

SERVIÇO DE REFERÊNCIA: ATITUDES REVELADAS*

Maria de Cléofas Faggion Alencar

RESUMO

O propósito foi investigar as relações entre opiniões de mestres e doutores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (1994) quanto a: atitudes desejáveis, habilidades e conhecimentos necessários ao Serviço de Referência. Também investigar relações dessas competências com: função desempenhada, concepção de principal função, produção intelectual, atividades profissionais e satisfação no trabalho. Os resultados mostraram que os sujeitos trabalham, principalmente, na Circulação e serviços aos usuários e existe possibilidade de disfunção do Serviço de Referência, em virtude da falta de diversidade de atividades desenvolvidas. A satisfação no trabalho dos mestres e doutores atuantes no Serviço de Referência pareceu comprometida, embora apresentassem produção intelectual relacionada ao trabalho. Os resultados sugerem que as relações encontradas quanto à avaliação das competências, na sua maioria, não estão de acordo com os parâmetros teóricos da área.

Palavras-chave: Bibliotecário - atitudes; Serviço de referência - competências.

Introdução

As competências do bibliotecário têm sido amplamente investigadas nos últimos anos produzindo alguns resultados bastante relevantes para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, principalmente no que tange à reavaliação dos processos educacionais. Nesse sentido, Griffiths & King (1985, p.79) realizaram estudo para listar, descrever e validar as competências necessárias em vários níveis profissionais e em várias áreas de especialização do profissional em que, "uma competência é um conhecimento, habilidade ou atitude de uma pessoa que está casualmente relacionada com um comportamento eficaz demonstrado através de critério de desempenho externo". Incluindo, portanto, qualquer forma de expressão do bibliotecário - que pode ser escrita, falada ou observada.

Com base nessa concepção, a produção científica encontrada pode ser categorizada de modo a buscar o estado de arte nesse tópico

*Extraído da Tese de Doutorado: **Serviço de referência: atitudes reveladas**, apresentada ao Curso de Psicologia Educacional da Unicamp, sob a orientação do Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto.

específico. Três categorias relacionam-se a funções que o bibliotecário pode exercer em qualquer ambiente organizacional e uma categoria que corresponde ao processo educacional da área, tanto pela educação formal como pela informal.

A categoria mais geral teve como foco a atividade administrativa em vários ambientes organizacionais do bibliotecário e o processo de Seleção e Aquisição. O exercício dessas tarefas enfrenta grandes transformações ancoradas, principalmente, no desenvolvimento intelectual e nas inovações tecnológicas. Os estudos tratam, principalmente, de abordagens alternativas de administração e avaliação dos processos administrativos, destacando-se temas como: características e estilos gerenciais, efeitos de algumas variáveis, uso de pesquisas científicas como instrumento da administração, planejamento e políticas de aquisição.

No âmbito do Serviço de Referência, a análise da produção científica resultou na caracterização das pesquisas em quatro grupos distintos. O primeiro e mais numeroso diz respeito ao conceito de Serviço de Referência, ao perfil dos novos profissionais e suas possibilidades diante das mudanças ambientais e tecnológicas, bem como ao conceito e desenvolvimento de certas atividades específicas do Serviço de Referência.

O segundo grupo de pesquisas aborda a atitude dos bibliotecários para com determinados usuários enquanto o terceiro trata de alguns problemas relacionados à ética no trabalho de Referência. Por último, encontraram-se pesquisas muito importantes revelando uma preocupação com a qualidade dos serviços e desenvolvimento científico com relação à avaliação e eficiência da Referência.

A análise do estado da arte em que encontram as pesquisas na temática competência sobre Educação formal e informal demonstra uma parcela estudada segundo os bibliotecários. Aqui também pode-se desdobrar os trabalhos em quatro categorias a saber: imagem do profissional, o mercado de trabalho, o perfil da atualidade e a educação em atividades específicas.

Serviço de referência: competências e atividades

O panorama dessa literatura recente sobre competências do bibliotecário revela resultados concretos que dizem respeito a áreas específicas da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Nesse contexto, a atividade de Referência e a Educação na área concentram o maior número de investigações realizadas e, com elas, várias possibilidades de desenvolvimento de novas pesquisas.

Nos estudos relacionados aos currículos de Biblioteconomia a partir de atitudes de alunos e ex-alunos, examinaram-se as influências

dos conteúdos das disciplinas em suas práticas profissionais focalizando, como resultado, possíveis lacunas e relacionamentos com o mercado de trabalho.

De forma global, Powell (1988) e Creth em 1986 investigaram as fontes de conhecimento profissional de bibliotecários da Association of Research Libraries (ARL). O contingente representativo do conhecimento na pesquisa de 1986 resultou em 20 termos considerados mais importantes e que em 1988 Powell examina mais detalhadamente, em que os bibliotecários adquiriram esse conhecimento e acreditavam que este deveria ser adquirido. O processo metodológico dos autores constituiu um questionário revelando que 8 dos 20 conhecimentos básicos indicados como mais importantes relacionam-se diretamente ao Serviço de Referência. São eles: Instrumentos bibliográficos, Estratégias de busca, Fontes gerais de Referência, Fontes especializadas de Referência, Entrevista de Referência, Buscas *on-line*, Instrução bibliográfica/biblioteca e Métodos de pesquisa.

Buttler & Du Mont (1989) descobriram que cinco competências (Conhecimento de Instrumentos bibliográficos, Habilidades interpessoais com usuários, Seleção e avaliação, Condução da entrevista de Referência e Guia de leitura) priorizadas por bibliotecários quando da classificação de conteúdos curriculares também relacionaram-se a conhecimentos específicos do Serviço de Referência. A comparação dessas escolhas por tipo de biblioteca verifica-se, também, na repetição de certos conhecimentos relacionados ao Serviço de Referência. O questionário desenvolvido por Buttler & Du Mont (1989) cobriu uma grande variedade de competências e habilidades potencialmente necessárias para qualquer função do bibliotecário.

Estudos posteriores à identificação de Griffiths & King (1985) de categorias gerais de competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação possibilitaram a exploração de aspectos específicos das diversas atividades do profissional da área. Nesse aspecto a pesquisa conduzida por Schmidt (1991) determinou o nível de envolvimento esperado das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e o tipo de treinamento necessário na formação de bibliotecários para desempenhar a função de Aquisição.

No caso da investigação de Thomas (1988), a atividade pesquisada foi a de Instrução Bibliográfica do Serviço de Referência, formando um quadro representativo do perfil dos bibliotecários-professores, para concluir, como na pesquisa de Schmidt (1991), sobre a existência de lacunas no ensino. Na mesma área, um estudo de caso gerou modelo de programa de Instrução Bibliográfica (Wiggins & Howard, 1993), para melhorar projetos e facilidades em biblioteca universitária. Shonrock & Mulder (1993) levantaram a importância de certas habilidades para a atividade. No estudo, os autores carac-

terizaram a formação dos sujeitos e estabeleceram suas preferências quanto ao local de aprendizagem. Nesse caso, para pouco mais da metade das habilidades, a escola de Biblioteconomia é preferida diferenciando-se dos resultados de Thomas, em que se dividem no treinamento durante o trabalho e outras formas de educação formal.

Para essa mesma atividade, Harris (1992) verificou a percepção de bibliotecários de bibliotecas acadêmicas, especializadas e públicas quanto ao papel da Instrução Bibliográfica no desenvolvimento da Referência. Três posições ocorreram nos resultados, demonstrando diferentes tendências da prática e a indicação de irregularidades quanto a políticas definidas nas bibliotecas e o treinamento profissional, confirmando assim resultados de Thomas (1988) e Schmidt (1991).

Por outro lado, o conceito de Serviço de Informação Referencial (outra atividade do Serviço de Referência), explorado por Baker & Ruey (1988) com bibliotecários de bibliotecas públicas, registrou que esse tipo de serviço, que liga o usuário da biblioteca com uma fonte de informação fora da biblioteca, é apropriado e não difere significativamente do Serviço de Referência como um todo, embora só atividades de Informação Referencial mais próximas do serviço tradicional de Referência deveriam ser oferecidas pelas bibliotecas públicas. A conclusão dos dados da investigação demonstrou pouco amadurecimento sobre o conceito propriamente dito entre bibliotecários desse tipo de atividade.

É de se notar o grande contingente de trabalhos conceituais sobre Serviço de Referência, desde competências, eficiência e o desenvolvimento de produtos e serviços. Segundo Stieg (1991) e também Durrance (1989), o Serviço de Referência compõe-se de duas variáveis: a atitude do profissional no instante da entrevista e o produto derivado da necessidade apresentada pelo usuário. A relevância da equação é justamente a soma das variáveis que decorre do resultado da entrevista. Muitas vezes, o usuário recebe apenas uma indicação ou uma sugestão e não uma resposta completa, como demonstrado pelas pesquisas de Elzy, Nourie, Lancaster & Joseph (1991), Herson & McClure (1986) e Gers & Seward (1985).

Por isso, também, Larson (1990) sugere a mudança de paradigma para o treinamento bibliotecário no Serviço de Referência. E Jackson (1989) enfatizando problemas causados pelas rápidas mudanças tecnológicas, principalmente, a ética, a busca feita pelo usuário, a instrução de uso da biblioteca e o comportamento do usuário.

As pesquisas em torno da eficiência dos serviços-fim em bibliotecas analisam, entre outros aspectos, a atitude dos bibliotecários para com as questões éticas, os grupos de usuários e as medidas de

desempenho. Entretanto, a literatura mostra que muitos fatores ainda estão por ser investigados, incluindo-se também questões relacionadas ao conceito do Serviço de Referência. Além disso, existe uma certa inquietação nacional sobre os possíveis impedimentos do estabelecimento desse tipo de serviço. Assim, parece relevante um estudo das atitudes de profissionais diante das competências do Serviço de Referência. Mesmo porque, a exploração da contribuição educacional na formação de atitudes de um profissional pode indicar prioridades e revelar facetas da ciência ainda não descobertas. Foi por isso mesmo que, no último encontro da International Federation for Information and Documentation (FID) em 1992, a discussão central se referia à situação (papel, carreira e desenvolvimento) do bibliotecário moderno e ao novo perfil (FID, 1992).

Sendo assim, das possibilidades apontadas pela literatura, o que se escolheu investigar neste trabalho é o conceito de Serviço de Referência entre profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e algumas relações com a prática profissional e científica e com a satisfação no trabalho na tentativa de compor as competências desta atividade. Com isso, pretende-se contribuir para o desenvolvimento da Biblioteconomia e Ciência da Informação como tem ocorrido com pesquisas do mesmo escopo.

O objetivo principal desta investigação é a análise da relação de certos aspectos do Serviço de Referência entre profissionais da área. Os aspectos dizem respeito a competências (atitude, habilidade e conhecimento), às atividades profissionais, à produção científica e à satisfação no trabalho. E, considerando também que os programas de pós-graduação no Brasil formam profissionais e pesquisadores engajados, as proposições formuladas são as seguintes: a concepção de Serviço de Referência dos sujeitos é equivalente à encontrada na literatura; os sujeitos estão engajados em pesquisas científicas; e as práticas estabelecidas não diferem da concepção adquirida pelos sujeitos.

Sendo assim, para se conseguirem as informações necessárias à discussão das proposições, busca-se, principalmente:

1. caracterizar os sujeitos de acordo com: sexo, idade, particularidades acadêmicas e profissionais;
2. determinar a amplitude do conceito de principal função do Serviço de Referência entre os sujeitos;
3. categorizar as competências (atitudes, habilidades e conhecimentos) do Serviço de Referência;
4. verificar a relação entre a função desempenhada pelos mestres e doutores e os aspectos principais do estudo;
5. associar o conceito de principal função do Serviço de Referência com: atitude, habilidade e conhecimento;

6. identificar a satisfação no trabalho em aspectos determinados pelas competências estabelecidas na pesquisa;
7. estabelecer paralelos entre as concepções dos principais aspectos com as atividades profissionais e a produção de pesquisas ou trabalhos; e,
8. comparar as opiniões dos grupos de sujeitos.

Método

O processo metodológico escolhido resultou na aplicação de dois questionários a profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Os sujeitos dividem-se em dois grupos distintos. O primeiro grupo são profissionais que obtiveram título acadêmico em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil (mestrado) ou no exterior (mestrado e/ou doutorado) assim distribuídos: 89 (UFRJ/IBICT/ECO), 36 (USP/ECA/CBD), 47 (UFMG/EB), 81 (PUC-CAMP/FB), 38 (UNB/CID) e 47 (UFPB/CCSA).

Além desses 338 sujeitos, o grupo também incorporou 52 associados da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia (ANCIB) cujos nomes não se encontravam nas listas dos programas de pós-graduação. Desse grupo, composto por 390 integrantes, 31 questionários não puderam ser usados por estarem incompletos, sem nenhuma resposta ou retornaram por mudança de endereço e 116 questionários foram utilizados para análise.

O segundo grupo formou-se com 102 participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, realizado em Campinas de 7 a 11 de novembro de 1994. A escolha casual de sujeitos deu-se durante as principais conferências do encontro por espontaneidade. Trinta e oito sujeitos abordados recusaram-se a responder ao questionário e 13 que responderam precisaram ser eliminados por já terem respondido pelo primeiro grupo.

A construção dos instrumentos baseou-se, em parte, nos resultados da pesquisa de Griffiths & King (1985) com questões abertas e questões para valoração. O questionário 1, destinado ao grupo identificado como o primeiro, está dividido, a saber: 1. dados demográficos, 2. acadêmicos, 3. profissionais, 4. pesquisas/trabalhos realizados, 5. concepção adquirida de Serviço de Referência, 6. medidas de desempenho e 7. atividades.

Para o Questionário 2, somente quatro partes do questionário 1 constituíram elementos importantes para recolhimento de informações do segundo grupo. Partes 1, 2 (ano de graduação), 5 e 7. Embora importante, este grupo teve participação para análise comparativa. Os

dados foram tabulados e, somente quando necessário, acrescentaram-se as respostas em branco.

Opiniões e combinações entre aspectos principais das competências

A interpretação das informações coletadas durante a aplicação de instrumentos da pesquisa aos mestres e doutores e aos bibliotecários foi simultânea e compôs-se de vários grupos de resultados. No primeiro, encontram-se características dos sujeitos como o sexo e a idade e certas particularidades acadêmicas. As informações mostram que a porcentagem de mestres e doutores do sexo masculino é maior que a dos bibliotecários do sexo masculino, que têm efetivamente buscado e conseguido níveis mais altos de conhecimento.

A maturidade predomina em ambos os grupos e observa-se que a pós-graduação não ocorreu, na maioria dos casos, imediatamente após a graduação. As datas de conclusão da graduação dos bibliotecários apresentam certa uniformidade, não ocorrendo o mesmo para o outro grupo. Para esses sujeitos foi importante notar a grande incidência de formação básica em áreas diversas à Biblioteconomia.

As informações profissionais revelam que as instituições públicas empregam a maioria dos mestres e doutores com funções predominantemente acadêmicas ou administrativas. Como o grupo mais importante para a pesquisa era o dos atuantes no Serviço de Referência, coletaram-se os dados sobre o tempo de dedicação à atividade, a satisfação no trabalho, a existência e a qualidade das medidas de desempenho. De modo geral, os sujeitos não estão satisfeitos, não dedicam tempo integral às atividades da Referência e gostariam de estar desenvolvendo outras atividades. As medidas de desempenho desse setor são ruins e em muitos casos não existem.

A comparação entre os mestres e doutores e os bibliotecários sobre as atividades desenvolvidas no trabalho resultou em médias por funções da biblioteca, em que se destaca a Circulação e serviços aos usuários. Dos mestres e doutores, a produção intelectual foi registrada e categorizada conforme áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Quatro se destacam, a saber: Ciência da Informação, Administração de Sistemas de Informação, Educação e Mercado de Trabalho e Fontes de Informação.

Quanto às competências, os sujeitos apresentaram suas opiniões acerca de quatro aspectos fundamentais: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimento. As tabelas numeradas de 1 a 4 representam os aspectos acima e dos quais várias relações puderam ser efetuadas.

Tabela 1 - Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões quanto à principal função do Serviço de Referência

Principal função	Bibliotecário		Mestres/Doutores	
	F	%	F	%
Acesso à informação	31	33,7	43	37,1
Satisfazer o usuário	21	22,8	30	25,9
Orientação	12	13,0	21	18,1
Respostas genéticas	18	30,5	22	18,9
Total	92	100,0	116	100,00

Tabela 2 - Freqüência e porcentagens das opiniões quanto às atitudes

Atitudes	Mestres/Doutores		Bibliotecários	
	F	%	F	%
Comportamentais	28	27,7	20	37,1
Afetivas, cognitivas e comportamentais	27	26,7	13	24,0
Cognitivas	19	18,9	14	25,9
Total	101	100,0	54	100,00

Tabela 3 - Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos mestres e doutores

Habilidades	Bibliotecário		Mestres/Doutores	
	Média	Total de Respostas	Média	Total de Respostas
Executar cada uma das atividades	6,9	101	7,3	89
Estabelecer harmonia usuário/ colega	7,8	102	7,8	99
Conduzir uma entrevista	8,2	102	8,9	111
Tomar decisões e fazer recomendações	8,4	102	8,7	107
Perceber necessidades da organização e das bibliotecas	8,2	102	8,6	103
Aplicar métodos e medidas de avaliação	8,1	102	8,0	104

As freqüências das categorias elencadas mostram que os grupos de sujeitos optaram por apontar como principal função do serviço de Referência o "acesso à informação".

Tabela 4 - Frequências e diferenças de valores atribuídos aos conhecimentos

Conhecimentos	Bibliotecário	Mestres/Doutores		
	Mais importantes	Valores		
	60	+	-	Diferença
1. Assunto específico dos usuários	54	19	9	10
2. Definição, estrutura e formatos da informação	77	10	19	-9
3. Usuários, produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais	75	35	6	29
4. Função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos	57	28	2	26
5. Habilidades para produzir produtos e oferecer serviços	81	18	11	7
6. Instrumentos e fontes de informação de Referência	63	27	10	17
7. Métodos e técnicas de Referência	79	10	11	-1
8. Como executar várias atividades	82	35	8	27
9. Como usar fontes de referência e outras fontes	51	26	4	22
10. Como aplicar métodos e técnicas de Referência	58	13	17	-4
11. Coleção e coleções relacionadas	56	18	9	11
12. Operações de outras seções e como se relacionam com a Referência	69	8	17	-9
13. Sistemas de distribuição, serviços e produtos no mercado que sustentam a Referência	20	16	13	3
14. Análise de custos e métodos de interpretação	28	3	18	-15
15. Estruturas alternativas de administração e suas aplicações para operacionalização de bibliotecas		2	21	-19

Considerando-se a definição de função: "ação própria ou natural de um órgão..." segundo Ferreira, sd, as concepções que os sujeitos apresentaram não transmitem uma ação específica do Serviço de Referência. Quando se referem à principal função do Serviço de Referência como sendo dar acesso à informação, isso pode ser interpretado da seguinte forma: fazer com que o usuário encontre a

informação desejada. Em outras palavras, satisfazer o usuário que é a segunda categoria mais apontada pelos sujeitos. Desse modo, a análise das categorias *Acesso à informação* e *Satisfazer o usuário* parece apontar para o mesmo significado. Dar acesso à informação e satisfazer o usuário por ser interpretado como funções gerais de qualquer balcão de informações. O serviço de Referência é um tipo de balcão, também; contudo, possui ações específicas.

A categoria menos privilegiada pelos sujeitos, a *Orientação*, apresenta maior proximidade com uma determinação mais exata do que seja a principal função do Serviço de Referência. Orientação aos usuários é uma das atividades do Serviço de Referência mencionada na literatura como Instrução ao usuário dos métodos, fontes, serviços e políticas da Referência.

Os resultados do conceito de principal função do Serviço de Referência emitido pelos mestres e doutores e também pelos bibliotecários, tal como na literatura, parecem muito abrangentes, visto que não existem diferenças entre as categorias estabelecidas no estudo e também entre os dois grupos.

Para comparar o nível de significância das categorias escolhidas pelos mestres e doutores e também pelos bibliotecários, calculou-se o χ^2 e obtiveram-se os seguintes parâmetros $n.sig. = 0.05$, $g.l. = 3$ e $\chi^2_c = 7.82$. No caso dos mestres e doutores verificou-se que o $\chi^2_o = 9.26$ e no caso dos bibliotecários que o $\chi^2_o = 10.18$. Para ambos, notou-se que a diferença é significativa. Embora significativa, a forma de exprimir dos sujeitos a principal função do Serviço de Referência é muito abrangente e não representa um processo específico. Uma outra observação importante realizada em função dessas respostas foi o fato de não se encontrarem combinações de categorias. Os sujeitos indicaram uma categoria apenas e a seguir discorriam sobre ela.

Quanto às atitudes recomendadas para o Serviço de Referência, as respostas dos sujeitos foram classificadas de acordo com a categorização usual para atitudes assim denominadas: atitudes cognitivas, comportamentais, afetivas e a combinação entre elas; em que, o modo de agir dos indivíduos sobressaiu-se das outras categorias. As atitudes comportamentais salientadas foram "a disposição de atender ao usuário, a boa educação, a boa comunicação, a cortesia e a atitude de atualizar-se constantemente".

A tabela 3 apresenta a média dos valores que os sujeitos atribuíram às seis habilidades essenciais ao Serviço de Referência. Para efeito de análise, determinou-se que as notas entre 9 e 10 seriam consideradas o ponto bom dentro do esperado e as notas entre 7 e 8 próximas ao esperado. Com as notas abaixo de 6, considerou-se que o sujeito discorda dessa habilidade para o Serviço de Referência. Sendo assim, notou-se que nenhuma das habilidades foi considerada

fundamentalmente necessária para o Serviço de Referência pelos sujeitos do estudo. Entretanto, as respostas ficaram todas próximas do esperado.

Considerando-se que as habilidades estabelecidas são essenciais no desempenho do Serviço de Referência, a discrepância pode ser interpretada como falta de experiência com este tipo de serviço ou mesmo desconhecimento, já que no Brasil são inúmeros os problemas que as bibliotecas enfrentam para a implantação do serviço. Embora exceções bastante relevantes sejam encontradas.

O cálculo do desvio padrão para cada uma das habilidades ficou entre 1.72 e 2.28, sendo o menor para a opção *aplicar métodos e medidas de avaliação* e o maior para a opção *executar cada uma das atividades* pertinentes ao Serviço de Referência. O cálculo do desvio padrão para cada uma das habilidades do Serviço de Referência nas respostas dos bibliotecários coincidiu com os resultados das respostas dos mestres e doutores, embora com valores maiores do que os anteriores, mas não significativamente (2.31 e 2.92 para as mesmas variáveis).

Tendo as habilidades como pressuposto certos conhecimentos, os sujeitos escolheram 10 entre 15 conhecimentos apresentados no instrumento para valorar da seguinte maneira: aos mestres e doutores solicitou-se que valorassem de +1 a +5 os mais importantes e de -1 a -5 os de menor importância e aos bibliotecários solicitou-se que assinalassem os 10 mais importantes. Entretanto, parece ter havido dificuldade, por parte dos mestres e doutores, para se responder dentro do solicitado o que levou a trabalhar apenas com os valores positivos e negativos, independentemente do número relativo assinalado.

Entre os mestres e doutores, a maior concordância ocorreu para os conhecimentos numerados, a saber, nesta ordem: 3 e 8 com a mesma frequência; 4, 6 e 9. Os conhecimentos com menores indicações positivas foram: os de *análise de custos e métodos de interpretação* e o de *estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas*. As maiores diferenças encontradas entre os conhecimentos de maior e menor importância assinalados pelos mestres e doutores coincidiram com os conhecimentos de maior concordância positiva entre eles, ou seja, os conhecimentos 3, 4, 6, 8 e 9 e os conhecimentos 14 e 15.

Da análise das frequências da tabela acima foi possível identificar que os conhecimentos citados pelos mestres e doutores são os mesmos para o grupo de bibliotecários na seguinte ordem de maior importância: 9, 6, 8, 3 e 4, ocorrendo o mesmo para os conhecimentos de menor importância.

Os resultados expostos demonstram que, entre os sujeitos, existe pouca importância para aspectos do conhecimento relacionados à avaliação e à administração. Na comparação desta análise com as pesquisas ou trabalhos realizados pelos mestres e doutores pode ser observada uma certa diferença, porque lá, um dos temas mais abordados é a administração.

Das informações coletadas, podem-se fazer certas combinações entre os aspectos principais das competências do Serviço de Referência. Para analisar estes aspectos três variáveis foram consideradas importantes: a opinião dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência, a função desempenhada pelos sujeitos e a satisfação no trabalho de sujeitos que atuam no Serviço de Referência, sendo a prova estatística utilizada nesta parte da pesquisa para análise dos dados o Método de Comparações Múltiplas de Ryan-Einot-Gabriel-Welsch para todas as situações.

Desse modo, obtiveram-se três grupos de resultados. Primeiro, relações entre as funções desempenhadas pelos mestres e doutores, atuando e não atuando no Serviço de Referência com: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimentos. Segundo, o aspecto principal função do Serviço de Referência com as atitudes, as habilidades e os conhecimentos, mencionados ou valorados pelos mestres e doutores e pelos bibliotecários. Terceiro, a satisfação no trabalho dos atuantes (mestres e doutores) no Serviço de Referência com as atitudes, habilidades e conhecimentos; e por último, semelhanças e diferenças entre as opiniões dos mestres e doutores e as opiniões dos bibliotecários universitários.

Tabela 5 - Função desempenhada e tempo de dedicação ao Serviço de Referência

Tempo de dedicação Função	Integral	Parcial	Total	
			F	%
Docência/pesquisa	1	1	2	6,7
Administrativa	2	8	10	33,3
Especializada	4	9	13	43,3
Não responderam	4	1	5	16,7
Total	11	19	30	100,00

As informações da tabela 5 revelaram que 25.9% do total de mestres e doutores atuam no Serviço de Referência e para estes sujeitos fez-se análise específica com o objetivo de fazer uma análise comparativa entre os sujeitos que atuam e os sujeitos que não atuam no Serviço de Referência.

Apesar de haver maior incidência de respostas que indicaram como principal função do Serviço de Referência o *acesso à informação*, não houve diferença significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos, com probabilidade igual a 0.4428.

É preciso realçar que, embora não haja diferença significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos e as suas opiniões sobre a principal função do Serviço de Referência, a categoria de respostas genéricas está incluída no cálculo probabilístico, ou seja, não há diferenças entre as categorias estabelecidas e portanto, mestres e doutores, independentemente da função desempenhada possuem uma concepção apenas generalizada da principal função do Serviço de Referência.

A análise de variância mostrou a inexistência de diferenças na opinião dos atuantes no Serviço de Referência quanto à principal função do Serviço de Referência. Com $p = 0.1346$, quanto às atitudes, com $p = 0.8429$ quanto às habilidades e com $p > 0.1161$ para com as opiniões nesses mesmos aspectos dos que não atuam no Serviço de Referência.

Para o caso da análise de variância quanto aos conhecimentos necessários para o desempenho da atividade, encontrou-se diferença significativa somente para a seguinte variável: o *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas*, com $p = 0.0237$. O tempo parcial de atuação no Serviço de Referência obteve média = 2.0 e o tempo integral média = -5.0. Comparando-se com os que não trabalham no Serviço de Referência a média é igual a -2.5.

Quanto à relação estabelecida no estudo sobre as funções desempenhadas pelos mestres e doutores em seus trabalhos e suas opiniões sobre as atitudes que acreditam ser desejáveis no Serviço de Referência, os dados não mostraram nenhuma diferença significativa quando do cálculo da análise de variância. A probabilidade do resultado é igual a 0.3347 com média para a função *docência/pesquisa* de 3.70, para a função *administrativa* de 3.46 e para a função especializada de 2.88.

Embora sem diferença significativa de opiniões, para os mestres e doutores as atitudes comportamentais foram as mais nomeadas e para os atuantes no Serviço de Referência, as associações das três categorias de atitudes (afetiva, cognitiva e comportamental) foram as mais nomeadas.

A análise de variância para os dois grupos de sujeitos não resultou em diferença significativa entre as seis habilidades. A probabilidade encontrada é maior do que 0.2796 e para os atuantes o valor é de $p 0.1161$. Como se esperava que as seis habilidades ficassem com valores iguais ou acima de 9.0 e isso não ocorreu, o resultado

apóia, somente, a proposição de que não haveria diferenças entre as habilidades expostas aos sujeitos no instrumento de pesquisa, já que o cálculo estatístico provou não conter diferença.

Como no caso das habilidades, os conhecimentos apresentados no instrumento são fundamentalmente necessários ao Serviço de Referência e, então, não deveria haver diferenças nas ponderações dos sujeitos. Quanto ao aspecto conhecimento como função desempenhada e considerando $p = 0.0823$ como diferença, a variável *conhecimento de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* mostrou diferença com tendência a ser significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos.

A função *docência/pesquisa* obteve média = 2.83; a função *administrativa* obteve média = 1.30; a *especializada* obteve média = 4.00. É importante salientar que esta variável pertence ao grupo dos conhecimentos eleitos como mais importantes, como mencionado anteriormente. E também que, para os *bibliotecários universitários*, o *conhecimento de como usar fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* é o mais importante dentre os quinze do questionário.

Para o aspecto conhecimento, a hipótese estabelecida de que todos os conhecimentos apresentados no instrumento são importantes para o Serviço de Referência foi negada quando se estudou também os valores individuais atribuídos pelos sujeitos. Dado interessante é verificar que, para os atuantes do Serviço de Referência, uma das variáveis mais importante é esta que apresentou diferença significativa quando relacionada à função desempenhada pelo sujeito no trabalho. O *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para a operacionalização de bibliotecas* é uma das variáveis mais próxima da área administrativa e isso pode demonstrar que existe uma certa dificuldade de desenvolvimento do trabalho neste setor para as bibliotecas em que os sujeitos atuam e a insatisfação geral dos sujeitos anteriormente mencionada.

O segundo grupo de relações diz respeito às opiniões dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência e atitudes, habilidades e conhecimentos, em que se encontrou diferença significativa para as habilidades e conhecimentos entre os grupos de mestres e doutores e de bibliotecários. A análise de variância das informações não resultou em diferença com $p > 0.2659$. Quanto aos valores atribuídos às habilidades pelos bibliotecários, encontrou-se para a variável 1, $p = 0.5602$, variável 2, $p = 0.6520$, variável 3, $p = 0.5516$, variável 4, $p = 0.9656$, variável 5, $p = 0.9966$ e variável 6, $p = 0.8348$. Então, não havendo diferenças significativas, a hipótese de não haver diferenças entre as ponderações efetuadas pelos sujeitos foi confirmada.

Os resultados das relações efetuadas entre os aspectos principais do estudo: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimentos, com a satisfação no trabalho de 26 mestres e 1 doutor que atuam no setor não se mostraram significativos quanto à principal função do Serviço de Referência e atitudes.

Comparando-se cada uma das variáveis que representam as habilidades necessárias ao Serviço de Referência com os sentimentos dos sujeitos para com o trabalho, não ocorreu diferença significativa para a variável 1 com $p = 0.4474$, para a variável 2 com $p = 0.9413$, para a variável 3 com $p = 0.1594$ e para a variável 4 com $p = 0.3789$.

As diferenças encontradas são para as variáveis 5 e 6, respectivamente, *habilidades para perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca* e *habilidades para aplicar métodos e medidas de avaliação*. Para a variável 5 com $p = 0.0169$, a opção *não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa* obteve média = 10.0 e não difere da opção *se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa*, que apresentou média = 9.36. Contudo, difere da opção *se sente bem e não gostaria de mudar*, com média = 7.83. Quanto à *habilidade para aplicar métodos e medidas de avaliação*, encontrou-se diferença estatisticamente significativa com $p = 0.0057$. *Sente-se bem com que faz mas gostaria de fazer outra coisa* resultou em média = 9.09 e não difere de *se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar* com média = 7.50. Entretanto, difere da opção *não se sente bem e gostaria de fazer outra coisa* com média = 6.50. Neste caso, além dos sujeitos não estarem satisfeitos, a média alcançada (6.50) não atinge o valor esperado e, portanto, os sujeitos discordam com a necessidade de se ter *habilidade para aplicar métodos e medidas de avaliação* no Serviço de Referência.

Quando realizada a análise de variância para cada um dos quinze conhecimentos a partir dos valores positivos e negativos atribuídos pelos sujeitos somente uma diferença foi encontrada. Para a variável 12, *o conhecimento das operações de outras seções e como se relacionam com a Referência*, não ocorreu nenhuma valoração que expressasse satisfação com o Serviço de Referência.

A diferença encontrada para a variável 5, *conhecimento das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços*, com $p = 0.0674$, resultou em sujeitos que se sentem bem com o que fazem mas gostariam de fazer outra coisa, com média = 5.00. Apenas um sujeito que *não se sente bem com que faz e gostaria de fazer outra coisa*, com média = 4.00 e sujeitos que *se sentem bem com que fazem e não gostariam de mudar*, média = -2.50.

É interessante verificar que o *conhecimento das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços* obteve média negativa dos sujeitos que estão satisfeitos com o trabalho e gostariam de fazer outra coisa porque esta informação pode significar que os sujeitos desconhecem a necessidade de produzir produtos e oferecer serviços quando

atuando no Serviço de Referência. Para as demais variáveis, não se encontrou diferença com $p > 0.2129$.

Os fatos e as implicações relacionados às opiniões dos sujeitos

Dos resultados encontrados no estudo procurou-se identificar implicações subjacentes e propor alguns caminhos para dar continuidade ao desenvolvimento científico da área estudada. Como, de maneira geral, os sujeitos não estão satisfeitos e indicaram que gostariam de estar fazendo outra coisa, observou-se que informações, como por exemplo, atividades desenvolvidas e opiniões acerca das medidas de desempenho poderiam indicar algumas das razões pelas quais estes sujeitos estão insatisfeitos.

Com relação aos determinantes analisados e que não apresentaram diferença estatisticamente significativa, pode-se dizer que os sujeitos têm uma concepção bastante generalista sobre a principal função do Serviço de Referência.

Quanto às comparações dos aspectos principais do estudo com a função desempenhada pelos mestres e doutores, atuantes ou não no Serviço de Referência, dois resultados são interessantes. Primeiro, o fato de não ocorrer freqüências para as categorias *orientação* e *respostas genéricas* de sujeitos atuantes no Serviço de Referência desempenhando funções de *docência/pesquisa* e funções *administrativas*. Principalmente, porque têm estas funções deveriam, em teoria, salientar as categorias mencionadas. De certa maneira, essas categorias ficaram mais próximas de uma ação específica para a Referência. Também existe a possibilidade de inexistir atividades relacionadas à Instrução Bibliográfica na maioria dos ambientes organizacionais que os sujeitos pertencem, já que as respostas mencionadas são de indivíduos que atuam no Serviço de Referência, mas não vêem a importância da atividade como uma das principais do Serviço de Referência.

O segundo resultado importante é quanto às diferenças estatisticamente significativas encontradas para dois conhecimentos valorados pelos mestres e doutores, atuantes ou não no Serviço de Referência, quando confrontados com a função desempenhada. Para os que trabalham na Referência, o *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas* predominou com diferença significativa. Nas valorações dos mestres e doutores que não atuam no Serviço de Referência o *conhecimento de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* mostrou-se com diferença significativa. Sendo assim, verificou-se uma variação de valores dos conhecimentos entre os

sujeitos com relação à sua importância, podendo-se dizer que o desequilíbrio encontrado sugere a inexistência de sedimentação dos conhecimentos necessários ao Serviço de Referência provenientes do ensino formal, informal ou da prática. Em resumo e segundo os argumentos e observações efetuadas no decorrer do processo de análise dos dados da pesquisa, conclui-se que existem problemas sérios na área com relação ao setor de Referência. A literatura científica sobre o assunto no país, ainda, é escassa, o que poderia estar causando certa timidez quanto ao desenvolvimento e, por que não desinformação de processos pelos quais o Serviço de Referência teria maior impacto sob a comunidade.

Dos grupos investigados, as atividades profissionais estão, reduzidas à Circulação e serviços aos usuários. Esse fato, que valoriza os serviços de empréstimos e, também, o serviço de Empréstimo entre bibliotecas deve ser motivo de aparente descaso com o desenvolvimento das diversas atividades do Serviço de Referência. Sugere maior gravidade o problema relacionado à fixação do conceito de principal função do Serviço de Referência e de suas variáveis - atitude, habilidade e conhecimento - que, somente em parte, obtiveram apreciações esperadas. Porém, mais do que estas observações está o desafio da modernidade que requisita um *produto* e não mais uma indicação neste setor das bibliotecas. Pode ser que os processos necessitem ser alterados, porém, o que continua é o *produto* requisitado.

Existe uma diversidade de produtos e serviços relativamente proporcional ao volume de informações disponíveis e com a tecnologia de apoio, uma certa dose de criatividade aliada a reforços do núcleo básico, principalmente os relacionados ao Serviço de Referência, poderiam aperfeiçoar o desempenho do profissional da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Seria interessante procurar descobrir a causa de se negligenciar esse aspecto - o produto - das competências do Serviço de Referência.

Referências Bibliográficas

- BAKER, S. L. & RUYE, E. D. Information and referral services - attitudes and barriers: a survey of North Carolina Public Libraries. *RQ*, v.28, n.2, p.243-52, Winter, 1988.
- BUTTLAR, L. & DU MONT, R. R. Assessing library science competencies : soliciting practitioner input for curriculum design. *Journal for Education for Library and Information Science*, v.30, n.1, p.3-18, Summer, 1989.
- DURRANCE, J. C. Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, v.114, n.7, p.31-36, April 15, 1989.

- ELZY, C.; NOURIE, A.; LANCASTER, F. W. & JOSEPH, K. M. Evaluating reference service in a large academic library. *College & Research Libraries*, v.52, n.5, p.454-65, Sept., 1991.
- FID *State of the Modern Information professional 1992-1993*. The Hague, Netherlands. 175 p. 1992.
- GERS, R. & SEWARD, L. J. Improving reference performance: results of a statewide study. *Library Journal*, v.110, n.18, p.32-35, Nov 1, 1985.
- GRIFFITHS, J. M. & KING, D. W. *New directions in Library and Information Science Education: final report*. Rockville, Maryland: King Research, 1985.
- HARRIS, R. M. Bibliographic instruction : the views of academic, special, and public librarians. *College & Research Libraries*, v.53, n.3, p. 249-256, May, 1992.
- HERNON, P. & McCLURE, C. R. Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library Journal*, v.111, n.7, p.37-41, April 15, 1986.
- JACKSON, S. M. *Reference education and the new technology. Reference Librarian*, n.25/26, p.541-555, 1989.
- LARSON, M. E. Connecting to the electronic library : a paradigm shift in training reference librarians. *Reference Librarian*, v.30, 1990.
- POWELL, R. R. Sources of professional knowledge for academic librarians. *College & Research Libraries*, v.49, n.4, p.332-40, Jul., 1988.
- SCHMIDT, K. A. The education of the acquisition librarian: a survey of ARL acquisitions librarians. *Library Resources and Technical Services*, v.35, n.1, p.7-22, Jan., 1991.
- SHONROCK, D. & MULDER, C. Instruction librarians: acquiring the proficiencies critical to their work. *College & Research Libraries*, v.54, n.2, p.137-149, Mar., 1993.
- STIEG, M. F. Technology and the concept of reference or what will happen to the milkman's cow? *Library Journal*, v.115, n.7, p.45-49, Apr 15, 1990.
- THOMAS, J. Bibliographic instructors in the sciences : a profile. *College and Research Libraries*, v.49, n.3, p.252-62, May, 1988.
- WIGGINS, M.E. & HOWARD, D.H. Developing support facilities for BYU's bibliographic instruction program. *The Journal of Academic Librarianship*, v.19, n.3, p.144-148, Jul., 1993.

ABSTRACT

The purpose was to investigate the relations between the opinions of professionals with master and PhD degrees in Library and Information Science and university librarians that were in the VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (1994) regarding: desirable attitudes, skills and the necessary knowledge to Reference Service. Also, to investigate relations of these competencies with: function performed, conception of the main role of Reference, intellectual production, professional activities and job satisfaction. The results showed that the individuals work mainly in the Circulation and readers' services; there is a possibility of disfunction of Reference. Job satisfaction of professionals with master and PhD degrees who that work in Reference seemed compromised although they showed intellectual production related to this area. The results suggest that the relations founded, most of all, are not following the theory's parameters of the area.

Key words: Librarian attitudes; Reference - competencies.