obteve-se as seguintes respostas: “Número de funcionários insuficiente”. “Certos instrumentos não estão disponíveis”. “As ferramentas no meio online ainda não estão estruturadas”. Logo, percebe-se que as dificuldades esbarram tanto na falta de recursos humanos como em instrumentos e ferramentas tecnológicas.

Perguntou-se também quais as fontes de informação eletrônica disponíveis no site de cada biblioteca. Percebeu-se que a maioria disponibiliza acesso à periódicos científicos das respectivas áreas que estão inseridas. Outro serviço mais recorrente foi a biblioteca digital de teses e dissertações, juntamente com as bases de dados. Tais serviços apresentam através do meio online, o que é animador constatar que as bibliotecas propiciam recursos neste meio. Por outro lado, somente 2%, isto é, duas bibliotecas permitem acesso aos e-books.



Buscou-se identificar quais os serviços oferecidos e se estes realizam no meio online ou tradicional, podendo para esta pergunta marcar mais que uma opção. Além disso, buscou-se verificar o grau de intensidade destes serviços. Deste modo, foi diagnosticado a seguinte situação, a saber:

Gráfico 2: Serviços oferecidos pelas bibliotecas**Gráfico 3: Intensidade dos serviços prestados**

Não diferentemente nesta pesquisa pôde-se constatar o que revelou a pesquisa de Marcondes; Mendonça; Carvalho (2007) intitulada “Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras”, cujo objetivo foi identificar a existência de serviços oferecidos via web em bibliotecas universitárias brasileiras. Através dos resultados preliminares dos 209 sites analisados percebeu-se que os serviços oferecidos de forma remota são ainda muito restritos. O mais amplamente encontrado é a disponibilização do catálogo via web, que é um subproduto dos sistemas de automação de bibliotecas, já implantado na grande maioria das bibliotecas universitárias. Além disso, não existem serviços do tipo *ASKlibrarian*, como utilizados no exterior. Da mesma maneira, pelo menos no que tange as dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG, nenhuma apresenta este tipo de serviço, sendo poucos os serviços oferecidos e explorados em sua totalidade pelo meio online.

Para além da identificação dos serviços buscou-se verificar se os serviços passam por algum planejamento, controle estatístico das atividades e avaliação do serviço de referência. Assim, a maioria, o que corresponde a 80%, declarou que existe planejamento de suas atividades, o restante 20% não faz nenhum planejamento. Em relação ao controle estatístico das atividades realizadas neste setor 90% afirmam que fazem. Quando se perguntou se o setor de referência passa por alguma avaliação somente 60% declaram que realizam, sendo que o restante, 40%, não realizam nenhum tipo de avaliação. No entanto, as avaliações são realizadas anualmente o que pode gerar um processo de avaliação pouco eficaz, tendo em vista que as possíveis mudanças se darão no ano seguinte.

Sabe-se que os usuários são essenciais para o cumprimento da finalidade da biblioteca. Então, acredita-se que através dos usuários as bibliotecas possam avaliar de forma mais rápida e eficaz os serviços prestados. Assim, perguntou-se se há algum *feedback*⁵ dos usuários. Todas as respostas declaram que há este retorno, podendo ser pessoalmente ou não, visto que “geralmente o usuário retorna à biblioteca para falar de sua satisfação ou insatisfação”; “agradecimento por e-mail”; “Retorno constante pela busca de nossos serviços”. “Caixa de sugestões e agradecimentos pessoais”.

Por fim, pode-se perceber que há muito a fazer, de tal forma a se evitar que o serviço de referência se limite a direcionar usuários à utilização dos materiais impressos e auxiliar as pesquisas. Cabe a este serviço, juntamente com o bibliotecário de referência

⁵ Entende-se como *feedback* o processo de retroalimentação, isto é, processo pelo qual se pode comparar os resultados obtidos com os objetivos iniciais.

promover acesso e utilização das novas tecnologias para além do espaço tradicional da biblioteca a fim de acompanhar as mudanças trazidas pela literatura.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados desta pesquisa foi possível observar que algumas áreas e técnicas podem representar um auxílio ao serviço de referência rumo a sua própria evolução e aprimoramento. Dentre algumas dessas áreas, destaca-se a gestão do conhecimento. Acredita-se que ela possa contribuir para significativas mudanças a fim de possibilitar uma nova maneira de administrar o serviço de referência. Para Roatirolla (2006, p.55) a gestão do conhecimento se relaciona com todas as áreas do conhecimento:

(...) uma vez que, envolve o gerenciamento de qualquer ambiente onde o homem, com o seu conhecimento individual, venha a atuar e compartilhar suas experiências e conhecimentos individuais, contribuindo para um aprendizado coletivo dentro de uma organização.

Conceitualmente “a gestão do conhecimento está ligada à capacidade das empresas em utilizarem e combinarem as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolverem competências específicas e capacidade inovadora, que se traduzem, permanentemente, em novos produtos, processos, sistemas gerenciais e liderança de mercado”, (TERRA, 2000, p. 70). Para Figueiredo (2005) a “Gestão do Conhecimento é um conjunto de técnicas, posturas e condutas dedicadas ao zelo do saber organizacional, que visa alavancar, multiplicar e gerar riquezas a partir do capital intelectual e do conhecimento da organização”.

A implantação desta nova gestão em qualquer organização tem por objetivo garantir a comunidade em que ela está inserida, que a informação gere conhecimento, sendo este conhecimento um recurso de suma importância dentro de um contexto organizacional; sobretudo no ambiente da universidade. Sendo assim, a gestão do conhecimento levaria as bibliotecas do Sistema da UFMG, a mensurar com mais segurança a sua eficiência, tomar decisões acertadas com relação à melhor estratégia a ser adotada em relação aos seus usuários/clientes e proporcionar serviços e produtos de qualidade de forma mais eficaz.

Portanto, para isso é necessária a conscientização por parte dos bibliotecários a fim que adotem uma nova postura, a de “Gestor/ Administrador/ Empreendedor” do conhecimento, e da informação. Os bibliotecários empreendedores devem ser capazes de alcançar a eficácia (satisfação) e a eficiência (recursos financeiros, materiais e humanos) dos

serviços e produtos oferecidos por sua organização tendo como ferramenta de diagnóstico a avaliação periódica destes serviços. Segundo Ramos (200?) a avaliação das atividades de informação não é apenas um exercício teórico, mas um relevante instrumento para a gestão.

Enfim, a qualidade do serviço de informação está ligada aos interesses, desejos e necessidades supridas de qualquer usuário. Sendo assim a busca constante pela prática de um serviço de referência de qualidade deve ser adotado pelas bibliotecas e, por conseguinte pela equipe dos profissionais bibliotecários que nela desenvolvem suas atividades.

EVALUATION OF REFERENCE SERVICE IN THE TEN LARGEST SYSTEM OF LIBRARIES UFMG

ABSTRACT

This study aims to assess whether the ten largest libraries of the University of Minas Gerais - UFMG are actually performing the service of reference as set out in the recent literature in the area. Thus, it was made necessary by a literature review of the history of this rescue service to bring to light the changes it has undergone, particularly the incorporation of new technologies. To evaluate the service offered by the libraries adopted as a data collection instrument, the questionnaire, which was directed to the reference librarians. The questions were developed with the aim of mapping the profile of the library, services offered and if they take place online or through the middle spot, which the electronic sources available, and if there is some statistical control, planning and evaluation of the service, thus also, check if feedback occurs by users. Moreover, we also ask what is their professional understanding of the reference service. It could be noticed as expressed in the literature that the impact of technology has a myriad of services. However, few services offered through the online facility for the library system. It was then that they do not follow the changes reflected in the literature. We suggest that the end that the reference service is also treated under a new administration, with emphasis on the approach to the management of knowledge.

Keywords: reference service, evaluation service, university libraries.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ARAUJO, Eliany; OLIVEIRA, Marlene. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 37.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p.1-18, jul./dez. 2006.

DIAS, E. W. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67-80, 2000.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referencia & informação**. São Paulo: 1992.

FIGUEIREDO, Saulo. **Para entender o que é Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2005/08/29/para-entender-o-que-e-gestao-do-conhecimento/>> . Acesso em: 24 de agosto de 2009.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. [São Paulo]: Polígono, 1969. 160 p.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GUINCHAT, Claire; MENO, M. J. **Introdução geral as ciencias e tecnicas da informação e documentação**. 2. e.d. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: 1973.

LANCASTER, Frederic Winfred. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de bibliotecas à luz das inovações tecnológicas. **Rev Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 25, n.1, p. 7-27, jan./jun. 1994.

LITTON, Gaston. **Serviços técnicos da biblioteca**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARCONDES, Carlos H; MENDONÇA, Marília; CARVALHO, Suzana. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, 2007.

MCCOMBS, Charles F. **O departamento de referência**. 4th. ed. [s.l.], [1965].

PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Padrões como instrumentos de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias. **Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: Ed. UEPG, 1999, v. 1, p. 45-55.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do Conhecimento**: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em: <<http://www.bu.ufmg.br/>>. Acessado em: 15 de jul. 2009.