

MARIA DE CLÉOFAS FAGGION ALENCAR

O BIBLIOTECÁRIO E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
1995

9613300

UNIDADE	BC/BIBL
N.º CHAMADA	T/ UNICAMP
	AL 25 b
V. Es.	
T. MBO BS/	28387
PROC.	667/96
C	<input type="checkbox"/>
D	<input checked="" type="checkbox"/>
PREÇO	R\$ 11,00
DATA	31/08/96
N.º CPD	cm.00069

8197

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA CENTRAL - UNICAMP

Alencar, Maria de Cléofas Faggion

AL25b O bibliotecário e o serviço de referência / Maria de
Cléofas Faggion Alencar. -- Campinas, SP : [s.n.], 1995.
215 p.

Orientador: Fermino Fernandes Sisto.

Tese (doutorado) - Universidade Estadual de
Campinas. Faculdade de Educação.

1. * Bibliotecário - atitudes. 2. * Serviço de
Referência - Competências. I. Sisto, Fermino Fernandes.
II. Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de
Educação. III. Título.

**Pesquisa parcialmente financiada pelo CNPq
processo n° 143563/91-2**



Tese apresentada como exigência parcial para obtenção do Título de DOUTOR EM EDUCAÇÃO na área de concentração: Psicologia Educacional à Comissão Julgadora da Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas, sob a orientação do Prof. Dr. FERMINO FERNANDES SISTO

Comissão Julgadora:

AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento especial ao Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto que atuou, nos últimos dois anos, como meu orientador e com paciência e dedicação mostrou-me o caminho do processo de investigação.

Ao Prof. Dr. Murilo Bastos Cunha, pela leitura minuciosa e observações no, então, projeto de pesquisa.

À Profa. Dra. Geraldina Porto Witter, companheira que com sapiência indiscutível tem me instruído, aconselhado e criticado, muito obrigada.

À Profa. Dra. Else Benetti Marques Válio, pelo apoio constante.

À Prof. Dra. Vânia Nilsson, pelo auxílio na área estatística.

À minha família e aos meus amigos, pelo encorajamento que me levaram a, talvez, completar mais uma etapa de minha carreira acadêmica.

Aos meus companheiros de vida, Raymundo e Vicente, pelo incentivo em todos os momentos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Freqüências acumuladas da graduação dos mestres e doutores por região -----	123
Gráfico 2 - Freqüências acumuladas dos programas de mestrado por região-----	126
Gráfico 3 - Freqüências acumuladas dos programas de doutorado por região -----	127
Histograma 1 - Freqüências acumuladas dos anos de conclusão da graduação dos mestres e doutores -----	123
Histograma 2 - Freqüências acumuladas dos anos de conclusão da graduação dos bibliotecários -----	124
Histograma 3 - Freqüências acumuladas dos anos de conclusão dos mestrados-----	128
Histograma 4 - Freqüências acumuladas dos anos de conclusão dos doutorados -----	129
Tabela 1 - Freqüências e porcentagens de mestres e doutores por sexo-----	120
Tabela 2 - Freqüências e porcentagens de bibliotecários por sexo-----	120
Tabela 3 - Freqüências e porcentagens das áreas de formação da graduação dos mestres e doutores -----	122
Tabela 4 - Freqüências e porcentagens das áreas de concentração dos mestrados -----	125
Tabela 5 - Freqüências e porcentagens das áreas de concentração dos doutorados-----	126
Tabela 6 - Freqüências e porcentagens de instituições públicas e privadas onde mestres e doutores trabalham -----	130
Tabela 7 - Freqüências e porcentagens dos cargos ocupados pelos mestres e doutores -----	130
Tabela 8 - Freqüências e porcentagens das funções desempenhadas pelos mestres e doutores-----	131
Tabela 9 - Freqüências e porcentagens do tempo de dedicação de mestres e doutores ao Serviço de Referência -----	132
Tabela 10 - Freqüências e porcentagens da satisfação no trabalho de mestres e doutores-----	132
Tabela 11 - Freqüências e porcentagens da existência de medidas de desempenho no Serviço de Referência-----	133
Tabela 12 - Freqüências e porcentagens das opiniões dos mestres e doutores quanto à qualidade das medidas de desempenho do Serviço de Referência -----	134
Tabela 13 - Médias das funções desenvolvidas pelos mestres e doutores-----	135
Tabela 14 - Médias das funções desenvolvidas pelos bibliotecários -----	135
Tabela 15 - Freqüências e porcentagens dos temas de pesquisas/trabalhos realizados pelos mestres e doutores -----	136
Tabela 16 - Freqüências e porcentagens das razões apontadas pelos mestres e doutores para não desenvolver pesquisas/trabalhos-----	138
Tabela 17 - Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões de mestres e doutores quanto à principal função do Serviço de Referência -----	139
Tabela 18 - Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões de bibliotecários quanto à principal função do Serviço de Referência -----	139
Tabela 19 - Freqüências e porcentagens das opiniões dos mestres e doutores quanto às atitudes-----	143

Tabela 20 - Frequências e porcentagens das opiniões dos bibliotecários quanto às atitudes	143
Tabela 21 - Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos mestres e doutores	145
Tabela 22 - Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos bibliotecários	145
Tabela 23 - Frequências e diferenças de valores positivos e negativos atribuídos aos conhecimentos pelos mestres e doutores	147
Tabela 24 - Frequências dos conhecimentos assinalados pelos bibliotecários	148
Tabela 25 - Função desempenhada e tempo de dedicação ao Serviço de Referência	152
Tabela 26 - Função desempenhada e principal função do Serviço de Referência	152
Tabela 27 - Função desempenhada por atuantes do Serviço de Referência e principal função do Serviço de Referência	153
Tabela 28 - Função desempenhada e atitudes	154
Tabela 29 - Função desempenhada por atuantes do Serviço de Referência e atitudes	155
Tabela 30 - Função desempenhada e habilidades	156
Tabela 31 - Função desempenhada por atuantes do Serviço de Referência e habilidades	156
Tabela 32 - Principal função do Serviço de Referência e atitudes (mestres e doutores)	158
Tabela 33 - Principal função do Serviço de Referência e atitudes (bibliotecários)	158
Tabela 34 - Principal função do Serviço de Referência e habilidades (mestres e doutores)	159
Tabela 35 - Principal função do Serviço de Referência e habilidades (bibliotecários)	159
Tabela 36 - Principal função do Serviço de Referência e grupos de conhecimentos (mestres e doutores)	161
Tabela 37 - Principal função do Serviço de Referência e conhecimento de como executar várias atividades (mestres e doutores)	161
Tabela 38 - Principal função do Serviço de Referência e conhecimento dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência (mestres e doutores)	162
Tabela 39 - Principal função do Serviço de Referência e grupos de conhecimentos (bibliotecários)	162
Tabela 40 - Conhecimentos e valores de p (bibliotecários)	163
Tabela 41 - Satisfação no trabalho e tempo de dedicação	164
Tabela 42 - Satisfação no trabalho e principal função do Serviço de Referência	165
Tabela 43 - Satisfação no trabalho e atitudes	166
Tabela 44 - Satisfação no trabalho e habilidades	166
Tabela 45 - Satisfação no trabalho e grupos de conhecimentos	168
Tabela 46 - Médias das funções desenvolvidas pelos atuantes no Serviço de Referência	169
Tabela 47 - Médias e número de respostas sobre a principal função do Serviço de Referência	170
Tabela 48 - Médias e número de respostas sobre as atitudes	171
Tabela 49 - Médias e valores de p sobre habilidades	171
Tabela 50 - Médias e códigos sobre os conhecimentos valorados pelos mestres e doutores	172
Tabela 51 - Médias e códigos sobre os conhecimentos assinalados pelos bibliotecários	173

RESUMO

ALENCAR, M.C.F. (1995) **O bibliotecário e o serviço de referência.** Campinas : Faculdade de Educação da UNICAMP. 215p. (Tese, Doutorado em Psicologia Educacional).

A partir da concepção de que competências contêm três componentes - atitude, habilidade e conhecimento - esse estudo analisou relações entre aspectos das competências do Serviço de Referência. 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 à: atitudes desejáveis, habilidades e conhecimentos necessários. Também, investigar relações das competências com: função desempenhada, concepção de principal função, produção intelectual, atividades profissionais e satisfação no trabalho. O estudo foi baseado nas informações de 116 mestres e doutores e 102 bibliotecários universitários. Os resultados mostraram que os sujeitos trabalham, principalmente, na Circulação e serviços aos usuários e existe possibilidade de disfunção do Serviço de Referência, visto a 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. As concepções de principal função se dividiram em quatro categorias: acesso à informação, satisfazer o usuários, orientação e respostas genéricas, com diferença estatisticamente significativa com média menor para mestres e doutores; atitudes categorizadas por cognitivas, comportamentais e afetivas com diferença e média maior para mestres e doutores; habilidades valoradas diferentemente a não ser pela habilidade de conduzir entrevista com médias maiores para bibliotecários universitários; e, conhecimentos mais homogêneos para bibliotecários universitários. 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.

ABSTRACT

ALENCAR, M.C.F. (1995) **O bibliotecário e o serviço de referência** [The librarian and the Reference Service]. Campinas : Faculdade de Educação da UNICAMP. 215p. (Tese, Doutorado em Psicologia Educacional).

Considering the conception that competencies are comprised with three components - attitude, skill and knowledge - this study analysed the relation among some aspects of the Reference's competencies. 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. Also, to investigate relations of the competencies with: function performed, conception of the main role of Reference, intellectual production, professional activities and job satisfaction. The study was based on the information of 116 professionals with master and PhD and 102 university librarians. The results showed that the individuals work mainly in the Circulation and readers' services; there is a possibility of disfunction of Reference due to the lack of diversity of the activities develop. Job satisfaction of professionals with master and PhD that work in Reference seemed compromised although they showed intellectual production related to Reference. The conceptions of the main function have been divided in to four categories: access to information, user satisfaction, orientation and generic answers, with **SIGNIFICANT STATISTIC DIFFERENCE** with mean lower for professionals with master and PhD; attitudes classified in cognitives, behaviour and affective with difference with mean higher for professionals with master and PhD; skills valued differently unless for the skill to conduct interviews with mean higher for university librarians; and more homogeneous knowledge for university librarians. The results suggest that the relations founded to the evaluation of competencies, most of all, are not following the theory's parameters of the area.

SUMÁRIO

Lista de ilustrações-----	vi
Resumo-----	viii
Abstract-----	ix
Apresentação-----	1
Introdução-----	3
1. Competências: análise da coleção literária científica desenvolvida, 1987-1994-----	12
2. Serviço de Referência-----	22
2.1. Conceito, perfil e atividades-----	22
2.2. Usuários-----	35
2.3. Ética-----	39
2.4. Avaliação-----	42
3. Educação-----	54
3.1. Imagem-----	54
3.2. Mercado de trabalho-----	57
3.2.1. Bibliotecário docente-----	57
3.2.2. Pesquisa: estado da arte e uso-----	62
3.3. Perfil da atualidade-----	68
3.4. Atividades específicas-----	90
4. Serviço de Referência: competências e atividades-----	96
4.1. Objetivos-----	108
5. Método-----	110
6. As opiniões dos informantes-----	120
6.1. Características dos sujeitos-----	120
6.2. Particularidades acadêmicas-----	121
6.3. Informações profissionais-----	129
6.4. Competências do Serviço de Referência-----	138
7. Combinações entre os aspectos principais das competências-----	151
7.1. Satisfação no trabalho dos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência-----	164
7.2. Semelhanças e diferenças entre as informações dos sujeitos-----	169
8. Os fatos e as implicações relacionadas às opiniões dos sujeitos-----	175
9. Referências bibliográficas-----	188
10. Anexo-----	206

APRESENTAÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo principal um estudo a respeito das competências do Serviço de Referência a partir das opiniões de profissionais com título acadêmico (mestre ou doutor) da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários.

Dentre as observações feitas pela autora no decorrer de sua atividade profissional, tanto como bibliotecária quanto como professora, a que mais chamou a atenção foi sempre a influência da atitude do bibliotecário no desenvolvimento de suas atividades, do profissional mais dedicado ao menos dedicado.

A produção científica brasileira da área revela interesse pela pesquisa sobre as competências do bibliotecário. Por isso, a busca de estudos sobre as atitudes do bibliotecário ajudaram a delimitar o Serviço de Referência, como problema da pesquisa. Especificamente, o conceito de principal função do Serviço de Referência, as atitudes desejáveis, as habilidades e conhecimentos necessários, as atividades profissionais, a produção intelectual e a satisfação no trabalho.

Assim, o trabalho apresenta-se com as seguintes divisões: a introdução com aspectos da educação e a relevância dos estudos sobre competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Nos capítulos um, dois e três encontra-se a análise da coleção literária científica desenvolvida, 1987-1994, que foi categorizada pela autora da

seguinte forma:

- O capítulo um concentra as competências do bibliotecário em relação às atividades de Administração e Seleção e Aquisição.
- Os temas com maior proximidade ao problema da pesquisa são o Serviço de Referência e a Educação. Assim, no capítulo dois se encontram os estudos relacionados ao Serviço de Referência e no capítulo três à Educação.

O capítulo quatro traz uma síntese dos estudos mais importantes para a concepção do problema da pesquisa e os objetivos para, no capítulo cinco, se demonstrar o método da pesquisa.

Os resultados estão analisados e discutidos nos capítulos seis e sete e, as conclusões se encontram no capítulo oito.

Neste trabalho, algumas designações se fazem necessárias para que, durante a leitura, não ocorra o comprometimento do sentido das palavras empregadas e para que se mantenham as preferências dos autores estudados. Assim, são sinônimos os seguintes termos:

1. Biblioteca = Centro/Sistema/Serviço de Documentação/Informação
2. Biblioteca especialização = Biblioteca de pesquisa
3. Biblioteca universitária = Biblioteca acadêmica
4. Bibliotecário = Documentalista = Profissional da Informação
5. Busca = Levantamento bibliográfico
6. Serviço de Informação Referencial = Centro Referencial
7. Pesquisa = Investigação científica
8. Referência = Serviço de Referência = Serviço de Documentação
9. Usuários = Leitores = Clientes

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.

O papel do bibliotecário sofreu muitas alterações envolvendo todos os segmentos do ciclo da informação, desde a geração até ao uso. Segundo BEARMAN (1984) a primeira grande área de transformação desse profissional é em relação à sua participação de uma forma interativa no trabalho com outros profissionais na cadeia de transferência da informação. Outra área é a do aprimoramento do desempenho desse profissional com o aprendizado dos novos instrumentos tecnológicos. Na era da informação, os serviços orientados para o indivíduo ganham bastante força e, como consequência, a próxima transformação deve ser a necessidade de expansão dos programas na área educacional.

Sem dúvida nenhuma, a imagem do bibliotecário vem sendo alterada devido à importância de sua participação no mundo da informação e, também por isso, esta é considerada como uma das grandes áreas de transformação desse profissional. Várias pesquisas sobre o tema são encontradas tanto na literatura nacional, como na estrangeira.

Em último lugar, BEARMAN (1984) apresenta o confronto do bibliotecário com os problemas éticos nas áreas de sigilo de dados e censura.

O comprometimento ético na área vem sendo mantido, de forma geral, pelos profissionais, muito embora as novas tecnologias proporcionem um certo descuido. No Brasil, a distância desse comprometimento para com a sociedade parece ser um pouco maior. O Código de Ética do Profissional Bibliotecário, de 1986, possui um único item relativo ao assunto. Na seção II, artigo 3, item d, reza o seguinte dever: "guardar sigilo no desempenho de suas atividades quando o assunto assim exigir" (NASCIMENTO, 1989, p. 292).

O crescimento da conscientização dos problemas internacionais de informação e as implicações no trabalho bibliotecário apontam para várias mudanças. Exemplos que podem ilustrar essa tendência são a necessidade de reformulação dos currículos e dos requisitos de admissão nos programas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, maiores recursos para provimento de experiência aos alunos, educação contínua para profissionais e professores, e o aumento da participação do profissional em programas de nível internacional.

A literatura também demonstra que, a partir de estudos sobre atitudes, muitas tentativas de transformações vêm sendo implementadas com certo sucesso no setor educativo de Biblioteconomia e Ciência da Informação. A educação em praticamente toda a Europa e Estados Unidos é em nível de pós-graduação, onde a incorporação de profissionais das várias áreas do conhecimento constitui um processo natural, já que não existem programas em outros níveis. Esta situação, diferente da do Brasil, tem gerado profissionais especialistas em informação com conhecimento específico.

No Brasil, a Biblioteconomia e Ciência da Informação caracteriza-se por estar relativamente desenvolvida, embora mais em alguns setores do que em outros. O ensino iniciou-se nesse século tendo tido, por pouco tempo, a influência européia em cursos de pouca duração, com peculiar pragmatismo e sempre ligados a importantes bibliotecas do país.

Desde o final da década de 20 e já sob forte influência norte-americana, a Biblioteconomia brasileira chegou aos anos 50 com oito cursos e pouca alteração no currículo. Contudo, tinha o objetivo de ser incorporada às universidades brasileiras em nível de bacharelado. O currículo estava centrado em Catalogação, Classificação, Referência, Bibliografia, Organização de Bibliotecas e História do Livro e das Bibliotecas.

Sob interferência externa, algumas conferências e cursos foram realizados sobre Documentação e, em 1954, criou-se o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação. No ano seguinte, surgiu o Curso de Pesquisas Bibliográficas com caráter de especialização, que apontava a nova direção a seguir pela Biblioteconomia no país (SOUZA, 1990).

Paralelamente a esses eventos e para discutir questões importantes, foram realizados, na década de 60, três congressos brasileiros de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD). As recomendações derivadas nos encontros tinham como principais preocupações o ensino e a regulamentação da profissão. Nesse período, o CFE fixou o currículo mínimo e foi sancionada a lei que regulamentava a profissão.

O currículo era ainda basicamente constituído pelas mesmas disciplinas da década de 30, com o acréscimo de algumas de Fundamentação Geral. O currículo mínimo era composto de 13 disciplinas com a duração de 3 anos letivos expressos em 2.050 horas/aula. Os currículos plenos enfatizavam as técnicas específicas de catalogação, classificação e notação bibliográfica. A formação humanística pretendida com a introdução das disciplinas de Fundamentação Geral não alcançou seus objetivos por diversas razões.

A formação técnica não preenchia os recursos humanos com habilidades para trabalhar com a informação científica e tecnológica; sendo assim, no início da década de 70, surgiram propostas para modificação do currículo mínimo. Contudo, o problema principal continuava sem ser abordado:

o privilégio exclusivo dos formados por esses cursos de Biblioteconomia em organizar e administrar os sistemas de informação.

Na década de 80, ocorreu outra alteração no currículo que distribuiu as disciplinas em três grupos: as de Fundamentação Geral, as Instrumentais e as de Formação Profissional. Nesse currículo, a duração mínima prescrevia 4 anos letivos em 2.500 horas/aula acrescidas de 10% do total destinadas ao estágio (MUELLER, 1988).

Muitos cursos foram criados até o início da década de 90. Hoje, no Brasil, existem 34 escolas de Biblioteconomia e várias Associações de classe. Destas últimas, alguns pesquisadores têm procurado fazer uma análise da implantação do currículo de 1982. Alguns dos resultados foram publicados pela Associação Brasileira de Escolas de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD, 1992). Com o objetivo de provocar mudanças, os estudos foram realizados por um grupo de professores, que comparou os currículos e diagnosticou o perfil de docentes, discentes e egressos das oito escolas de Biblioteconomia localizadas no Estado de São Paulo.

Hoje, o ensino de Biblioteconomia em nível de graduação no Brasil (currículo mínimo de 1982), possui as seguintes características:

1. Matérias de Fundamentação Geral (Comunicação, Aspectos Sociais e Econômicos do Brasil Contemporâneo e História da Cultura);
2. Matérias Instrumentais (Lógica, Língua Portuguesa e Literatura da Língua Portuguesa, Língua Estrangeira Moderna, Métodos e Técnicas de Pesquisa);
3. Matérias de Formação Profissional (Informação Aplicada à Biblioteconomia, Produção dos Registros do Conhecimento, Formação e Desenvolvimento de Coleções, Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento, Disseminação de Informações e Administração de Bibliotecas);

4. Estágio.

A análise comparativa dos currículos dos Cursos de Biblioteconomia do Estado de São Paulo (ABEBD, 1992) reflete parcialmente a fixação do currículo mínimo de 1982. Na pesquisa, levantaram-se as disciplinas desdobradas pelas escolas, sua periodização e carga-horária.

Do estudo, concluiu-se que as Matérias de Formação Profissional constituem a maior concentração da carga horária (58,08%) sendo que o Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento destaca-se com 40,18%, seguido de Administração de Bibliotecas (26,62%), Produção dos Registros do Conhecimento (10,35%), Informação Aplicada à Biblioteconomia (9,01), Disseminação da Informação (7,43%) e, finalmente, Formação e Desenvolvimento de Coleções (6,41%).

De maneira geral, a conclusão da análise da matéria Informação Aplicada à Biblioteconomia, parece não atender o objetivo inovador proposto de estudar o ambiente externo e suas relações com a biblioteca, e vem concordar com a opinião de MÜLLER (1988) de ser um título “extremamente confuso” que provoca ambigüidades no desdobramento das disciplinas.

Sem grandes novidades, as outras matérias profissionalizantes propostas pelo currículo de 1982 tiveram como objetivo mudar o enfoque da ênfase na aprendizagem das técnicas para o reforço na compreensão dos objetivos propostos por essas técnicas. Embora possa se verificar que problemas operacionais e administrativos causaram a adaptação de disciplinas antigas aos novos nomes sem modificações em seus conteúdos; a alteração — que não é propriamente de temas — pretendeu, sim, uma mudança relacionada ao enfoque e à atitude (MUELLER, 1988 e ABEBD, 1992).

A pós-graduação no Brasil pode ser dividida em dois momentos: 1970-1985 e 1986-1992. No primeiro, foram criados os seis programas de mestrado no país, sendo cinco com a denominação Biblioteconomia e um com a

denominação Ciência da Informação. O segundo momento da pós-graduação no Brasil foi marcado pela mudança ou acréscimo da denominação Ciência da Informação como área de concentração dos programas. Os programas estão distribuídos da seguinte forma, conforme as linhas de pesquisas (POBLACION, 1992):

- UFRJ/IBICT/ECO (1970) Processamento da Informação, Estrutura do Fluxo da Informação, Informação, Ciência e Sociedade.
- USP/ECA/CBD (1972) Ação Cultural, Análise Documentária, Geração e Uso da Informação.
- UFMG/EB (1976) Informação Científica e Tecnológica, Informação Social, Informação Gerencial.
- PUCCAMP/FB (1977) Desenvolvimento de Programas de Leitura, Administração de Serviços de Sistemas de Informação, Filosofia e História da Biblioteconomia/Ciência da Informação.
- UnB/CDI (1978) Planejamento, Gerência, Avaliação de Sistema de Informação, Processo e Linguagens de Indexação, Ensino de Biblioteconomia.
- UFPB/CCSA (1978) Informação para o Desenvolvimento Regional, Atuação da Biblioteca na Comunidade.

Como consequência da evolução qualitativa dos programas de mestrado no país, além da existência do programa da USP/ECA/CBD, foram criados em 1992 dois programas de doutorado em Ciência da Informação: um na UFRJ/IBICT/ECO e outro na UnB/CDI – e mais dois estão em fase de aprovação (UFMG/EB e PUCCAMP/FB).

A pós-graduação na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação encontra-se no desenrolar de uma nova fase, gerando ciência de valor teórico e prático e colocando o país no mercado competitivo. Os programas incorporam profissionais graduados em várias áreas do conhecimento, como

nos países da Europa e nos Estados Unidos mas, no entanto, esbarra, na prática, com o mercado exclusivista ainda imposto pelas leis vigentes.

Considerando que a massa crítica colocada no mercado pelos programas de mestrado do país constitui um total de mais de 400 profissionais e que os objetivos expressos são o de formar investigadores, professores, especialistas e administradores de alto nível, é de se esperar que alguma alteração no quadro do profissional da informação tenha ocorrido no Brasil desde a implantação dos programas.

Um artigo de LANCASTER (1989, p.15) propõe um conteúdo de currículo para a Ciência da Informação que demonstra que a área precisa lidar com os três componentes principais da transferência de informação: os usuários, os distribuidores primários e os secundários. Os temas indicados pelo autor são:

- 1) Usos e usuários da informação;
- 2) Produção e distribuição de informação;
- 3) Coleta e armazenagem de fontes de informação;
- 4) Registro e representação da informação;
- 5) Acesso à informação;
- 6) Fornecimento da informação;
- 7) Transposição de formatos;
- 8) Administração e liderança;
- 9) Métodos de pesquisa.

Nesse contexto, uma comparação com os conteúdos das disciplinas e as linhas de pesquisa dos programas de mestrado e doutorado no Brasil, em Biblioteconomia e Ciência da Informação, pode demonstrar ênfase menor em conteúdos como Coleta e armazenagem de fontes de informação e Registro e representação da informação, pelo fato de grande número de graduados em Biblioteconomia serem os próprios alunos dos programas. A pressuposição de

aprendizado adquirido pode estar equivocada nesse caso devido aos vários problemas que os cursos de graduação têm enfrentado como, por exemplo, a dificuldade em qualificar os docentes, o perfil do aluno de graduação, a falta de recursos, etc.

Identificar novos rumos para a educação em Biblioteconomia e Ciência da Informação se constituiu o objeto de estudo de GRIFFITHS & KING (1985) realizado para o Office of Educational Research and Improvement, USA.

Para tanto, os objetivos específicos estabelecidos foram:

- 1) A listagem, descrição e validação de competências necessárias em vários níveis profissionais e dentro das várias áreas de especialização do profissional nesse campo do conhecimento;
- 2) Discussão e exame das necessidades educacionais atuais e futuras, para alcançar níveis distintos de competências por nível profissional e especialização.

As competências genéricas para qualquer ambiente de trabalho e qualquer função, identificadas e validadas por GRIFFITHS & KING (1985, p.79) para bibliotecários, são constituídas por três elementos:

- 1) Conhecimento (entendido como “ter informação sobre, saber, entender, estar informado, estar consciente de, ter experiência de, ou estar familiarizado com alguma coisa, alguém, ou como fazer alguma coisa”);
- 2) Habilidade (compreendida como “capacidade de usar o próprio conhecimento eficazmente”);
- 3) Atitude (“abordagem mental ou emocional para com alguém ou alguma coisa”).

As competências genéricas estabelecidas na pesquisa citada estão relacionadas com as seguintes funções:

- 1) Seleção e Aquisição;
- 2) Catalogação e Classificação;

- 3) Circulação e serviços aos usuários;
- 4) Conservação da coleção;
- 5) Indexação e Resumo;
- 6) Empréstimo entre bibliotecas;
- 7) Administração;
- 8) Referência e Análise de informações;
- 9) Controle de periódicos;
- 10) Desenvolvimento e controle de *thesaurus*.

“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” (GRIFFITHS & KING, 1985, p.79). Inclui, portanto, qualquer forma de expressão do bibliotecário – que pode ser escrita, falada ou observada.

A partir dessas concepções o estudo se desenvolve tendo como primeira parte a análise da coleção literária científica de 1987 a 1994.

1. COMPETÊNCIAS: ANÁLISE DA COLEÇÃO LITERÁRIA CIENTÍFICA, 1987-1994.

As investigações sobre as competências dos bibliotecários mostraram, nos últimos anos, uma variedade de aspectos interessantes do tema cujos resultados tiveram utilidade para o desenvolvimento da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A coleção literária científica desenvolvida entre 1987 e 1994, está dividida em categorias que a autora criou de modo a buscar o estado da arte nesse tópico específico. Três categorias identificam-se com funções que o bibliotecário pode exercer em qualquer ambiente: Administração, Seleção e Aquisição e Serviço de Referência. A última categoria relaciona-se com o ensino e aprendizagem da área, tanto pela Educação formal como pela informal.

Neste capítulo, apresenta-se uma síntese da análise realizada em toda a coleção sobre as competências do bibliotecário, com exceção das categorias Serviço de Referência e Educação porque são significativas para o trabalho e assim possuem capítulos específicos.

Vale a pena realçar que, no levantamento bibliográfico, constatou-se uma ocorrência comum entre artigos (ERIC, 1987 – 1994) e teses (DAI, 1990 – 1994) e várias ocorrências comuns entre artigos relacionados no ERIC, 1987-1994 e LISA, 1987-1994. A comparação entre as duas últimas fontes demonstrou haver divergência de termos indexadores. A atitude do

bibliotecário constituiu o termo básico da busca nesta pesquisa.

A primeira categoria, que representa o exercício da tarefa administrativa em bibliotecas assim como em outras instituições, enfrenta, nos dias de hoje, grandes transformações ancoradas, principalmente, no desenvolvimento intelectual e no advento das inovações tecnológicas. A valorização de certas capacidades, como por exemplo, a intuição de reconhecer oportunidades, o conhecimento e aplicação dos novos princípios e técnicas, a criatividade e o gerenciamento de informações constituem as bases do desempenho eficaz e eficiente.

Os estudos sobre as competências administrativas dos bibliotecários abrangem o conhecimento – segundo as abordagens alternativas para a organização da informação – a disponibilidade e aplicação das tecnologias de informação emergentes e a avaliação dos processos administrativos.

WEBB (1988) resume em seu artigo os benefícios e problemas da Administração Participativa e a preparação dos funcionários das bibliotecas para essa abordagem. Apresenta várias formas de participação, recomenda um programa de desenvolvimento de funcionários para melhorar as habilidades, discute a implementação, as possíveis reações e uma avaliação desse modelo administrativo.

A autora tenciona informar e educar dirigentes de bibliotecas sobre essa tendência administrativa que apresenta sucesso relativo quando o desenvolvimento das habilidades e talentos das pessoas envolvidas se relaciona diretamente com a eficiência das instituições.

Sobre as características profissionais e papel dos diretores assistentes em bibliotecas acadêmicas, O'CONNOR & DUCHON (1993) detectaram que as expectativas profissionais se mantiveram consistentes enquanto as responsabilidades variavam. E MECH (1993) examinou os estilos decisórios entre diretores de bibliotecas acadêmicas em diferentes instituições.

Enquanto STEPHEN & BUSCHMAN (1993, p.88) reportam e analisam a experiência de uma biblioteca acadêmica em projeto de automação, utilizando o sistema de organização "competente" de biblioteca, "um conceito profissional e organizacional que engloba as investigações de bibliotecários que procuram melhorar o ambiente organizacional", McCARTHY (1989) sugere estratégias para a implantação da automação em bibliotecas brasileiras.

O relato de MORELAND, ROBISON & STEPHENS (1993) analisa o impacto da mudança da coleção da biblioteca William Russell Pullen nas atitudes e na moral de seus funcionários.

No campo das relações, os recursos humanos são apresentados por MEY (1988) sobre a convivência do bibliotecário com o analista de sistemas, tão necessária não só com esse profissional mas com vários, já que a Biblioteconomia e Ciência da Informação é matéria interdisciplinar.

GUPTA, GUIMARÃES & RAHUNATHAN (1992) descobriram ambigüidade de papéis e conflito como variáveis disfuncionais quando investigaram os antecedentes da satisfação no trabalho, comprometimento e intenções de mudança em pessoal de centros de informação.

Em pessoal de sistema de informação propenso a mudança, IGBARIA & SIEGEL (1992) examinaram uma série de fatores potenciais, características individuais, tipo de trabalho, papéis estressantes, atividades temporárias, resultados profissionais e características do trabalho, e seus efeitos nessas pessoas.

CAMERON, CORNWELL & TATE (1992) analisaram as experiências de bibliotecários chefes com seus respectivos comitês de bibliotecas públicas americanas sugerindo um equilíbrio criativo de relações.

Liderança é abordada por SULLIVAN (1991, p.73) segundo Evered & Selman e o paradigma "conhecimento – criação – concessão de poderes" para

demonstrar como WEBB (1988) os princípios relacionados a um alto grau de envolvimento administrativo dos trabalhadores em qualquer ambiente organizacional.

BECHTEL (1993) relata sua experiência de ser comandado e depois de comandar para dizer que a liderança efetiva é melhor compreendida como sendo uma ocupação do serviço.

Para HENDRICKSON (1991, p.3), que organizou o número sobre Planejamento criativo em bibliotecas da revista *Journal of Library Administration*, é fundamental descobrir "novos e criativos meios de organizar, acessar e interpretar o armazenamento de informações do mundo". Os autores apresentaram várias alternativas para o planejamento estratégico bem como a influência das novas tecnologias para o aperfeiçoamento da produtividade e o papel educativo dos bibliotecários. Essas abordagens ímpares encorajam o desenvolvimento de estilos particulares de administração que, para os autores, correspondem a sucesso no futuro. (JUROW & WEBSTER, 1991 – HOBROCK, 1991 – GIESECKE, 1991 – HOADLEY & SCHMIDT, 1991).

Abordando o uso de pesquisas científicas na Administração de bibliotecas encontra-se o trabalho de SCHLICHTER & PEMBERTON (1992), que discute porque razão os estudos de usuários são raramente usados para identificar suas necessidades.

De modo geral, os estudos de usuários realizados internamente em uma instituição tendem a cair no esquecimento ou a fornecer dados irrelevantes ao planejamento. Analisando a literatura sobre bibliotecas acadêmicas, os pesquisadores mencionados identificam três problemas existentes para este baixo impacto: as dificuldades em projetar estudos de usuários e não usuários apropriadamente, as dificuldades em traduzir os resultados em decisões administrativas concretas e, finalmente, a desconfiança nos resultados por parte de muitos bibliotecários.

Embora esteja provado que os estudos de usuários têm grande potencial como instrumento do planejamento estratégico, os autores argumentam que a entrada do setor privado como fornecedor de informação deverá provocar uma mudança substancial na atitude de muitos bibliotecários para com estas pesquisas no processo de planejamento.

FITCH, THOMANSON & WELLS (1993) encontraram com a Total Quality Management (TQM), os princípios mais adequados de preparação para a implementação de uma reestruturação da Samford University's Davis Library.

SAVARD (1986) estudou com bibliotecários de bibliotecas públicas duas teorias de profissionalismo (individual e interocupacional) para verificar que esses funcionários orientam-se significativamente para o modelo de profissionalismo específico da área.

O destaque desta categoria fica por conta da Special Library Association (SLA) onde encontram-se duas pesquisas de atitudes relacionam-se a essa entidade. LADNER (1989) investigou 113 membros da SLA Networking Committee com o objetivo de explorar o papel da associação em questões relacionadas às redes informacionais e comparar as atitudes dos membros de bibliotecas especializadas e universitárias.

Através das opiniões, atitudes e necessidades dos membros da SLA, THOMPSON (1992) detectou as expectativas para produtos e serviços. Os resultados dessas pesquisas alteraram a administração da SLA em relação à sua atuação e os rumos de desenvolvimento científico coordenado por essa associação de classe.

No Brasil, OLIVEIRA (1994) investigou as atitudes de bibliotecários universitários com relação ao planejamento onde foi constatado que fatores ambientais, tempo de serviço e participação em eventos interferem significativamente nas atitudes. Contudo, uma análise particular de cada questão do instrumento revelou atitudes bastante tradicionais com pouca

abertura para inovações. O resultado não difere de estudos anteriores como FREEMAN (1991), MEY (1988) e BAKER & RUEY (1988).

Uma crença muito antiga entre bibliotecários é a de que o objetivo fundamental de qualquer biblioteca é prover o item certo para a pessoa certa na hora certa. Verdadeira e permanente, essa crença é a filosofia de trabalho do selecionador, bibliógrafo ou bibliotecário de Seleção e Aquisição.

Essa atividade, segunda categorizada neste capítulo, compõe-se de dois processos distintos: o de selecionar e administrar o desenvolvimento da coleção e o de adquirir os itens escolhidos.

No primeiro processo, o bibliotecário antecipa de certa forma o que deverá ser requisitado no segundo e seleciona um estoque básico de acordo com o orçamento, o espaço, os usuários, etc. Segundo KATZ (1980, p.3), alguns atributos importantes da pessoa que tem esta responsabilidade é "uma tolerância substancial para com o trabalho e uma atitude extremamente flexível em relação à percepção das pessoas sobre suas necessidades". A essência está na qualidade de entender porque as pessoas procuram ou não procuram uma biblioteca.

O processo de adquirir está fundamentado em vários conhecimentos:

- o conhecimento dos instrumentos de aquisição e fontes bibliográficas de informação e seu uso, o conhecimento dos métodos e técnicas de aquisição e sua aplicabilidade;
- o conhecimento de como executar todas as atividades e as relações do processo das operações com outras seções da biblioteca/organização;
- o conhecimento dos sistemas de distribuição, serviços e produtos do mercado e, finalmente;
- o conhecimento da prática e do estado da arte da pesquisa científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação e sua relação com o serviço de Seleção e Aquisição.

Dessa conjuntura registram-se estudos das competências do bibliotecário, principalmente relacionadas ao desenvolvimento de coleções, a novos instrumentos e fontes e à questão mais polêmica da categoria – a censura.

Uma das fontes de informação do selecionador consiste em bibliografias preparadas a partir da opinião de bibliotecários e usuários. O resultado final é um instrumento crítico muito útil. McDONALD, ALLEN, CARLETON & EHERNBERGER (1992) publicaram a 3ª. bibliografia anual anotada de instrumentos para o Serviço de Referência.

Cronologia e sumário dos acontecimentos relacionados aos processos judiciais dos editores Gordon and Breach contra autores de pesquisas sobre o preço de periódicos são relatados por O'NEILL (1992) com a intenção de entender as reações da comunidade bibliotecária e acadêmica sobre o caso.

Encontram-se registrados debates entre censores e defensores da liberdade de informação em três artigos sobre atitudes de bibliotecários em vários aspectos – VERGUEIRO (1987), NESTA & BLANKE (1991) e MORTON (1988).

Sobre o processo de aquisição, o artigo de BURNS (1990) revela, além de forte argumentação em favor dos bibliotecários que desenvolvem coleções diversificadas em termos de suporte informacional, também uma defesa em favor da importância da leitura complementando outras atividades.

Para finalizar, quatro investigações foram realizadas para caracterizar a atitude de bibliotecários para com as políticas estabelecidas de aquisição nos Estados Unidos. LOPEZ (1988) trata de teses em bibliotecas acadêmicas enquanto que SCHON, HOPKINS, MAIN & HOPKINS (1987), SCHON, HOPKINS & WOODRUFF (1988) e GLASS & SCHON (1988) abordam essa prática em relação aos livros em espanhol.

O fator de preocupação desses últimos se relaciona com a existência

de grandes populações imigrantes, dominando ou não o idioma inglês, que buscam livros em suas próprias línguas. Variáveis sociais e o distanciamento entre crença e atitude dos indivíduos concorreram também para as conclusões das pesquisas citadas.

Essa situação, somada aos novos suportes de informação disponíveis no mercado e o seu uso, forma um conjunto relativamente complexo que será pesquisado intensamente no futuro.

Além dessas relações, é importante lembrar que o desdobramento das potencialidades de todos os formatos depende, fundamentalmente, do selecionador, que deve considerar também a possibilidade de desconhecimento de certos formatos pelos usuários. Para análise, o selecionador não deve dispensar também a estreita relação com outros departamentos, principalmente, com o Serviço de Referência que mantém sistematicamente o contato direto com a comunidade.

Os estudos das categorias Administração e Seleção e Aquisição classificam-se, na grande maioria em relatos, em opiniões pessoais, experiências e estudos de casos (21). Essa situação altera-se com as pesquisas descritivas (8), as pesquisas de relacionamento entre certas variáveis organizacionais (2) e uma pesquisa quasi-experimental com um grupo de controle não equivalente.

Na análise do Dissertation Abstracts International (DAI) 1990-1994, observaram-se as mesmas categorias temáticas mencionadas anteriormente, com o acréscimo de mais duas: uma categoria relacionada ao registro catalográfico e outra aos "School Library Media Specialists". A última apresenta um número bastante significativo de pesquisas que demonstram o interesse despertado pelo papel que esse profissional desempenha atualmente no setor educativo.

A proporção de estudos na categoria Administração é também superior

em quantidade em relação à categoria Seleção e Aquisição. Mais abrangentes e diversificados, os estudos arrolam temas das teorias administrativas, estilos gerenciais, relações e avaliação, recursos humanos e arquitetura e até a situação e o progresso profissional. Destaca-se aqui a grande quantidade de pesquisas sobre satisfação no trabalho.

A categoria Serviço de Referência, bastante reduzida numericamente em relação as demais, contém investigações no setor da comunicação interpessoal, no uso de elementos dos registros bibliográficos e na atitude de bibliotecários em relação a usuários específicos, na educação de adultos e de adolescentes.

Avaliação de serviços comunitários, aspectos psicológicos, político-legais, de comunicação, de planejamento e de orçamento do serviço de empréstimo entre bibliotecas, validação e atitudes para com os sistemas especialistas, ganharam espaço nessas pesquisas científicas.

Contudo, o padrão de conhecimento e ações demonstrados por funcionários dos serviços ao público, quando da interação com usuários de bibliotecas acadêmicas de uma das teses, realçam a importância da observação como método de investigação nesse ambiente. Como em ELZY, NOURIE, LANCASTER & JOSEPH (1991), a aplicação dos resultados corresponde a benefícios no desenvolvimento profissional e educacional da área.

No âmbito da Educação, as dissertações e teses resumidas no DAI discorrem sobre a imagem do bibliotecário, o mercado atual de trabalho e a ética. Muitas investigações abordam preocupações com as mudanças decorrentes da era multicultural. Outras, pesquisaram a leitura e a criatividade em pesquisas na área.

Sendo assim, desta breve análise da coleção literária sobre as competências do bibliotecário, observa-se uma certa adjacência com os

estudos relacionados aos temas: Serviço de Referência e Educação.

A seguir, os dois próximos capítulos tratam esses temas de maneira individual, categorizando os trabalhos de forma a vê-se o cenário do desenvolvimento das pesquisas científicas.

2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O Serviço de Referência está baseado nas variáveis relacionadas à informação e o usuário, onde o bibliotecário tem papel fundamental de interlocutor. Com uma variedade significativa de atividades, a pesquisa sobre as competências do Serviço de Referência é bastante ampla e possui um número relevante de trabalhos publicados.

Sendo assim, da coleção literária científica detectaram-se quatro grupos distintos de estudos: o primeiro e mais numeroso diz respeito ao conceito de Serviço de Referência, ao perfil do novo profissional e suas possibilidades frente às mudanças tecnológicas e ambientais e ao conceito e desenvolvimento de algumas atividades específicas do Serviço de Referência; o segundo grupo de pesquisas aborda a atitude do bibliotecário para com determinados usuários; o terceiro aborda a ética no trabalho de Referência; e o último grupo, muito importante, representa as pesquisas que tratam da avaliação e eficiência do Serviço de Referência.

2.1. Conceito, perfil e atividades

Iniciando a primeira categoria, MACEDO (1990, p.9), em artigo "didático-reflexivo", discorre sobre as cinco linhas básicas de configuração do serviço, com o objetivo de instruir o leitor sobre os procedimentos e atitudes desejados, destacando suas peculiaridades, em bibliotecas públicas e escolares do Brasil.

Considerando-se que o Serviço de Referência ainda caminha a passos

lentos nas bibliotecas brasileiras – com excelentes exceções – e muito pouco se tem escrito sobre o tema na literatura nacional, o caráter didático-reflexivo do artigo de MACEDO (1990) merece destaque, tanto para o processo educacional como para alertar os profissionais da necessidade de implementação definitiva do serviço nas bibliotecas brasileiras.

Em alguns setores nacionais, as novas tecnologias estão sendo introduzidas nas bibliotecas, basicamente localizadas no Serviço de Referência. Com isso, o perfil do bibliotecário está sendo discutido amplamente. O trabalho de ANTONIO (1991) aborda questões relativas a esse novo perfil do bibliotecário em face das tecnologias de informação disponíveis.

Além da indicação de transformações que poderão ocorrer na profissão, a autora enfoca estudos do comportamento do bibliotecário sob o ângulo da psicologia. Os estudos pretendem determinar o estilo cognitivo do bibliotecário no Serviço de Referência para que ele transforme seu posicionamento de “profissional passivo para agente” da informação. (ANTONIO, 1991, p. 82)

ANTONIO (1991) cita Johnson & White que, em 1982, identificaram dois tipos distintos de estilos cognitivos. Aquele que age segundo a dependência da área (de especialização), com aproximação mais global do objeto, e aquele que age segundo a independência da área, com visão mais analítica do mesmo objeto.

Essa identificação demonstra diferenças de atitude em pessoas perante o objeto de trabalho e constituem grande fonte de informações no sentido de ampliar o desenvolvimento da área. O artigo finaliza com um levantamento de aspectos relacionados ao ensino da Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil e recomendações sobre a adequação e sensibilidade dos profissionais às novas tendências e problemas emergentes.

A literatura, de um modo geral, também aponta para as novas

características básicas do bibliotecário, que deve se munir, basicamente, das seguintes habilidades: interdisciplinaridade, especialização, conhecimento técnico e teórico e, principalmente, empenho na pesquisa científica. Contudo, o destaque fica para as novas tecnologias.

Uma síntese sobre a tipologia das novas tecnologias de informação em bibliotecas é apresentada por DE PAULA (1992) com os principais usos junto ao Serviço de Referência. Iniciando com os sistemas *on-line*, ela descreve os discos ópticos, o vídeo-texto, a editoração eletrônica e encerra com o correio eletrônico. DE PAULA (1992) procura apresentar de forma didática a atitude desejada do bibliotecário para com as novas tecnologias da informação.

Em estudo exploratório, GUEVARA (1992) analisou as atitudes de bibliotecários das bibliotecas da UFMG e da PUC/Rio em relação à automação nos seguintes aspectos: formação e uso das tecnologias de informação (TIs), influência das TIs nas tarefas, condições de trabalho no aprimoramento dos serviços, estado de ânimo frente à automação, interesse de aprendizado e durante o treinamento e, finalmente, a familiarização.

De modo geral, os resultados demonstraram atitudes favoráveis em relação à automação; porém, no que diz respeito ao desempenho das tarefas, as atitudes não são determinadas pelas variáveis investigadas: a idade, a experiência de trabalho com automação e o fato de as pessoas terem participado de disciplinas relacionadas à automação no programa de graduação.

Os resultados do estudo possibilitaram à autora detectar problemas administrativos relacionados ao impacto da automação em bibliotecas bem como sugerir investigações comparativas e experimentais para conhecer melhor a atitude dos bibliotecários brasileiros em relação às tecnologias de informação.

O artigo de VIANA (1990) aborda, através de uma revisão da literatura, o impacto do aparecimento das inteligências artificiais (IAs) na formação dos bibliotecários. A partir da premissa de que surgirão novos campos de pesquisa na Biblioteconomia e Ciência da Informação, a autora tenta responder a algumas questões relativas a sistemas baseados em IAs. Apresenta também os setores afetados; as possíveis contribuições das novas tecnologias; como se desenvolve a pesquisa na área de IAs e as transformações na atuação do bibliotecário.

Com a introdução efetiva das IAs nas bibliotecas, a autora conclui que existe a possibilidade de alguns setores de estudos da área serem abandonados como consequência do desaparecimento das respectivas funções. Dentro dessa perspectiva pode-se afirmar que a Biblioteconomia e Ciência da Informação está em desenvolvimento e novas áreas de atividades e pesquisas deverão surgir, bastando apenas aos profissionais a percepção e a atitude correspondente ao crescimento para romper com a conjuntura conservadora, observada também em outros trabalhos. (MEY, 1988, FREEMAN, 1991 e BAKER & RUEY, 1988)

Na pesquisa de STOVER (1992), a demonstração inicial é da existência de várias publicações eletrônicas disponíveis hoje na área de religião, tanto para estudos científicos como para estudos populares. Desse modo, seu problema de pesquisa era verificar se os bibliotecários especializados poderiam continuar oferecendo o mesmo tipo de serviço na mudança dos recursos impressos para os eletrônicos e qual o impacto desses novos instrumentos nesses profissionais.

A atitude para com as pesquisas bíblicas ajudadas por computador foi medida com a ajuda de um questionário a todos os membros da American Theological Library Association.

STOVER (1992) descobriu algumas contradições como o fato de dois

terços dos pesquisadores acessarem bases de dados bibliográficas específicas em religião no suporte *CD-ROM* e somente um terço possuir o texto eletrônico da Bíblia. Além disso, por várias razões, os bibliotecários da área ainda estão relativamente lentos na implantação de recursos eletrônicos enquanto que departamentos acadêmicos e centros de computação parecem estar competindo com as bibliotecas pelo direito de disseminar textos eletrônicos religiosos.

Para provar, o autor discorre sobre todas as novas possibilidades de fontes e disseminação na área mas deixa de abordar os serviços dos bibliotecários. A intenção é mandar um aviso aos bibliotecários "que o mundo está mudando rapidamente e aqueles que não mudarem com ele eventualmente perderão sua relevância na sociedade". (STOVER, 1992, p.700).

Na pesquisa histórica de FREEMAN (1991) focalizam-se duas grandes invenções do século XIX – o catálogo de fichas e a máquina de escrever – para examinar os métodos que precederam suas introduções nas bibliotecas e se chegar às novas tecnologias. O autor revela que as práticas estabelecidas nessas instituições persistiram por muitos e muitos anos, onde freqüentemente coexistem tecnologias novas e velhas.

Os bibliotecários têm adaptado as novas tecnologias às bibliotecas desde há muito tempo; todavia, o profissional primeiramente hesita em adotá-las e, depois, conserva os padrões tradicionais por mais tempo do que o necessário. A reposição de uma tecnologia por outra tem dependido também de fatores como, por exemplo, o orçamento, a reação dos usuários, e os sentimentos, atitudes, percepções e opiniões de bibliotecários e administradores.

Para demonstrar essas resistências, o estudo de um caso relatado por BUTCHER & KINCH (1990) revela os problemas enfrentados pela Oregon

State University Library – apesar da utilização da técnica Administração Participativa – para a introdução de novas tecnologias e a reorganização física do Serviço de Referência.

O serviço estava separado em duas partes, com grandes diferenças físicas e sérios problemas de atitudes dos profissionais. O ponto central da discussão no artigo refere-se à abordagem utilizada na resolução dos problemas para que os bibliotecários aceitassem a necessidade da reorganização do Serviço de Referência e como esta decisão provocou um conflito com os professores dos departamentos que usavam os materiais do serviço de Referência da biblioteca.

De certa maneira, a luta refletiu diferenças entre as atitudes de usuários e responsáveis pela administração da coleção e dos serviços. O método empregado pela biblioteca para a mudança dividiu-se em várias etapas. A primeira, foi a seleção de uma equipe gerencial com representantes das duas áreas envolvidas e de um consultor externo para desenvolver uma visão compartilhada do serviço. As etapas seguintes consistiram na: discussão das implicações de uma Referência única, contato com bibliotecas que tinham se reorganizado, leitura da literatura profissional sobre o tema e discussão do problema, intitulado pelos participantes do projeto como “campo de ação”. (BUTCHER & KINCH, 1990, p.280)

Os eventos concorrentes ao projeto de alterações no Serviço de Referência foram a aquisição de tecnologia de *CD-ROM* e sua localização em um dos dois andares das áreas em questão; a divisão do setor em Serviço de Buscas (concentrado em buscas *on-line* e em *CD-ROM*, instrução bibliográfica e empréstimo entre bibliotecas) e Serviço de Referência. Por último, a perspectiva de aquisição de um sistema *on-line* integrado necessitaria primeiramente do estabelecimento de padrões de serviço para todas as áreas.

A experiência da biblioteca demonstrou que os problemas surgiram

pela falta de uso dos canais de comunicação, porque qualquer atitude do corpo administrativo das bibliotecas também diz respeito aos corpos docente e discente da universidade – além do pessoal da própria biblioteca. Há, igualmente, necessidade de preparação dos funcionários para a Administração Participativa, como recomendado por WEBB (1988).

Na literatura internacional também se registra a preocupação com a introdução das tecnologias da informação em bibliotecas. Embora mais incidentalmente sob o ponto de vista teórico, a alfabetização tecnológica ainda constitui um problema nesses ambientes.

STIEG (1990, p. 45) inicia seu artigo com o conceito de Serviço de Referência e o impacto da tecnologia com o argumento de que um “serviço, não uma sugestão” é o que interessa ao usuário de uma biblioteca. A problemática estabelecida pela autora é a existência da possibilidade de manutenção dos fundamentos tradicionais do Serviço de Referência “ideal” no novo ambiente tecnológico. A questão principal abordada é o significado de um bom serviço e, para a autora, as discussões atuais tendem a enfatizar mais a técnica de conduzir uma entrevista do que a atitude do profissional.

Serviço é a soma de um produto mais a atitude do bibliotecário. Essa equação é muito salientada no artigo para demonstrar que os valores do século passado sobre bons serviços não se alteraram significativamente. A questão é se os princípios ainda são apropriados. A autora defende que, neste século, a introdução de “novas fontes de Referência, mais ... e melhores ...” não muda a natureza do Serviço de Referência e os problemas continuam mais ou menos sendo os mesmos. (STIEG, 1990, p.47)

A intenção da autora é alertar para a possível omissão do bibliotecário em ajudar o usuário a encontrar o que necessita, porque está mostrando como usar as máquinas e devotando muito tempo à educação contínua e, com isso, tornando-se mais técnico. De certa forma, DENNIS & HARRINGTON (1990)

confirmam essa tendência quando comparam, em sua pesquisa, as atitudes de bibliotecários e professores quando usam as novas tecnologias.

Muito embora já se tenham resultados da influência das novas tecnologias no trabalho de diversos grupos, os efeitos psicológicos no profissional da Biblioteconomia e Ciência da Informação não foram ainda totalmente estudados. As mudanças nos padrões de comportamento são apontadas por STIEG (1990) para salientar que estas modificações do ambiente têm duas implicações: no processo e no conteúdo da comunicação. A comunicação é o centro do processo de Referência e pode-se estar esquecendo de que o que interessa é aquilo que está escrito e não o formato em que se encontra a informação.

O profissional do Serviço de Referência é mais do que o intermediário entre o indivíduo necessitado de informação e o mundo da informação. As ponderações de STIEG (1990, p. 49) também ressaltam a identidade do trabalho de Referência como essencial para salvar a vaca do produtor de leite na velha estorinha de Wyer. A informação pode vir de um livro, de um *CD-ROM* ou de um videocassete; contudo, o usuário ainda precisa de um profissional "orientado para o serviço". Ele deve entender o problema, direcioná-lo para a melhor fonte, ensinar a usar essa fonte e, muitas vezes, interpretar o que o usuário encontrou.

As reflexões de STIEG (1990) são de fundamental importância visto que reforçam o conceito de Serviço de Referência para auxiliar o bibliotecário a enfrentar os desafios do estabelecimento desse serviço sinalizando, assim, novos caminhos para o ensino.

Para determinar certas influências que as novas tecnologias de informação exercem sobre o bibliotecário, STAFFORD & SERBAN (1990) tiveram como objetivos em seu estudo identificar os problemas que estas tecnologias causam aos profissionais da Referência, isolar as competências

específicas para lidar com as novas tecnologias e, por fim, sugerir estratégias de recrutamento, treinamento e avaliação de funcionários de Referência em um ambiente automatizado.

De acordo com a literatura e as experiências pessoais desses autores, existe um núcleo de competências específicas para o ambiente automatizado do Serviço de Referência. As competências (habilidade na interface usuário-funcionário, conhecimento das fontes tradicionais e automatizadas de Referência, habilidade para recuperar dados, habilidade para lidar com a tecnologia da informação, habilidade instrucional e habilidade organizacional) são analisadas e discutidas com o propósito de auxiliar administradores na sua identificação de candidatos ao departamento de Referência.

Para tanto, STAFFORD & SERBAN (1990) perpassam pelos processos de seleção, treinamento e avaliação através dos quais um administrador poderá obter profissionais com os requisitos necessários para o Serviço de Referência em ambiente automatizado. Nesse aspecto, o artigo está estreitamente relacionado com a categoria Administração do capítulo 1, embora lá os temas abordados estejam mais vinculados a estilos gerenciais do que a esta área específica da Administração: os Recursos Humanos.

Uma nota de pesquisa da revista *College & Research Libraries* de janeiro de 1993 apresenta uma investigação – referenciada também no DAI – que mediu níveis de 4 habilidades cognitivas entre bibliotecários do serviço ao público de bibliotecas acadêmicas e estudantes. As 4 habilidades cognitivas (*velocidade de percepção, raciocínio lógico, observação espacial e compreensão verbal*) foram extraídas e comparadas por análise de variância.

Os dois grupos de sujeitos voluntários completaram o "Kit of Factor-Referenced Cognitive Tests" independentemente. ALLEN & ALLEN (1993, p.68) encontraram que os bibliotecários possuem maiores graus de "habilidades de compreensão verbal e raciocínio lógico do que os estudantes".

A análise da variável *observação espacial* não apresentou diferenças significativas entre os sujeitos enquanto que para a variável *velocidade de percepção*, os estudantes registraram maior habilidade do que os bibliotecários.

Desde que as habilidades cognitivas influenciam o desempenho de recuperação de informações, os resultados sugerem que várias abordagens, tanto para os bibliotecários como para os estudantes, devem ser revistas para melhorar a tarefa mencionada.

Na literatura nacional, assim como na estrangeira, é bastante evidente a grande quantidade de trabalhos na área de estudos de usuários. Embora menos evidente, mas de igual importância, encontram-se as pesquisas sobre educação de usuários e instrução bibliográfica, ambos constituindo parte integrante do Serviço de Referência.

O artigo de BELLUZZO & MACEDO (1990), único da categoria a tratar da educação de usuários, examina as origens do Serviço de Referência no Brasil e a necessidade de sistematização do tema no que se refere à conscientização dos profissionais.

Para complementar as instruções específicas do serviço de orientação de usuários, as autoras abordam a problemática do treinamento do profissional de Serviço de Referência. Com enfoque didático e com base na Teoria Geral da Administração, o texto propõe programas de educação de usuários.

O debate envolvendo a atividade de Instrução Bibliográfica do Serviço de Referência é o da informação *versus* instrução. Tema da pesquisa de HARRIS (1992), tinha o objetivo de identificar as posições tomadas por bibliotecários de bibliotecas públicas, especializadas e acadêmicas, a respeito do papel da Instrução Bibliográfica.

O autor usou como método afirmações relevantes retiradas da literatura para determinar o grau de concordância dos bibliotecários com as

várias posições do debate. Os sujeitos da investigação foram os membros da Canadian Association of College and University Libraries e da Canadian Association of Special Libraries and Information Services. Os grupos foram comparados com um terceiro, formado por membros da Canadian Association of Public Libraries, que havia sido investigado anteriormente pelo mesmo autor, em 1989, sobre a filosofia da Instrução Bibliográfica neste tipo específico de biblioteca.

Os resultados encontrados no estudo revelaram que os bibliotecários acadêmicos tendem a favorecer as posições que enfatizaram o usuário independente do tipo "orientado para a instrução", enquanto que os bibliotecários de bibliotecas especializadas vêem a prestação do serviço do tipo "orientado para a informação" como função chave do Serviço de Referência. A posição intermediária entre essas duas ficou para os bibliotecários das bibliotecas públicas. (HARRIS, 1992, p. 253)

Alguns resultados do estudo apoiam aspectos da pesquisa de MITCHELL & MORTON (1992) sobre a situação de docente bibliotecário em várias universidades americanas. Essa prática, que ainda é extremamente irregular tanto pelas políticas estabelecidas como pelo acréscimo das novas tecnologias de informação no ambiente da biblioteca, converge também para a irregularidade do treinamento formal e informal (THOMAS, 1988) sempre acrescido das ambigüidades das abordagens (DANIEL, 1989).

Embora se tenham notado problemas relacionados à introdução das novas tecnologias em várias áreas de atuação do bibliotecário de Referência, é evidente que essas alterações no ambiente propiciaram certas melhorias do atendimento ao usuário. Um dos serviços que se expandiu com a introdução das tecnologias de informação foi o Serviço de Informação Referencial. Ainda pouco difundido em certas regiões – embora tenha pelo menos vinte anos de existência – esse é um processo ativo que tem como objetivo ligar o usuário da

biblioteca com a fonte de informação externa à biblioteca.

Os desafios dessa atividade para um país em desenvolvimento como o Brasil se baseiam nas mesmas premissas dos países desenvolvidos que são: a identificação das fontes informacionais internas, a identificação das fontes informacionais externas, a geração de fontes e a criação de redes de cooperação.

Para LOPES (1991) a consolidação dessas premissas é uma necessidade fundamental para a criação do Serviço de Referência e Centros Referenciais do futuro. Com uma abordagem um pouco mais ampla do que MACEDO (1990) no que diz respeito às linhas de configuração do Serviço de Referência, a autora incorpora ao discurso didático o conceito de Centros Referenciais incluindo bibliotecas especializadas no contexto. Contudo, deve-se considerar que, no decorrer do discurso, a autora deixa dúvidas ao leitor quando usa a expressão "Serviço de Referência e/ou Centros Referenciais" – na página 74. O Serviço de Informação Referencial ou Centro Referencial constitui uma das atividades do Serviço de Referência.

A introdução do conceito de Centros Referenciais na literatura nacional demonstra indícios de que os desafios enumerados por LOPES (1991) estão sendo, de certa forma, abordados, principalmente pela incorporação das novas tecnologias nas bibliotecas. A autora acredita também que o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e sua introdução nas bibliotecas podem abrir caminhos para a atuação do bibliotecário.

Nesse sentido, a dissertação de SOUZA (1992) analisa o ambiente da Empresa Brasileira de Pesquisa Agrícolas (EMBRAPA) no Brasil e o processo de mudanças no período para sugerir a implantação de Centros Referenciais em unidades descentralizadas da instituição. A autora acredita que essa seja a melhor forma de interligação das instituições nacionais e de compartilhamento de recursos informacionais.

Nos Estados Unidos, a faceta do Serviço de Informação Referencial parece estar consolidada em bibliotecas públicas com certo período de experiência. Para compreender melhor as atitudes e barreiras existentes com o Serviço de Informação Referencial, BAKER & RUEY (1988) realizaram uma investigação com bibliotecários (diretores e chefes do Serviço de Referência) das bibliotecas públicas do estado da Carolina do Norte.

Na investigação, os autores elaboraram um questionário para examinar como os bibliotecários viam o relacionamento do Serviço de Informação Referencial com os serviços tradicionais da Referência e se acreditavam ser essa atividade apropriada às bibliotecas públicas.

Os resultados apoiaram estudos anteriores, onde a maioria dos bibliotecários acreditava ser a atividade apropriada para bibliotecas públicas, e que não diferia significativamente de outras atividades do Serviço de Referência. Entretanto, o estudo também mostrou algumas divergências nas respostas, quando analisado por tipo de atividade específica desenvolvida. Sendo assim, os autores acreditam ser necessária uma investigação sobre o relacionamento entre as respostas obtidas e o oferecimento ou não do Serviço Informação Referencial.

Na conclusão do artigo, BAKER & RUEY (1988) afirmam que o sentimento existente entre os bibliotecários de bibliotecas públicas é de manutenção dos Serviços de Informação Referencial relativamente mais próximos aos serviços tradicionais de Referência. Os serviços de aconselhamento, transporte e acompanhamento são praticamente rejeitados por serem mais pertinentes às agências de serviço social. O resultado se mostrou consistente em relação a duas variáveis: a diminuição dos orçamentos em geral nas bibliotecas e as barreiras apresentadas pelos sujeitos (treinamento de pessoal para as atividades e fundos para desenvolvimento de Serviços de Informação Referencial).

Apesar de os sujeitos rejeitarem a maioria das atividades, a provisão de informações simples, complexas e a construção de um arquivo de fontes revela uma tendência de expansão do Serviço de Informação Referencial, principalmente porque a introdução das tecnologias modernas de informação facilitam o processo.

Nesse aspecto, também, podem levar-se em consideração as variáveis relacionadas com o conservadorismo entre bibliotecários que constantemente aparecem na literatura e que poderiam ser investigadas detalhadamente. Um exemplo é o estudo de FREEMAN (1991), que explorou a convivência de tecnologias novas e velhas em bibliotecas. Ele focalizou duas inovações importantes do século XIX e as dos dias de hoje para concluir que a substituição de tecnologias não tem sido um problema muito simples para os bibliotecários.

2.2. Usuários

O segundo grupo da categoria Serviço de Referência reúne as pesquisas sobre a atitude dos profissionais para com grupos específicos de usuários. Assim como em outras áreas, na prestação de serviços da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a atitude do profissional deve levar em consideração a pessoa do cliente. Duas pesquisas se relacionam especificamente com o tratamento destinado pelos bibliotecários a dois grupos diferentes de usuários: os deficientes e os idosos. Um artigo aborda a relação do bibliotecário com estudantes estrangeiros.

No estudo de DEQUIN, SCHILLING & HUANG (1988) o objetivo foi quantificar as atitudes de bibliotecários universitários para com os deficientes e comparar os resultados com o sexo, idade, nível de informação e grau de contato do profissional com o grupo específico de usuários.

Para reunir as informações, os autores enviaram questionários a 25% dos bibliotecários do estado de Illinois, nos Estados Unidos, selecionados

aleatoriamente. O instrumento era composto de duas partes: uma escala ATDP-O (Attitude Toward Disabled Persons Scale-O) de Yuker, Block e Young, com valores variando entre 0 a 120 onde a atitude positiva se dava com os valores maiores. A segunda parte registrava dados de natureza demográfica quanto ao sexo, idade, recebimento de informações sobre deficientes, se o sujeito era ou não um deficiente e se tinha algum contato com deficientes.

Para a última parte da análise, os autores selecionaram grupos de sujeitos com características semelhantes sendo a média dos valores ATDP-O comparadas pelo teste-t para determinar se as diferenças eram significativas.

Quanto ao sexo, descobriu-se que, embora o valor médio para as mulheres fosse maior do que para os homens, isso não era estatisticamente significativo quando medido pelo teste-t. A análise da idade mostrou que a atitude mais positiva ficou com o grupo entre 20 e 29 anos. A diferença entre esse grupo e o de 40-49 e o de 50-59 anos foi significativamente maior ao nível .05. Em outras comparações efetuadas não houve diferenças significativas; entretanto, a média do valor ATDP-O gradualmente decresceu nos grupos de 20-29 anos e de 40-49 anos, e cresceu gradualmente nos seguintes grupos: de 50-59 anos, de 60-69 e acima de 70 anos.

Quando a variável *nível de informação* foi analisada verificou-se que nenhum dos sujeitos tinha participado de um curso específico de serviços para deficientes.

Em relação ao contato, o grupo que apresentou o menor valor ATDP-O foi também o grupo com maior número de amigos deficientes. Os outros tipos de contatos decresceram na seguinte ordem: colega de trabalho, parentes e membro da família. A média do valor ATDP-O para cada tipo de contato foi comparada também com outros tipos de contato; só ocorrendo diferença significativa entre bibliotecários com membros da família ou amigo deficiente.

DEQUIN, SCHILLING & HUANG (1988) também conseguiram mostrar com os dados coletados que o grupo de respostas com, pelo menos, um tipo de contato valorizou significativamente, ao contrário daqueles que não tinham nenhum contato. Alguns resultados concordaram com pesquisas semelhantes em outras áreas e a conclusão é de que 50% dos sujeitos foram considerados com atitudes levemente positivas.

Com propósito semelhante à pesquisa de DEQUIN, SCHILLING & HUANG (1988), COLLINS (1987) investigou a atitude de bibliotecários para com um grupo especial de usuários de bibliotecas universitárias: os adultos de 65 anos ou mais.

O instrumento desenvolvido por COLLINS (1987) englobava questões de caráter geral e questões sobre a percepção dos bibliotecários em relação a esse grupo, como estudiosos e usuários da biblioteca em potencial. A escala de LIKERT utilizada resultou em dados sobre a atitude dos bibliotecários e os serviços oferecidos para os idosos.

A amostra escolhida era constituída por sujeitos de 106 instituições de nível superior que ofereciam o programa Elderhostel, em 19 estados americanos, há pelo menos dois ou três anos, entre 1977-1979. Trezentos e onze bibliotecários receberam o questionário por estarem de alguma forma ligados, pelo menos em parte, ao trabalho com idosos.

Entre dois grupos de bibliotecários, o dos que planejavam serviços aos idosos e o dos que não planejavam, foram encontradas diferenças significativas quanto à conscientização das necessidades do grupo. O primeiro grupo indicou maior consciência e, em relação a outros dois grupos identificados, o dos que implementavam serviços aos idosos e o dos que não implementavam, a concordância com as afirmações foi maior também no primeiro grupo.

A autora concluiu que os bibliotecários do estudo tenderam a exibir

grande discordância em relação a sujeitos de pesquisas anteriores que apresentaram imagens negativas de longa-data. Ficou evidente a discordância deles quanto a afirmações estereotipadas sobre as condições mentais (em deterioração) dos idosos. Os resultados indicaram também que, embora os bibliotecários universitários, geralmente, não concordassem com as percepções negativas a respeito do grupo, as atitudes positivas poderiam depender da situação particular de cada um quando estava lidando com idosos do programa Elderhostel.

As implicações dos resultados nos programas de bibliotecas poderiam sugerir, segundo COLLINS (1987), que se considerassem alguns aspectos importantes, entre os quais cita: a estrutura organizacional e física da biblioteca; a interação da biblioteca com outras unidades da instituição (principalmente as de programas de educação contínua) e a disponibilidade de assistência da própria universidade.

As sugestões do estudo demonstram a necessidade de se realizarem pesquisas posteriores, com um instrumento que contenha questões abertas ou entrevistas, com inclusão de certos relacionamentos não abordados na investigação. Por exemplo, a relação entre a função instrucional/informacional da biblioteca e os programas para os idosos ou ainda o tipo de treinamento que as escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação poderiam oferecer para preparar os bibliotecários para este serviço específico.

Aos olhos de SARKODIE-MENSAH (1992) o bibliotecário acadêmico precisa, além de usar estratégias propostas na literatura, estar ciente de que para atender os estudantes estrangeiros é necessário conhecer seus padrões de linguagem, ouvir as palavras e não as entonações, ter sensibilidade no que perguntar e dizer, adquirir fluência em línguas estrangeiras e, principalmente, ter conhecimentos acerca das suas culturas.

Através de vários exemplos de desentendimentos em entrevistas do

Serviço de Referência, o autor mostra que os bibliotecários do setor precisam estar preparados para os desafios impostos pela diversidade da era multicultural.

2.3. Ética

A ética no Serviço de Referência constitui o tema do terceiro grupo de pesquisas desta parte da revisão. O artigo de HARDY & ROBINSON (1990) também relacionado, de certa forma, com a atitude do bibliotecário com um tipo específico de usuário (nesse caso estudantes de Biblioteconomia e Ciência da Informação), trata do ensino de Referência e de questões de ética no trabalho.

HARDY & ROBINSON (1990) preocupados com questões éticas experienciadas pelos bibliotecários do Serviço de Referência, realizaram um estudo descritivo, em 1987, para explorar como os bibliotecários resolviam o dilema de responder às questões dos estudantes de Biblioteconomia e Ciência da Informação e prover uma descrição preliminar da situação sobre a qual outra pesquisa poderia ser construída.

Um questionário enviado a bibliotecários de Referência foi enviado também para os professores daquela disciplina que deveriam aplicá-lo em seus alunos. O instrumento usado continha uma lista com 12 tipos de serviços oferecidos regularmente aos usuários e questionava: se qualquer um dos 12 serviços era oferecido exclusivamente a outros alunos em geral, se existiam políticas sobre o assunto na biblioteca, se existiam acordos entre a biblioteca e a escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação e se os alunos eram instruídos para não pedirem ajuda aos bibliotecários de Referência.

Cinquenta e nove por cento dos sujeitos respondeu que não existiam políticas ou linhas de orientação no assunto nem acordos com a escola e que os alunos não estavam proibidos de fazer perguntas aos bibliotecários. O único serviço indicado como não disponível a esses alunos era o de Instrução

Bibliográfica.

A perspectiva exposta pelos estudantes em seus comentários gerais dizia respeito à ética. Segundo eles, o último recurso para seus deveres escolares seria o bibliotecário de Referência, tanto pela consciência dos propósitos das tarefas como pelos princípios éticos apreendidos no decorrer do programa.

Alguns alunos relataram tratamento igualitário mas muitos percebiam que, quando reconhecidos como pertencentes ao corpo discente da escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação, recebiam tratamento menos intensivo. Em consenso, os professores revelaram que as questões dos alunos deveriam se limitar à assistência localizada e à instrução sobre o uso de fontes.

Quanto às perspectivas dos bibliotecários sobre o tema, os relatos refletiram consenso no sentido de não se fazer a lição de casa dos estudantes e que esses recebiam o mesmo tratamento que os outros usuários.

Embora exploratório, o estudo de HARDY & ROBINSON (1990) possibilitou visualizar contradições entre a realidade do trabalho diário da Referência, o idealismo do código de ética (RASD 1979) e a conferência anual da ALA de 1989. As sugestões dos autores para pesquisas posteriores são relativas à escolha da amostra. Eles acreditam ser necessário, para melhor confiabilidade dos resultados, que haja coerência das amostras, análise estatística e técnica de coleta de dados sem obstrução.

O sigilo das informações é uma outra questão que envolve também a ética no Serviço de Referência. A recomendação do conselho da American Libraries Association é de que: "os bibliotecários devem proteger o direito de cada usuário à privacidade com respeito à informação procurada ou recebida e aos materiais consultados, emprestados ou adquiridos". (apud ISBELL & COOK, 1986, p. 483)

Em um estudo realizado por ISBELL & COOK (1986) onde o objetivo principal era determinar a qualidade do sigilo das buscas em bibliotecas universitárias de Illinois (excluindo-se a Southern Illinois University, da qual os autores faziam parte), eles também determinaram a existência de políticas relativas ao sigilo da busca bibliográfica e a adoção dessas políticas na prática.

Através de um questionário enviado aos diretores das bibliotecas e aos bibliotecários-chefes do serviço *on-line*, os autores coletaram dados sobre o arquivamento das buscas bibliográficas, as atitudes de usuários para com o sigilo dos registros das buscas, as políticas formuladas e se, após arquivamento por um período longo, as buscas, o nome do usuário e o assunto continuavam em sigilo.

Quanto às atitudes, as respostas mostraram inconsistência na preservação do sigilo dos registros e também nas atitudes expressadas sobre o tema. As políticas adotadas, em sua grande maioria, não estavam regularmente formalizadas. Descobriu-se, entretanto, que o sigilo das buscas era considerado tão importante quanto o sigilo dos registros da circulação de materiais apesar de, na prática, não ser essa a atitude demonstrada.

Dos comentários informais que os sujeitos fizeram, ISBELL & COOK (1986) resgataram que, nas bibliotecas de grande porte, a preocupação com o assunto era maior do que nas bibliotecas menores.

Os procedimentos sugeridos pelos autores para se evitarem problemas na área são: limitação do período de tempo de guarda dos registros de buscas, limitação do acesso aos registros de buscas, limitação da abertura das buscas (e somente com autorização formal do usuário) e limitação do uso do número de identificação do usuário. Além disso, os autores recomendam que as bibliotecas formulem suas políticas de buscas bibliográficas *on-line* e a adoção do Item III do Código de Ética da ALA citado anteriormente.

Para continuidade da investigação sobre o tema, ISBELL & COOK (1986) indicaram que o método de pesquisa deveria detalhar a questão da importância do sigilo dos registros de circulação de materiais entre bibliotecários e comparar os resultados com o do sigilo das buscas bibliográficas.

As tecnologias de informação têm colaborado para esta facilidade que parece ameaçar constantemente a privacidade que o usuário tem direito.

2.4. Avaliação

A evolução do Serviço de Referência caracteriza-se pela variedade de atividades desenvolvidas e também pelos meios de controle da produção para sua maior eficiência. Sendo assim, a avaliação das atividades é básica. O último grupo de pesquisas tem como tema central a avaliação e a eficiência do Serviço de Referência.

Um dos aspectos polêmicos do Serviço de Referência é exatamente a sua eficiência, por ser também um dos mais difíceis de se avaliar. No entanto, MURFIN & RULAND (apud POWELL, 1984, p.4) apontam as razões para se avaliar esse serviço, com as seguintes inclusões:

- "1) Um aumento na habilidade de identificar áreas com problemas;
- 2) Uma base maior de documentação objetiva para resolução de problemas;
- 3) Provisão de uma base comparativa para determinar os efeitos de mudanças;
- 4) O desenvolvimento de padrões e princípios e
- 5) O apoio para a melhoria de serviços inadequados e/ou manutenção contínua de bons serviços."

Em proposta de avaliação do Serviço de Referência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP no Brasil, MARQUETIS (1989) descreve a tipologia de serviços e respectivos métodos de avaliação para concluir que o sistema é falho no aspecto do uso de medidas de desempenho.

KELLEY (1991) recorreu ao conceito dessas medidas para indicar a necessidade do uso sistemático do processo em bibliotecas acadêmicas. Ela demonstra, assim como MARQUETIS (1989), com um estudo de caso, como estas medidas diferem da prática atual de coleta de dados corrente, porque são necessárias e como um programa de medidas poderia ser encaixado no processo de planejamento de uma biblioteca.

McCLURE (1986) ressalta a sua preocupação com as questões relacionadas com as medidas de desempenho e custos de serviços ao público em bibliotecas universitárias. Sendo assim, desenvolveu um projeto piloto para identificar as percepções dos gerentes intermediários dos serviços sobre o tema. Alguns dos sujeitos foram entrevistados em grupo e outros individualmente.

Duas bibliotecas participaram da pesquisa e os profissionais se mostraram com pouca confiança na utilidade da produção de dados sobre custos e o uso das medidas de desempenho. Os sujeitos também acreditavam que a disponibilidade destes dados raramente obtém impacto sobre as tomadas de decisões nestas bibliotecas.

O fator mais agravante do estudo de McCLURE (1986) parece ser a desconfiança dos bibliotecários na validade de dados produzidos na própria biblioteca. Estes profissionais afirmaram que o tempo gasto para identificar, coletar e analisar os dados é perdido, porque são considerados somente auxiliares no desempenho administrativo.

McCLURE (1986) discute as implicações dos resultados e sugere algumas estratégias específicas para aumentar a utilidade de dados relativos a custos e medidas de desempenho em tomadas de decisão e planejamento dos Serviços de Referência em bibliotecas universitárias.

A descrença quase que generalizada nas atividades de caráter matemático poderia estar, de certa forma, prejudicando o desenvolvimento,

principalmente no que diz respeito à eficiência dos serviços de atendimento ao público e, como o autor sugere em outro artigo (McCLURE, 1989), é preciso verificar as razões destes resultados também junto ao processo educacional. Nesse aspecto, os trabalhos de STIEG (1990) e DENNIS & HARRINGTON (1990) sinalizam para a mesma dificuldade que o profissional da Biblioteconomia e Ciência da Informação de forma geral apresenta em relação aos fundamentos em matemática e estatística, que pode alterar os objetivos principais do processo da Referência.

A avaliação do Serviço de Referência também pode ser realizada através da análise de uso de instrumentos específicos pelos bibliotecários. O artigo de EGER (1988) trata do comportamento de aceitação por bibliotecários e usuários da base de dados Medline da área de medicina. O objetivo da investigação foi obter informações sob a preferência dos diversos formatos em que essa fonte está disponível (em versão impressa, *on-line* e CD-ROM) através de dois questionários enviados a 200 bibliotecas e entre os usuários do Core Medline/Ebsco CD-ROM na Holanda.

As respostas do primeiro questionário revelaram informações sobre a circulação das diversas versões das principais fontes de Referência em medicina e a relevância de seus produtos. O segundo obteve dados sobre o uso destes instrumentos nas diversas formas e a performance do Medline.

Os dados mostraram que, na Holanda, a fonte bibliográfica médica mais usada é a Excerpta Medica seguida pelo Index Medicus, onde 25% das bibliotecas fazem buscas *on-line* e outras 25% oferecem serviços *on-line* através de outros departamentos.

Embora EGER (1988) não apresente claramente na publicação o resultado da comparação entre os atributos dos diversos formatos (impresso, *on-line* e CD-ROM), os índices de autor, thesaurus e títulos de revistas tradicionais em produtos impressos foram indicados como os mais apreciados.

Em seguida, os mais apreciados são os atributos só disponíveis em aplicações de computador como os operadores Booleanos.

As competências do bibliotecário de Referência avaliadas por usuários de bibliotecas públicas foram investigadas por HARRIS & MICHELL (1986). Os autores utilizaram como método a observação. Os sujeitos assistiam às entrevistas gravadas em *videotapes* e, em seguida, respondiam a um questionário. As variáveis sociais da pesquisa eram o sexo do bibliotecário, do usuário e do observador e o comportamento de comunicação entre o bibliotecário de Referência e o usuário.

A interação e a cordialidade não-verbal do bibliotecário de Referência produziram efeitos nos julgamentos dos usuários quanto à classificação das competências e na avaliação do profissionalismo. A variável denominada *inclusão*, dizia respeito ao grau de profundidade com que o bibliotecário instruiu o usuário sobre as fontes de Referência. Nesse caso, houve diferenças nas respostas entre homens e mulheres e os autores concluíram que o sexo dos observadores teve mais peso para as variações dos resultados do que o sexo dos bibliotecários ou usuários nas gravações.

O experimento controlado demonstrou que certos fatores sociais presentes durante a entrevista de Referência afetam o julgamento da qualidade do serviço. A investigação apoia os resultados obtidos por MORRISEY & CASE (1988) e CARMICHAEL (1992) onde constatou-se também que a variável sexo tem influência significativa nos resultados.

Em continuidade à pesquisa realizada em 1986, MICHELL & HARRIS (1987) reexaminaram a diferença de percepção das competências dos bibliotecários do Serviço de Referência entre usuários e bibliotecários de bibliotecas públicas. O método utilizado foi o mesmo anteriormente definido. Porém, a amostra escolhida se constituiu de 32 bibliotecários e 32 bibliotecárias presentes no Encontro Anual da Ontario Library Association.

Após a apresentação do vídeo, os sujeitos eram solicitados a ordenar vários aspectos do comportamento do bibliotecário em uma escala de 21 itens.

As reações dos sujeitos da pesquisa foram avaliadas em relação a três estímulos sociais: a cordialidade, a inclusão (processo em que o bibliotecário instrui o usuário quanto ao uso dos instrumentos de Referência) e o sexo.

A análise comparativa entre usuários e bibliotecários mostrou que estes foram mais ou menos iguais em relação ao desempenho competente do bibliotecário quando era apresentado com mais cordialidade/entusiasmo não-verbal. Entretanto, os profissionais se mostraram mais críticos no julgamento do Serviço de Referência de modo geral.

A descoberta mais importante da pesquisa de MICHELL & HARRIS (1987) foi a diferença de julgamento atribuída ao sexo dos bibliotecários. As bibliotecárias graduavam menos que seus colegas bibliotecários e usuários. Assim como nas pesquisas citadas anteriormente, nesse trabalho a variável sexo influenciou bastante as atitudes dos profissionais.

A descoberta de outros fatores que influenciam o sucesso da entrevista que se dá entre o usuário e o bibliotecário no Serviço de Referência tem como característica principal expandir o sucesso do atendimento.

Uma outra forma de análise bastante explorada pelos pesquisadores da atualidade é a análise do relacionamento entre o sucesso da resposta e os fatores de influência no momento da entrevista. Assim como o formato idealizado por ALVES, MENEZES & CARVALHO (1988) para sistematização de registros de buscas, BUNGE (1985, p.482) relata o desenvolvimento e aplicação de um formato *computer-scannable* para reunir dados sobre esses fatores de influência, tanto no bibliotecário como no usuário.

Além das percepções dos sujeitos investigados, o autor registrou certos fatores que poderiam estar relacionados com o sucesso: as características do usuário, o tipo de questão, o assunto, o esforço do

bibliotecário em responder à pergunta, o tempo gasto, o tipo e número das fontes consultadas para responder, a disponibilidade das fontes, a dificuldade de comunicação e o volume de trabalho do bibliotecário no momento da entrevista.

Um dos resultados encontrados com o preenchimento de 531 formatos em 15 bibliotecas públicas e acadêmicas privadas demonstrou que 55,16% dos usuários encontraram exatamente o que queriam e se sentiam satisfeitos. Em contrapartida, os bibliotecários relataram ter respondido completamente a 62,94% das questões. A diferença entre os indicadores não ocorreu quando se analisaram as questões individualmente.

Dentre os relacionamentos que BUNGE (1985) explorou na pesquisa, o que mais se destacou em importância foi o fato de o bibliotecário estar ou não atarefado no momento da entrevista e o tipo de resposta ou atividade desenvolvida para lidar com a questão declarada. Isso acarretou em diminuição significativa do sucesso. Nesses casos, ocorreu somente a indicação de fontes para consulta onde o bibliotecário não acompanhou o usuário para obtenção da resposta.

A proposta do autor sobre o assunto é a formação de centros específicos de serviço para prover esses formatos às bibliotecas. Desse modo, elas poderiam selecionar apropriadamente as amostras, fazer análises e obter resultados comparáveis, confiáveis e de valor científico.

Os bibliotecários costumam, em geral, registrar as consultas ocorridas em suas bibliotecas, como parte das rotinas chamadas de estatística nas bibliotecas, sem obedecer a critérios específicos de controle, como sugere BUNGE (1985).

Nesse mesmo sentido, ALVES, MENEZES & CARVALHO (1988) apresentam a importância da sistematização de consultas e respostas em uma biblioteca especializada como meio otimizador da transferência de

informações.

O caso relatado pelas autoras se refere às atitudes dos bibliotecários na Biblioteca do Instituto de Desenvolvimento de Pernambuco – CONDEPE, onde se desenvolveram vários formatos para controle dos registros de buscas realizadas. No artigo, encontram-se também uma análise quantitativa da demanda real e a validade da utilização de especialistas como fonte de informação, também chamados "gatekeepers" (ALVES, MENEZES & CARVALHO, 1988, p.122).

A intenção das autoras decorreu, sobretudo, da idéia de identificar certos problemas e situações semelhantes ou não em outras bibliotecas especializadas para avaliar o Serviço de Referência de forma comparativa.

Uma revisão extensa sobre os principais estudos de avaliação do Serviço de Referência sem obstrução foi efetuada por CROWLEY (1985) para determinar o estado da arte e também os efeitos dos resultados encontrados para a profissão.

Além disso, o autor procurou mostrar as linhas gerais de conduta de um pesquisador para realização de estudos sem obstrução para questionar a veracidade dos 55% de sucesso da entrevista de Referência encontrada pela pesquisa de HERNON & McCLURE em 1983. Concluiu que a profissão continuará observadora da cultura popular se não lidar efetivamente com as fontes infundáveis de erro no Serviço de Referência.

Contrariamente aos estudos sem obstrução, WHITLATCH (1989) conduziu um estudo com obstrução para explorar a validade do conteúdo e suposições dos estudos sem obstrução.

Nessa pesquisa, WHITLATCH (1989) incluiu 257 transações de Referência em 5 bibliotecas acadêmicas do Northern California, Estados Unidos. Tanto os bibliotecários quanto os usuários respondiam a um questionário classificado em três categorias: citação bibliográfica e questões

sobre fatos concretos para o qual uma resposta correta poderia ter sido predeterminada e outras que incluíam questões amplas e específicas de assuntos, questões de avaliação de livros, filmes ou peças de teatro e questões sobre o uso de fontes de Referência.

Para testar o modelo das principais variáveis, três medidas de desempenho do Serviço de Referência foram empregadas: valor do serviço julgado por bibliotecários e usuários e sucesso ou fracasso do usuário em localizar o material necessário. As variáveis independentes foram: incerteza da tarefa, usuários e bibliotecários com restrição de tempo, realimentação e tipo de assistência.

WHITLATCH (1989) comparou em vários aspectos os resultados de sua pesquisa com obstrução com os parâmetros das pesquisas sem obstrução. Em ambos, ele encontrou deficiências e, sendo assim, sugeriu que métodos mais sofisticados deveriam ser desenvolvidos para se ter um quadro melhor da qualidade dos Serviços de Referência.

Duas ações, segundo o autor, poderiam imediatamente modificar as práticas atuais: examinar criticamente as competências em responder a certas questões sobre fatos concretos e considerar quantas vezes se pergunta aos usuários se suas buscas foram respondidas completamente e se encontraram o que queriam.

A regra dos 55% foi testada novamente por HERNON & McCLURE (1986) com o teste sem obstrução sobre o uso de documentos governamentais no Serviço de Referência. Os propósitos de testar os funcionários do departamento eram três: determinar se os funcionários das bibliotecas associavam as publicações governamentais às questões de Referência, identificar a extensão do uso da coleção de Referência para responder questões relacionadas a documentos governamentais e estudar o processo referencial.

As questões do teste eram diferentes das usadas pelos autores em 1983 e a população selecionada para o estudo constituiu bibliotecas públicas e acadêmicas arroladas no programa de depósito legal do U.S. Government Printing Office, selecionadas aleatoriamente e representativas de cada região geográfica dos Estados Unidos. O programa de depósito legal, amplamente difundido, recorre às bibliotecas para a guarda da produção editorial de um país.

Os resultados obtidos pelos autores do estudo mostrou que as respostas corretas a questões sobre fatos concretos e questões bibliográficas típicas ocorreram no máximo em 62% dos casos e que o tempo médio dispendido para responder foi de 3 a 5 minutos. Outros dados obtidos foram a inabilidade dos funcionários em explorar as tecnologias de informação disponíveis na biblioteca e alguns fracassos na provisão de Serviços Referenciais.

Na pesquisa, a conclusão de HERNON & McCLURE (1986) é de que as respostas corretas ocorreram entre 50 e 62% somente, havendo necessidade de uma reconsideração da profissão, quanto ao papel e importância do Serviço de Referência.

Os resultados apresentados por esses autores foram questionados também no ensaio de WEBSTER (1987). O autor usa como argumento que o usuário pode aceitar exatidão relativa da qualidade da transação no Serviço de Referência ou então poderiam usar-se outros indicadores de qualidade. No caso do estudo de HERNON & McCLURE (1983, 1986), a avaliação realizada incidiu sobre a exatidão absoluta das respostas.

Algumas proposições dos autores são questionadas por WEBSTER (1987, p.80), que acredita ser necessário repensar todos os serviços públicos das bibliotecas acadêmicas e de pesquisas em função das perspectivas futuras. "Nosso objetivo é alcançar níveis razoáveis de desempenho que os

usuários precisam, valorizam e efetivamente usam – e é necessário descobrirem-se meios de subsidiar esses serviços adequadamente ... a profissão precisa convencer as agências financiadoras de que um serviço público aperfeiçoado” contribuiria substancialmente para o ensino e para a cultura.

De certa maneira, também DURRANCE (1989) questiona a regra dos 55% estabelecida pelos autores citados. Ela pergunta se os estudos sobre sucesso da entrevista de Referência examinam o impacto do ambiente no qual a entrevista ocorre. Com um estudo sem obstrução e incluindo o ambiente onde a entrevista acontece como variável, a autora examina a influência do cenário no momento da interação, a exatidão das respostas e outros fatores associados ao comportamento do bibliotecário.

As observações coletadas se realizaram em algumas bibliotecas públicas, acadêmicas, especializadas e governamentais. A medida escolhida de sucesso para o estudo focalizava mais amplamente a interação profissional-cliente e mais especificamente a vontade do cliente em retornar ao mesmo profissional com outra pergunta em outra ocasião.

Assim como bem observado por STIEG (1990), DURRANCE (1989) também constatou que, na maioria das bibliotecas, os usuários recebiam indicações de livros e os bibliotecários não ofereciam um serviço de informação propriamente dito. Depois de fazer relacionamentos entre as respostas, a autora concluiu, como WEBSTER (1987), que, dependendo da natureza do ambiente, a exatidão absoluta pode não ser a medida mais apropriada para o sucesso da entrevista de Referência.

Assim, para melhorar o desempenho das entrevistas, a autora sugeriu incluir o ambiente (melhores indicações, sinais, identificações, etc.) e o desenvolvimento de habilidades do bibliotecário de Referência como variáveis para se analisar o sucesso da entrevista. No texto estão ocultos dados

estatísticos relacionados à quantificação de respostas exatas.

Um estudo realizado em bibliotecas públicas do estado de Maryland, nos Estados Unidos, testou também a regra dos 55%. O trabalho deveria responder a duas questões sobre o desempenho do Serviço de Referência: o grau em que um usuário hipotético receberia uma resposta correta à sua questão e quais os níveis de recursos e tipos de atividades que mais alcançavam os níveis desejados de desempenho.

Confirmando a tese de HERNON & McCLURE (1983, 1986), agora para questões de moderada dificuldade, GERS & SEWARD (1985) conduziram o estudo acima citado no qual revelaram que um usuário das bibliotecas públicas desse estado americano poderia receber uma resposta correta dos bibliotecários somente 55% das vezes.

Com uma resposta mais sofisticada de avaliação da qualidade do Serviço de Referência, ELZY, NOURIE, LANCASTER & JOSEPH (1991) desenvolveram uma investigação que teve como objetivos estimar a probabilidade de um usuário, entrando na biblioteca para resolver uma questão sobre fatos concretos, receberia uma resposta correta e completa. Além disso, a investigação teve como propósitos determinar a extensão do julgamento de usuários (estudantes) a respeito da recepção na biblioteca pelo seus funcionários, identificar as condições em que o desempenho do bibliotecário de Referência é melhor ou pior, e identificar os caminhos pelos quais os serviços poderiam ser melhorados.

Os dados foram colhidos a partir de 10 questões sobre fatos concretos endereçadas a cada um dos 19 bibliotecários da biblioteca Milner da Illinois State University. Das 190 ocorrências obtidas e analisadas por um método de atribuição de valores de acordo com a completeza e acerto das respostas, observou-se que somente em 58 (30%) transações o bibliotecário recebeu o valor máximo e, em 36 (19%) transações, o bibliotecário deu indicações não

apropriadas e fontes erradas.

Muito embora somente 30% dos usuários tivessem recebido respostas completas e corretas, é importante salientar que 51% dos usuários obtiveram respostas com certa completeza e acerto.

A exatidão das respostas diminuiu no final das tardes mas, estatisticamente, a hora do dia não afetou a eficiência do atendimento, assim como não houve correlação entre o tempo gasto para responder e a exatidão na resposta.

O significado dos resultados da pesquisa sem obstrução foi amplamente discutido pelos autores que sugeriram várias ações apropriadas para esta biblioteca em particular.

Posteriormente, LANCASTER, JOSEPH & ELZY (1992) trataram os dados dessa pesquisa com uma análise estatística mais rigorosa para explorar o relacionamento entre atitude e exatidão.

Para tanto, usaram regressão múltipla na tentativa de identificar as características de atitude dos bibliotecários que poderiam ser usadas para prever as pontuações de exatidão.

Apesar de não ter sido possível examinar todas as variáveis, o estudo detectou que o fator mais relevante para o usuário determinar a sua impressão geral sobre a biblioteca e seus funcionários é a habilidade e o desejo de ouvir percebido nos bibliotecários.

O próximo capítulo trata da Educação na área segundo as opiniões dos bibliotecários em diversos aspectos.

3. EDUCAÇÃO

O ambiente onde o desenvolvimento profissional ocorre está constantemente em transformação e exige que o processo educacional mantenha uma aceleração equivalente. Os programas educacionais têm a responsabilidade de capacitar seus alunos a lidar com esse ambiente em mudança e a entender como as competências (conhecimento, habilidade, atitude) adquiridas podem ser utilizadas.

O notado crescimento dos serviços e produtos informacionais está ancorado no desenvolvimento das tecnologias de informação e na conscientização dos usuários da disponibilidade e do valor da informação, que certamente concorre para diferentes aspectos do processo educacional.

Nesta parte do trabalho, as pesquisas analisadas versam sobre as competências do bibliotecário categorizadas por educação formal e informal em Biblioteconomia e Ciência da Informação. A imagem do bibliotecário e o mercado de trabalho, a educação contínua e o desenvolvimento profissional.

3.1. Imagem

Pesquisas sobre a imagem de um profissional vêm sendo amplamente discutidas e relacionam-se diretamente com as perspectivas de ampliação do mercado de trabalho.

Uma das perspectivas da imagem do bibliotecário é exatamente essa do mercado: a percepção dos usuários sobre esse profissional. Uma outra é aquela que o próprio bibliotecário tem de si mesmo. Essa última visão pode ser

constatada pelos exemplos de estereótipos encontrados na literatura da área. Tanto, que a revista *American Libraries* incluiu recentemente uma coluna onde se encontram exemplos destes estereótipos.

Por outro lado, MORRISEY & CASE (1988) conduziram uma investigação para determinar a imagem do bibliotecário do sexo masculino através das percepções de bibliotecários de ambos os sexos, de futuros bibliotecários e de usuários do primeiro ano de uma universidade pública de tamanho grande nos Estados Unidos, em 1985.

No estudo realizado com 132 estudantes de graduação, 70 estudantes de mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação e 29 bibliotecários de biblioteca universitária, aplicou-se um questionário com uma escala de 20 pares de palavras (diferencial semântico) com o objetivo de comparar as percepções sobre os homens que exercem a profissão entre os grupos. Esses pares de descritores foram retirados de fontes padronizadas, com alguns acréscimos.

O estudo detectou que a auto-imagem do bibliotecário é mais negativa do que é na realidade – reforçando estudos anteriormente realizados sobre o tema. Os dados mostraram que esses e os estudantes de Biblioteconomia e Ciência da Informação acreditam que sua imagem revela submissão, cordialidade, inquietação, efeminilidade e introspecção, diferentemente da percepção de estudantes de graduação.

Resultado interessante da pesquisa de MORRISEY & CASE (1988) é a diferença de percepção entre homens e mulheres medida a partir da frequência do uso de certos descritores. As razões atribuídas pelos autores, nesse caso, poderiam ser: primeiro, que as mulheres percebem a profissão sob a perspectiva do auxílio ou comunicação interpessoal e, depois, que os homens a percebem como um processo de distribuição de informação. Os bibliotecários são mais amigáveis às usuárias do que aos usuários tornando-

se mais fácil a abordagem das primeiras. Para provar essas impressões, os autores recomendaram um estudo para verificar a existência do preconceito sexo.

Nesse sentido e acrescentando dados aos resultados acima, CARMICHAEL (1992) desenvolveu uma investigação sobre as percepções quanto ao esteriótipo, à situação e ao gênero (masculino e feminino).

Para ele, a revisão da literatura demonstra que a maioria das pesquisas sobre personalidade assumem que a única imagem negativa da profissão é a associada ao esteriótipo feminino e que não existem estudos sobre os homens na profissão.

CARMICHAEL (1992) estudou os homens da profissão de Biblioteconomia e Ciência da Informação com relação à existência e natureza do esteriótipo profissional masculino, o impacto das expectativas sociais e os problemas de trabalho relacionadas ao gênero (masculino e feminino) em atitudes de profissionais da área do sexo masculino.

O instrumento exploratório desenhado pelo autor contou com 19 perguntas e vários comentários abertos para ser preenchido por uma amostra sistemática de homens pertencentes ao diretório da American Library Association (ALA) de 1990-1991.

Impressões contraditórias dominaram os resultados sobre o esteriótipo sexual do trabalho em biblioteca com efeito negativo na auto-estima dos homens bibliotecários. As respostas categóricas pareciam indicar uma certa auto-realização. Contudo, mais de um terço indicaram esforço razoável para se libertarem dos papéis, comportamentos, atitudes e expectativas de mudança de sexo.

Essa pesquisa também confirmou a existência dos problemas associados a imagem. E, embora muitos sujeitos se mostrassem conscientes dos problemas que as mulheres enfrentam na profissão, as estatísticas

continuam com um número muito baixo, proporcionalmente, de mulheres em cargos administrativos.

As dimensões geográficas da pesquisa indicaram maior percepção dos homens do sul e oeste dos Estados Unidos quanto à influência da tecnologia sobre o estereótipo, explicado pela suscetibilidade de sujeitos nascidos em áreas menos industrializadas.

CARMICHAEL (1992) sugere novas investigações com componentes qualitativos e quantitativos. Entretanto, acredita ter completado mais uma parte do quadro de problemas relacionados ao gênero (masculino e feminino) da profissão.

Pesquisas com essa natureza contribuem para a área no sentido de se determinarem as incidências femininas e masculinas em vários contextos e caracterizar suas atitudes. Das análises, é possível apontar procedimentos adequados para o processo educacional e para o treinamento profissional.

3.2. Mercado de Trabalho

Outro aspecto investigado sobre a imagem do bibliotecário é o dele como parte do corpo docente em universidades. O papel de professor desempenhado pelo bibliotecário nesse ambiente se refere, principalmente, ao desenvolvimento da atividade de Instrução Bibliográfica. Essa atividade tem como objetivo principal capacitar os usuários na elaboração de trabalhos científicos.

Os estudos arrolados a seguir tratam da problemática de adaptação do bibliotecário acadêmico com a posição de docente.

3.2.1. Bibliotecário docente

A adaptação do bibliotecário à posição de professor nas universidades americanas constitui uma dificuldade. O problema foi abordado por MITCHELL & MORTON (1992) com a perspectiva de identificar o papel das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e dos administradores de bibliotecas.

como facilitador do processo de aculturação do profissional ao modelo acadêmico.

As sugestões oferecidas pelos autores poderiam remediar esse padrão disfuncional que se origina de duas controvérsias: se os bibliotecários estão qualificados para fazer parte do corpo docente das universidades e se os critérios de desempenho deveriam ser os mesmos para bibliotecários professores e para os docentes em geral.

Sobre o primeiro ponto, a questão é caracterizar as funções e responsabilidades dos bibliotecários como acadêmicas e profissionais, para garantir os mesmos direitos. No segundo caso, é possível que a falta de consenso entre os profissionais sobre a situação de docente e os critérios de desempenho, contribuam para enfraquecer e prejudicar a sua aculturação.

LOWRY (1993) agrupou dados sobre a situação dos bibliotecários em seus empregos. Dois grupos representaram a categoria, uma amostra aleatória de instituições americanas e a totalidade dos membros da Association of Research Libraries (ARL).

A retrospectiva de 20 anos indicou que 67% dos bibliotecários em instituições de ensino superior possuem a posição de docente. Esse processo diminuiu nos últimos anos e os pré-requisitos para alcançar a posição são similares. Somente em 7.3% as características são idênticas. Em contraposição, 74% das instituições têm a situação muito parecida com os padrões da ARL.

O papel de professor, a contribuição à pesquisa e ao conhecimento e os serviços do bibliotecário à academia precisam ser enfatizados para que, nos próximos 20 anos, segundo LOWRY (1993), a missão da biblioteca se adapte ao novo paradigma que está caracterizado pelo acesso, pelos serviços centrados na coleção e mediados por esse profissional.

Para SPANG (1993), existe ainda um processo de barganha coletiva

sobre a posição docente do bibliotecário nos últimos 20 anos. A demonstração se dá pelo estudo de caso da Wayne State University.

Nesse ambiente, os bibliotecários ganharam paridade com os docentes em relação a compensações, seguridade e assuntos administrativos. Entretanto, de 1984 a 1992, perderam certos direitos sobre ajustes salariais, opções na carreira permanente, salários e promoções.

Segundo o autor, o fator agravante da situação é a falta de concordância entre os próprios bibliotecários acerca de cada aspecto da posição docente para que a barganha coletiva funcione com sucesso.

A satisfação do trabalho de bibliotecários foi examinada em relação à posição docente e à participação em planejamento e tomada de decisão das bibliotecas, em assuntos acadêmicos e atividades profissionais nas bibliotecas. HORENSTEIN (1993) distribuiu questionários que, ao retornarem, formaram três grupos distintos. Bibliotecários sem posição docente ou similar, bibliotecários com posição docente ou classificação mas não ambos e bibliotecários com posição docente e classificação.

Esses últimos mostraram-se mais satisfeitos com o trabalho e sentiram-se mais envolvidos com questões relacionadas à biblioteca e à universidade. Os melhores indicadores do nível de satisfação foram a participação, o salário e a posse de classificação acadêmica.

Em recente dissertação de mestrado, FERNANDES (1993) procurou verificar o impacto da automação em um sistema de bibliotecas universitárias brasileiras correlacionado com a satisfação no trabalho. Os resultados obtidos não se mostraram significativos entre a satisfação no trabalho e a opinião dos bibliotecários, mas somente entre os significados atribuídos a certos aspectos da automação.

O resultado da investigação de MAJOR (1993) demonstrou que alguns fatores contribuem para a aceitação de bibliotecários como colegas no meio

acadêmico.

Os participantes do estudo eram bibliotecários experientes e indicaram o desempenho do papel do bibliotecário e a exploração de atividades de direção como significativamente importantes para a aceitação, bem como o uso dessa vantagem mais freqüentemente que o interesse normal pela pesquisa.

Contudo, o fator mais realçado foi a auto-confiança. Infelizmente, o mais freqüente do aprendizado de ser colega dos docentes não veio da escola de Biblioteconomia.

Atitudes de docentes da Memphis State University sobre seus colegas bibliotecários foi registrada por IVEY (1994). A avaliação se referiu à adequação das bibliotecas, dos serviços bibliotecários e da coleção da biblioteca.

A demonstração de apatia pareceu generalizada. Os professores não vêem os bibliotecários como acadêmicos apesar de apreciarem os serviços prestados por esses profissionais.

Desde que ficou assinalado o pouco contato que os professores têm com os bibliotecários dentro e fora da universidade, o autor sugere a necessidade de uma maior visibilidade dos bibliotecários acadêmicos através de publicações em periódicos profissionais ou não. A síntese do achado é o trabalho árduo do bibliotecário por "*marketing*".

APPLEGATE (1993) diverge do argumento para a posição docente de que os bibliotecários querem seus papéis comparados aos dos docentes, não aos administradores. Esse autor não encontrou quase nenhuma pesquisa empírica, baseada no modelo comparativo, sobre a situação, o papel e os benefícios de docentes, bibliotecários e administradores. Desse modo, a autora sugere alternativas de abordagem ao problema da posição docente.

ANDERSON & FULLER (1992) descrevem o Integrated Academic

Information System (IAIMS). Discutem muitos problemas administrativos e organizacionais e implicações relacionadas à nova situação dos bibliotecários (docência, pesquisa e responsabilidade administrativa mais ampla).

A iniciativa IAIMS é um processo subsidiado pela National Library of Medicine que tenciona, principalmente, mudar a cultura organizacional com planejamento e desenvolvimento de Centros de Saúde, integrando a administração com o acesso a uma grande rede de recursos. JUROW & WEBSTER (1991) defendem também essa forma de integração, sugerindo os Centros de Informação para ambientes acadêmicos e de pesquisa. A parceria deve ser entre a biblioteca, os docentes, o centro de computação e a administração universitária onde o acesso se dá através de compartilhamento de recursos e programas cooperativos.

De um outro lado, e perifericamente à posição docente, PARK & RIGGS (1993) examinaram a influência por tipo de instituição dos critérios de carreira permanente e promoção para bibliotecários acadêmicos nos Estados Unidos.

Os critérios variam entre instituições diferentes e o conhecimento dessa variedade pode ajudar os bibliotecários em decisões sobre suas carreiras profissionais. O desempenho no trabalho é o critério mais considerado. O serviço e a pesquisa são fatores importantes na revisão do processo, enquanto o ensino é o menos significativo.

Em instituições de artes liberais, os bibliotecários são raramente cobrados no critério publicação apesar de mais de um terço deles possuírem a posição docente. A ênfase, aqui, é para o ensino.

As universidades de pesquisa possuem, como critério principal, a pesquisa e publicação mas, aparentemente, o critério publicação não produz, necessariamente, a atividade de publicação.

Também se faz necessário mencionar que o próprio processo

educacional pelo qual o bibliotecário passa poderia alterar esta disfunção claramente observada pelos autores.

3.2.2. Pesquisa: estado da arte e uso

A investigação de HERNON & METOYER-DURAN (1992) explorou, através de entrevistas grupais e individuais, as visões dos bibliotecários da Association of Research Libraries sobre a literatura em Biblioteconomia e Ciência da Informação, tendo como objetivos específicos:

- 1) identificar as percepções dos bibliotecários sobre a qualidade e valor da literatura em Biblioteconomia e Ciência da Informação;
- 2) adequação da lista de referências dos artigos e extensão das inexatidões na referenciação;
- 3) como esses bibliotecários conduziam suas revisões de literatura e a extensão de suas buscas e
- 4) identificar, nas sugestões, caminhos para se fazer uma revisão de literatura mais facilmente e aperfeiçoar o método de acesso a um número maior de fontes.

Além das entrevistas, os autores também questionaram três editores de revistas em Biblioteconomia e Ciência da Informação e seis corpos e conselhos editoriais, com o propósito de obter dados complementares e apresentar diferentes perspectivas.

Os resultados comparativos entre os grupos mostraram que os bibliotecários acreditam que a literatura na área é enfática na prática e no como-fazer, e é de qualidade inconstante, resultado que, segundo HERNON & METOYER-DURAN (1992), não difere do de outras disciplinas, campos ou profissões.

Os sujeitos observaram também algumas referenciações inadequadas na literatura publicada, inclusive em artigos de autores com boa reputação. Aparentemente, os profissionais tendem a procurar seletivamente e por artigos

oportunos quando fazem a busca na literatura para preparar seus estudos e alguns bibliotecários valorizam mais a literatura do assunto específico do que a de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A opinião dos ex-editores de revistas e membros de conselhos editoriais da área foi equivalente à dos profissionais. O acréscimo desses sujeitos para os resultados da pesquisa foi em relação aos consultores das publicações. Na opinião de alguns, a limitação do número de consultores imposto pelas revistas prejudica a análise pois, para eles, o consultor deveria ser sempre uma autoridade no tema do artigo.

HERNON & METOYER-DURAN (1992) concluem o trabalho sugerindo que os pesquisadores e, principalmente, os programas de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, deveriam desenvolver meios de tornar os métodos de pesquisa e, novamente, a estatística, melhor compreendidos e amplamente utilizados pelos alunos.

Os autores indicam tópicos para investigações futuras como, por exemplo, a necessidade de se identificar a imagem da literatura que é cultivada nas escolas e de como a estatística e a avaliação de pesquisas poderiam ser melhor trabalhadas nesse ambiente.

Mesmo sendo esperada uma certa consciência dos profissionais sobre a necessidade do uso e da produção de uma literatura de alto nível, é preciso questionar como é possível aumentar o papel da literatura para os profissionais, quais as compensações de uma referência mais completa ou, mesmo, como aumentar a ambição e o profissionalismo acadêmico para que os profissionais façam buscas sistemáticas na literatura relevante e possam entendê-las ainda que com estatística.

Nos últimos anos, a pesquisa em Biblioteconomia e Ciência de Informação recebeu grande empenho de pesquisadores no sentido de incentivar a demanda. O trabalho de McCLURE & BISHOP (1989) resgata o

estado da arte da pesquisa.

O estudo obteve a avaliação de pesquisadores considerados líderes em Biblioteconomia e Ciência da Informação a respeito do estado da arte da pesquisa na área, quantitativamente, qualitativamente, quanto ao impacto e quanto à sua importância. Para tanto, os objetivos definidos no estudo foram:

- 1) obter de proeminentes pesquisadores da Biblioteconomia e Ciência da Informação uma avaliação atual da situação da pesquisa da área;
- 2) identificar tópicos chave que afetam essa situação e
- 3) sugerir estratégias para que essa situação melhore.

De maneira geral, a investigação dos autores revelou que a pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação evoluiu de alguma maneira nos últimos dez anos e continua evoluindo, muito embora os sujeitos tenham demonstrado um certo otimismo cauteloso.

Alguns aspectos da pesquisa merecem destaque. No caso da quantidade, os pesquisadores considerados líderes na área concordam em que, desde 1980, houve um crescimento razoável das pesquisas publicadas; entretanto, qualificam-nas de pobres. A percepção dos sujeitos sobre a quantidade concordou com a análise feita pelos próprios autores, através de três estratégias de busca no ERIC. Essa abordagem, embora conclusiva para a comparação estabelecida, representa apenas uma das possíveis técnicas de se detectar a quantidade de pesquisas na área.

Os sujeitos acreditam que os bibliotecários estejam usando métodos mais sofisticados de pesquisa, mas nenhum julgou a pesquisa da área como excelente. Para justificar a situação, eles apontaram algumas das razões possíveis. A maioria dos bibliotecários nunca recebeu treinamento para conduzir pesquisas, poucos conseguem o título de doutor e muitos dos alunos dos programas de mestrado nos Estados Unidos nunca fizeram cursos para entender e consumir a pesquisa científica.

Porque a Biblioteconomia e Ciência da Informação é uma profissão direcionada para a prática, existe grande preconceito quanto ao desenvolvimento da pesquisa básica. Nesse aspecto, os sujeitos da pesquisa de McCLURE & BISHOP (1989) concordaram que existe pouca atenção voltada para o desenvolvimento teórico ou para a construção de conhecimento básico. As necessidades de informação dos usuários, projeção de sistemas de informação e a representação do conhecimento foram consideradas como áreas mais desenvolvidas da última década.

A maioria das pesquisas representadas na literatura se direcionam para a pesquisa aplicada ou pesquisa de ação e são consideradas pelos eminentes pesquisadores como triviais, com limitado impacto, porque não levam em conta as dificuldades da comunidade.

McCLURE & BISHOP (1989) também compararam a visão dos sujeitos sobre Biblioteconomia e Ciência da Informação com a literatura recentemente publicada onde várias divergências foram observadas. A mais significativa diz respeito à avaliação dos fatores que afetam a produtividade dos bibliotecários. Na literatura, a ênfase está localizada nos fatores externos como a falta de tempo, o financiamento e as responsabilidades diárias dos bibliotecários. Para os sujeitos da pesquisa, os fatores que mais afetam a produtividade são a motivação (tanto interna do ambiente de trabalho como a motivação pessoal) associada ao fator crítico do sucesso em ser produtivo.

Para finalizar o artigo, os autores elaboraram uma amostra de problemas pontuais que necessitam ser investigados e estratégias de resolução, representando uma combinação das opiniões dos entrevistados com suas próprias idéias.

As áreas indicadas são:

- "1) a imagem e importância da pesquisa;
- 2) o fortalecimento do compromisso das associações profissionais com a

pesquisa;

- 3) a comunicação entre pesquisadores e profissionais e, finalmente,
- 4) as competências relacionadas à atividade de pesquisa”.

(McCLURE & BISHOP, 1989, p.142)

Esta última está estreitamente relacionada com o processo educacional porque sugere que os programas precisam fortalecer a compreensão do processo de pesquisa entre os alunos e também ensinar as habilidades necessárias para se realizar uma pesquisa.

Em artigo sobre o aumento do não uso de pesquisas por administradores de bibliotecas, McCLURE (1989) sugere algumas ações para identificar as possíveis estratégias do pesquisador e do administrador para melhor oportunizarem esta demanda.

No artigo, são discutidos temas conceituais, como a necessidade de se repensarem os modelos tradicionais científicos de se questionar de maneira a fazer melhores ligações entre os estudos e os processos cognitivos usados pelos profissionais durante o processo de tomada de decisão. O autor aborda também o conceito de pesquisa aplicada em Biblioteconomia e Ciência da Informação, além de recomendar que os pesquisadores deveriam escolher cuidadosamente os seus objetivos se desejam obter impacto sob os administradores.

As dificuldades no relacionamento, segundo o pesquisador, dizem respeito a quatro temas práticos que devem ser considerados:

- 1) os pesquisadores necessitam entender que os administradores precisam de dados considerados “bons o suficiente” e não dos que provaram ser fidedignos;
- 2) que as estruturas de promoção de pesquisadores, na maioria das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, consideram muito pouco a pesquisa aplicada, a consultoria, a análise política e outras formas de se

questionar;

- 3) que a educação profissional de bibliotecários e pesquisadores (mestrado e doutorado) aumenta o conflito entre as necessidades dos administradores e as habilidades dos bibliotecários e pesquisadores em ambos os níveis. E o último tema que McCLURE (1989) apresenta é
- 4) a necessidade dos profissionais se tornarem parceiros críticos diretamente envolvidos em questões específicas de pesquisa e problemas administrativos.

A conclusão derivada do estudo é que, desse modo, a utilização da pesquisa científica deverá desenvolver-se com o esforço efetivo de administradores e pesquisadores.

Explorando o tipo e nível de preparação para se fazer pesquisa nos programas de Biblioteconomia e Ciência da Informação dos Estados Unidos e Canadá, STEPHENSON (1990) resgatou dados sobre professores, programas e cursos.

Embora o tema seja alvo de preocupação para a área em vários aspectos, o autor acredita que existe inexatidão de avaliação qualitativa e quantitativa da pesquisa produzida e disseminada bem como de identificação de produtores e características associadas a eles.

O ensino de metodologia da pesquisa aparece claramente nos currículos. Contudo, existe uma variação considerável de aprofundamento do tema. Em menos de metade dos programas, os alunos desenvolvem um projeto de pesquisa. E não existe compromisso de desenvolver-se análise estatística.

O autor acredita que os alunos recebem uma boa introdução dos passos do processo de pesquisa mas, "pode ser que eles não estejam saindo da escola com um entendimento real de como fazer esse processo se tornar parte integrante de suas vidas profissionais" (STEPHENSON, 1990, p.61). Isso

requer compromisso com entusiasmo.

3.3. Perfil da Atualidade

O conteúdo do processo educacional tem sido investigado de várias formas. Os artigos traçam um perfil compreendendo os treinamentos, a educação contínua, os programas de desenvolvimento profissional e os currículos de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A revista *Public Libraries* na seção *Professional Views*, traz seis depoimentos de profissionais ligados a bibliotecas públicas em resposta à exigência, muitas vezes negociada, de bibliotecários com o nível de mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação para atuar em bibliotecas públicas americanas. Na coluna mencionada, dois dos contribuintes são bibliotecários e os outros são representantes do setor privado de informações ligados a este tipo de biblioteca. (GREINER, 1990)

Os pontos de vista dos entrevistados apontaram para algumas áreas consideradas importantes e que deveriam ser expandidas pelos currículos dos programas de mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação: o gerenciamento, o marketing e as relações públicas. Os relatos enfatizaram também que a convivência entre profissionais não-bibliotecários e bibliotecários pode ser lucrativa, quando os primeiros completam os segundos. Nesse aspecto, o artigo de MEY (1988) apoia a necessidade de bons relacionamentos, referindo-se aos analistas de sistemas e bibliotecários.

Considerando que, no artigo de GREINER (1990), as sugestões são para os programas de mestrado, verifica-se que o gerenciamento de bibliotecas foi indicado também pelos profissionais da pesquisa de ROBREDO, BOTELHO & RAMOS E CORTE (1988) como sendo o tema de maior interesse para ser incluído no currículo dos programas da graduação.

Na investigação de VIEIRA (1989), esse mesmo tema pode estar incluído nas indicações das alunas investigadas, quando priorizaram tarefas

técnico-administrativas em suas respostas. A tendência sobre a área de administração aqui revelada também se faz presente nas linhas de pesquisa em alguns programas de pós-graduação do Brasil.

Na sociedade moderna é inevitável a exigência de reciclagem e educação contínua dos profissionais. Aspectos como a ênfase na necessidade de grandes investimentos e a conscientização das responsabilidades das pessoas em relação às outras são algumas das discussões mais relevantes em Educação.

Dois autores (TCHOBANOFF & PRICE, 1993) indicam – na qualidade de administradores de bibliotecas industriais – as qualidades e as habilidades fundamentais que buscam nos graduados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Esperam que elas sejam incluídas no currículo das escolas de Biblioteconomia.

As áreas básicas de competência (habilidade, conhecimento e atitude) são a habilidade e conhecimento básico técnico, interpessoal e administrativo. Para esses administradores, a parceria mais ativa entre a escola e a empresa resultaria em uma integração produtiva dos recém-formados ao corpo de funcionários.

Dessas questões, surgiu a preocupação do Conselho da Europa, reunido em Strasbourg em 1988, em enfatizar a importância dos programas de atividades inter-governamentais com abordagem multicultural para a Educação na unificação da Europa.

Para atender a sociedades culturalmente diversas e racialmente desiguais foram realizados na Universidade de Fribourg várias discussões para criar módulos de estudo em várias áreas. Na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, o conteúdo do módulo para treinamento de bibliotecários tratou de dois temas distintos: o impacto do potencial e a influência dos livros e materiais não-livro usados em escolas em relação à

formação de atitudes e assimilação de conhecimento e idéias e fontes de informação disponíveis para o treinamento de professores na área. (KLEIN, 1991)

O relato de KLEIN (1991) descreve um programa britânico para treinamento de bibliotecários multiculturais, visando desenvolver o entendimento da diversidade étnica e cultural da Europa, o conhecimento das raízes históricas do racismo e das estruturas administrativas e políticas que sustentam atividades racistas e práticas racistas e a produção de serviços a qualquer usuário sem apoiar a discriminação.

O aspecto mais importante do trabalho centrado essencialmente nos alunos (bibliotecários) não era o substancial volume de informações recebidas, mas a interpretação das informações e a atitude esperada de cada um dos participantes para se adaptar às novas comunidades.

CHEPESIUK (1992) registrou a opinião de vários dirigentes de bibliotecas européias sobre o impacto da Comunidade Européia. Esse movimento aumentou a ênfase no desenvolvimento de tecnologias onde deverão ser simplificadas as leis sobre consórcios entre nações na transferência de informações com os Estados Unidos, e a igualdade de qualificações.

O treinamento, que é chamado no Brasil de estágio, tem sido alvo de muitas discussões. Uma breve comunicação de uma dissertação na revista *Education for Information*, descreve o desenvolvimento do treinamento para o trabalho em biblioteca na Dinamarca.

Basicamente, o trabalho relata a estrutura, o conteúdo e a organização dos cursos ministrados nesse país nos anos 80 e o modelo novo. O autor coletou informações e opiniões de várias fontes, incluindo visitas a uma grande biblioteca pública, várias setoriais, a Royal Library, uma biblioteca especializada e muitas bibliotecas universitárias. (WESTLEY, 1990)

O estudo representa a avaliação de um primeiro grupo de alunos treinados sob um novo sistema de educação biblioteconômica, iniciado no ano de 1985, na Dinamarca. As entrevistas apoiaram o objetivo principal das mudanças implementadas onde criar oportunidades de trabalho para os estudantes, principalmente no setor privado, era uma das metas prioritárias.

Visto por um outro ângulo, alguns entrevistados disseram que a menor ênfase às habilidades tradicionais das bibliotecas públicas e maior às habilidades gerais com informações poderia, ao longo do tempo, significar uma diminuição eventual dos padrões de serviços em bibliotecas públicas.

Embora alguns exemplos tenham confirmado essa afirmativa, em geral, as mudanças foram aprovadas, principalmente em relação aos cursos de educação contínua. Na Dinamarca, esse tipo de ensino é muito apreciado pelos bibliotecários que costumam periodicamente freqüentar, pelo menos, um curso por ano em tópico relacionado com algum aspecto da sua função.

A educação contínua é constantemente citada na literatura, por bibliotecários, como fonte de atualização. Esse indicador sugere que os profissionais devem procurar acompanhar o desenvolvimento com programas de atualização profissional.

GRUMLING & SHEEHY (1993) conduziram uma investigação sobre o Programa de Desenvolvimento Profissional (PDP) das bibliotecas de pesquisa da Northwestern University, da University of Chicago e da University of Illinois, em Chicago, para determinar como os objetivos desse programa estavam sendo alcançados e a eficiência do programa em treinar os bibliotecários para ter sucesso na Biblioteconomia acadêmica.

O programa, iniciado em 1985, objetivava integrar os novos profissionais às bibliotecas de pesquisa e encorajar os novos membros a verem, de forma abrangente, os problemas dessas instituições complexas.

A hipótese levantada por GRUMLING & SHEEHY (1993) era de que o

PDP estimularia os bibliotecários acadêmicos nas seguintes atitudes: a mudar de cargo, a assumir responsabilidades maiores, a alterar áreas de especialidade e, por fim, a associar-se a diferentes tipos de bibliotecas. Usando uma escala LIKERT onde as áreas de avaliação eram o conteúdo do programa e os contatos profissionais, os autores encontraram que 60% dos participantes do PDP mudaram de cargo, valorando o conteúdo do programa conforme o tempo ia passando, mais do que os contatos profissionais. A maioria dos participantes associaram ao PDP a mudança de cargo e o aumento de responsabilidades. Os índices bastante elevados de alteração da área de especialidade e instituição também apontaram como causa o conteúdo do programa de desenvolvimento profissional.

Os comentários dos membros do conselho do PDP foram também computados e apresentaram similaridade com os dos participantes da pesquisas quanto à cotação para o conteúdo do programa, o contato profissional e unanimidade em relação à manutenção dos objetivos do PDP, durante toda a história do programa.

A conclusão de GRUMLING & SHEEHY (1993) indicou que o programa poderia servir como um modelo de treinamento para outras instituições. Entretanto, as variáveis da pesquisa não se reportam a pontos específicos do programa, os quais poderiam ser alterados conforme as necessidades dos bibliotecários participantes. De qualquer forma, é válido e contribui para o aperfeiçoamento da atuação de bibliotecários acadêmicos.

HAVENER & STOLT (1994) pesquisaram o relacionamento entre o afastamento concedido pela instituição e a assistência financeira, com a participação de bibliotecários em diversos tipos de atividades de desenvolvimento profissional.

O apoio institucional tem grande relevância no desenvolvimento profissional provado por essa e outras pesquisas. Além disso, descobertas

posteriores indicaram que essas bibliotecas acadêmicas tem influência no tipo de atividade de desenvolvimento profissional.

MARTINS (1992) também analisou o desenvolvimento profissional de bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, no Brasil, onde a maioria dos profissionais mantém-se com o nível de graduação. Os dados do estudo demonstraram que os profissionais possuem de 6 a 10 anos e 16 a 20 anos de experiência mas estão deixando de lado o seu próprio desenvolvimento profissional. Poucos acrescentam a leitura em suas ocupações diárias e a produção de trabalhos publicados é rara, embora em contexto de atuação alterado.

Em duas universidades federais brasileiras, OTANI (1988) investigou a educação contínua entre os bibliotecários, auxiliares e outros profissionais das bibliotecas. Embora, nesse caso, os profissionais possuíssem uma média de 3.7 anos de experiência, mostraram-se bastante insatisfeitos com as oportunidades oferecidas de educação contínua. As conclusões do estudo possibilitaram sugerir algumas estratégias para os administradores de bibliotecas.

A discussão proposta por SHAUGHNESSY (1992) gira em torno das competências necessárias aos bibliotecários e os métodos empregados pelas bibliotecas de pesquisa americanas para melhorar o desempenho e a eficiência. A ênfase particular do método que o autor sugere está no estágio, fator de abordagem ao desenvolvimento profissional e qualidade e melhoria dos serviços e produtos da biblioteca.

MARTINS (1992) observou que a leitura parece não ser um hábito comum entre os profissionais. Para melhorar a compreensão dessa atividade e ser um interlocutor eficiente, WITTER (1989) apresenta uma metodologia para curso de especialização para bibliotecários/profissionais da leitura.

Para WITTER (1989), existe uma diferença entre o bibliotecário

administrador de programas de leitura e o fornecedor de serviços de apoio. A proposta contém parâmetros da International Reading Association (IRA) com base curricular em Lingüística, Psicologia da Linguagem, Leitura e Pesquisa.

Uma pesquisa sobre as representações de leitura do bibliotecário acadêmico das regiões nordeste e sudeste do Brasil revelou que não existem diferenças significativas entre as regiões e é a família que sobressai como influenciadora para a formação de leitura (PONTES, 1994).

A análise do discurso, utilizada como método, detectou que a universidade parece influir de forma positiva nos sujeitos; contudo, a escola de 1º e 2º graus é desestimuladora da leitura.

Entre outros resultados, o estudo abordou a inserção da disciplina leitura nos currículos dos cursos de graduação para mostrar que isso pouco alterou a vida profissional e pessoal dos bibliotecários acadêmicos e que a realização de atividades específicas de leitura nas bibliotecas continua no plano das intenções.

PONTES (1994, p.270) sugere a intensificação de atividades relacionadas ao tema da pesquisa junto aos sujeitos "bem como sejam repensados os conteúdos programáticos das disciplinas específicas de leitura...".

No campo das novas tecnologias da informação, DENNIS & HARRINGTON (1990) examinam a situação atual dos programas de ensino de algumas bibliotecas acadêmicas dos Estados Unidos para demonstrar que esses programas estão, na verdade, preenchendo os desejos dos bibliotecários e não de seus usuários.

A demonstração é feita através da comparação entre as visões dos professores sobre o uso dessas tecnologias da informação no ensino, pesquisa e publicação e as dos bibliotecários. A conclusão encontrada pelos autores é a de que os profissionais estão definindo as tecnologias da

informação somente em termos biblioteconômicos e ensinando-as, exclusivamente, do ponto de vista da estrutura das operações da biblioteca, correndo o risco de se tornarem irrelevantes aos usuários. Nesse ponto, vale lembrar as reflexões de STIEG (1990), HOADLEY & SCHMIDT (1991) e os resultados das pesquisas de STAFFORD & SERBAN (1990) e ALLEN & ALLEN (1993), que também sinalizam para uma revisão dos processos educacionais no que tange à aprendizagem matemática e estatística, importante no desempenho junto aos novos instrumentos informacionais.

As expectativas e interesses da pesquisa eletrônica é que deverão direcionar novos rumos para a educação na área e também a criação de programas efetivos de Instrução Bibliográfica em bibliotecas, já que é evidente a difusão e familiaridade entre bibliotecários e usuários das novas tecnologias de informação.

HOADLEY & SCHMIDT (1991, p.103), pensando na criatividade necessária ao planejamento, discursam sobre a "biblioteca eletrônica" e a necessidade de se questionar o uso do instrumento computador. É preciso verificar, através de pesquisas científicas, dizem os autores, como os professores de diversas disciplinas utilizam esse instrumento para que a biblioteca eletrônica encontre as necessidades reais dos que pretende servir.

Com o objetivo de avaliar o estado de mudanças de automação em bibliotecas acadêmicas e de pesquisa, ROGERS (1992) investigou os sistemas locais e de utilidade pública junto a bibliotecários do processamento técnico no Canadá e Estados Unidos.

Além de obter as reações dos sujeitos quanto às mudanças, o autor identificou as metodologias de treinamento. As atitudes registradas foram positivas e, na comparação entre os dois países, essas atitudes mostraram-se consistentes.

As pesquisas sobre o impacto das novas tecnologias em bibliotecários

revelam um quadro ainda parcial sobre o tema. O artigo abaixo constitui-se uma das contribuições.

A pesquisa realizada por SIÉVERT, ALBRITTON, ROPER & CLAYTON (1988) investiga o uso de um programa de desenvolvimento de funcionários para detectar a ansiedade ao usar computadores e seus efeitos sob dois aspectos: o do nível de participação em um programa de aprendizado sobre computadores e a atitude para com a automação de bibliotecas e para com os computadores em geral.

Para fins de registro dos 16 workshops realizados no estudo foram identificados 3 grupos de sujeitos denominados de: os não participantes, os participantes passivos e os participantes ativos. As variáveis independentes foram caracterizadas como sendo: a análise demográfica, o ambiente e a experiência. Os autores verificaram o relacionamento das variáveis independentes com a variável dependente *ansiedade* nos sujeitos ao usarem os computadores.

O instrumento utilizado (Computer Opinion Survey de Maurer e Simonson) continha 36 questões com escolhas de uma escala LIKERT. A análise de variância (ANOVA) permitiu que as médias e desvios padrão de cada variável independente fossem examinados e comparados com os valores de ansiedade como um todo e por diferenças entre os grupos de participantes, classificados como passivos e ativos. Assim, SIÉVERT, ALBRITTON, ROPER & CLAYTON (1988) determinaram os fatores relacionados à resistência aos computadores.

A conclusão da pesquisa revelou que os participantes tiveram influência das experiências anteriores, de seus departamentos e do número de anos de trabalho em biblioteca e que, portanto

- 1) a ansiedade entre os membros da biblioteca poderia ser em função do grau ou tipo de experiência com computadores, do departamento onde se

- trabalha, bem como do número de anos de trabalho na biblioteca e
- 2) a resistência poderia diminuir existindo familiaridade e experiência com tecnologia automatizada.

De maneira geral, a observação de STIEG (1990), de que ainda não foram exploradas todas as possibilidades dos efeitos das novas tecnologias, está parcialmente confirmada. Primeiro, porque vem de encontro ao levantamento dos últimos cinco anos da literatura sobre a atitude do profissional da informação em relação à introdução e influência das novas tecnologias em seu meio ambiente onde encontram-se, principalmente, trabalhos didáticos/informacionais ou discussões filosóficas. Os trabalhos de GUEVARA (1992), FERNANDES (1993) e, com maior intensidade, COOK & RIDLEY (1990) e SIÈVERT, ALBRITTON, ROPER & CLAYTON (1988) constituem exceções bastante relevantes.

E, em segundo lugar, porque existem muitas variáveis que ainda necessitam ser exploradas cientificamente, com o objetivo de se compreender, entre outras coisas, o conjunto das competências (conhecimento, habilidade e atitude) do bibliotecário frente às tecnologias de informação.

A interpretação dos resultados das explorações poderia, além de contribuir para o desenvolvimento profissional, auxiliar no estabelecimento de políticas educacionais e, desse modo, ajustar a defasagem existente entre o desenvolvimento tecnológico e os currículos.

Os dois artigos que seguem tratam de investigações sobre a atitude de bibliotecários frente as redes de comunicação.

No primeiro, MILLER (1994, p.47) questiona alguns aspectos relacionados a "E-MAIL e Internet" perguntando "Should You Get Wired?" O autor levantou dados por "E-MAIL" que revelaram bibliotecários com sentimentos confusos sobre o mundo das conexões.

Os sujeitos concordaram que os benefícios são: a agilização da

comunicação, a expansão dos contratos, a infinidade de fontes bem como ultrapassam em importância o tempo gasto. Contudo, aumentam o estresse.

"Existem poucos estudos no ambiente da biblioteca sobre a introdução, adoção e uso de Sistemas de Comunicação. Mediados por Computador (CMCS), mesmo constatando-se que o uso da correspondência eletrônica e em menor extensão da conferência por computador está presente em bibliotecas acadêmicas". (COOK & RIDLEY, 1990, P.413)

Os chamados CMCS estão disponíveis há alguns anos mas quase que restritamente aos cientistas da computação e aos tecnólogos. A correspondência eletrônica e as conferências por computador constituem duas das aplicações disponíveis dos CMCS que estão hoje mais difundidas no meio acadêmico.

Com o intuito de trazer a um público mais generalizado a conferência por computador, a Universidade de Guelph desenvolveu um sistema chamado Computer Conferencing System (CoSy), introduzido para bibliotecários da McMaster University, de outubro de 1987 a agosto de 1988. As áreas focalizadas para análise constituíram-se em: demográfica, experiência prévia com CMCS, razões de adoção, atitudes para com o sistema e atitudes em relação à conferência.

O estudo de COOK & RIDLEY (1990) sobre a introdução, adoção e uso do CoSy demonstraram que embora fosse de 13.5 anos a média do perfil de experiência dos bibliotecários, eles apresentaram somente 1.6 anos de experiência com a correspondência eletrônica. As respostas mais frequentes ao questionário distribuído entre os participantes sobre a adoção do CoSy, refletiram objetivos pessoais e não organizacionais e as atitudes indicaram forte aprovação para o correio eletrônico. Reação menor foi observada para com a conferência, revelando para esse último módulo algumas reações mistas.

As descobertas das "conversações escritas" (COOK & RIDLEY, 1990, p.417) revelaram mais uma vez que os usuários precisam entender melhor o veículo de comunicação bem como ter disposição para trabalhar com suas limitações e seus poderes.

Os autores do estudo concluíram que os fatores de sucesso da implementação de um CMCS são: orientação para tarefas específicas, acesso facilitado a um computador pessoal e, principalmente, o estímulo administrativo.

O grupo de pesquisas a seguir investigou, a partir da atitude de ex-alunos das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, as contribuições positivas e negativas do ensino formal em suas vidas profissionais.

ONADIRAN (1988), do Departamento de Biblioteconomia da Ahmadu Bello University da Nigéria, desenvolveu um estudo das reações de ex-alunos do programa para verificar o desempenho escolar dos alunos, descrever os tipos de bibliotecas que estavam trabalhando, o nível de satisfação para com o trabalho em biblioteca desde o término da graduação e em que medida esse programa os havia preparado para a vida profissional.

Os dados foram reunidos a partir de um questionário estruturado e distribuído a todos os ex-alunos formados entre 1971 e 1980. Para análise do desempenho, o autor utilizou o sistema de avaliação do departamento onde os alunos são classificados de acordo com uma globalização de desempenho no decorrer do curso. Sendo a primeira classe reservada apenas aos alunos excelentes, o autor descobriu que nenhum aluno conseguiu, no período da pesquisa, essa classificação e que 96% dos ex-alunos terminaram a graduação na segunda classe.

Além de o autor acreditar que o desempenho acadêmico não deve ser indicação de qualidade do aluno ou de sua atuação como profissional, uma

das dificuldades apresentada é a do programa ser ministrado em inglês, que é a segunda ou, às vezes, até a terceira língua do aluno. Apesar disso, 13.6% dos ex-alunos obtiveram outros graus acadêmicos após a graduação, tendo 9.5% concluído o mestrado e 3.1% o doutorado.

A maioria dos ex-alunos estavam trabalhando em bibliotecas universitárias e responderam que se sentiam confortáveis em relação às seguintes atividades: catalogação, referência, desenvolvimento de coleções e circulação. Já em relação à unidade de audiovisual acreditavam que não tinham sido preparados pelo programa adequadamente mas encontravam-se, de maneira geral, satisfeitos (86.2%) com a profissão.

Como conclusão, o autor fez recomendações no sentido de melhorar o programa de Biblioteconomia da Ahamadu Bello University. Mostrar as possibilidades da área nas fontes de informação sobre carreiras profissionais na Nigéria; incluir uma entrevista junto aos testes oral e escrito para se ter uma admissão mais seletiva ao programa de Biblioteconomia; acrescentar disciplinas em multimeios e introduzir programas de educação contínua. Essa última recomendação, ONADIRAN (1988) apontou como a mais urgente.

Estudos dessa natureza têm aplicação imediata se forem utilizados por dirigentes e professores dos programas educacionais porque, entre outras coisas, revelam as experiências dos profissionais atuantes.

No Brasil, também realizou-se um estudo de igual natureza. NASTRI (1988) investigou a situação dos egressos da Escola de Biblioteconomia e Documentação de São Carlos (EBDSC) no mercado de trabalho do Estado de São Paulo. O objetivo era verificar a adequação da formação dos bibliotecários ao mercado e levantar aspectos relevantes para a política educacional do programa de graduação.

No período analisado, 1960 a 1985, o registro demonstrou, em geral, atitude positiva em relação à escola, com algumas sugestões para conteúdos

de algumas disciplinas do currículo e grande interesse por cursos de especialização.

Como no estudo de ONADIRAN (1988), os ex-alunos da EBDSC consideravam-se com habilidades para o desempenho profissional adquiridas no programa de graduação e estavam desempenhando predominantemente atividades técnicas. Os sujeitos da pesquisa de NASTRI (1988) indicaram que o aspecto mais relevante na aquisição de conhecimento para o desenvolvimento do trabalho tinha sido o conteúdo das disciplinas profissionalizantes, seguido da experiência no trabalho e o estágio durante o curso.

A investigação na EBDSC contém muitos pontos de reflexão para o ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação. A ênfase dos ex-alunos em educação contínua em temas como a Informática e automação de bibliotecas, Administração e planejamento de bibliotecas e Serviço de Referência ficaram entre os mais cotados, coincidindo também com outras pesquisas relatadas anteriormente e a seguir.

Em um estudo para detectar a educação profissional e as carreiras subsequentes de alunos de Biblioteconomia e Arquivística da universidade de Ghana (1981/82 – 1987/88 e 1988/89 – 1990/91), ALEMNA (1993) descobriu que, contrariamente a outras universidades, a profissão é dominada por bibliotecários de sexo masculino e que trabalham predominantemente em bibliotecas especializadas e universitárias.

Um das comparações entre os dois grupos de ex-alunos demonstrou que, no grupo formado há menos tempo, a satisfação no trabalho era maior.

Devido à concorrência com alunos oriundos dos Estados Unidos e Europa com muita experiência e à restrição de empregos imposta pelo governo às universidades (principais empregadoras), o mercado apresentou-se saturado (20% de desempregados em 1990). A sugestão de converter o

programa de graduação em mestrado obteve índice relevante principalmente pela concorrência com alunos formados por universidades americanas e européias. A diferença maior entre os grupos se deu em relação ao ambiente de trabalho, maior para a turma mais recente. Para ALEMNA (1993) necessita-se de estudos de demanda futura em números, em habilitações e em cursos oferecidos.

SOUZA (1994) investigou o mercado de trabalho dos profissionais bibliotecários da cidade de São Paulo, para verificar que são, em maioria, do sexo feminino, casados e formados principalmente pela Escola de Sociologia e Política de São Paulo.

O ingresso no mercado ocorreu, na grande maioria dos casos, por concurso público em que as disciplinas profissionalizantes da graduação influenciaram na atuação profissional. Contudo, o conhecimento da informática, também nesse estudo, foi apontado como importante para melhor atuação profissional.

Através da aplicação do método Delfos, ROBREDO, BOTELHO & RAMOS E CORTE (1988) conduziram um estudo para detectar tendências nas necessidades do mercado de trabalho e orientar a nova estrutura curricular do Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília.

Tendo como fundo as novas normas para o desenvolvimento dos currículos das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação estabelecidas pelo Conselho Federal de Educação (1982), o trabalho detectou falhas e lacunas na formação, com a intenção de orientar a formalização dos conteúdos programáticos específicos.

De acordo com as opiniões dos profissionais e especialistas entrevistados, houve grande convergência para o reforço de aplicações da informática, para o uso de bases de dados, para as técnicas de indexação e de recuperação da informação, assim como o estudo das telecomunicações, das

práticas gerenciais e dos métodos quantitativos.

Dada a versatilidade do método de investigação, os autores puderam exemplificar no artigo dois exemplos de currículos (parciais), com orientações diferenciadas: uma tradicional e outra tecnológica.

De acordo com ROBREDO, BOTELHO & RAMOS E CORTE (1988), o programa de mestrado do mesmo departamento, com cinco anos de experiência até à data do estudo, também recebeu algumas modificações para satisfazer à demanda do mercado mesmo estando, de certa forma, cobrindo todos os tópicos considerados pelos profissionais e especialistas entrevistados como de grande interesse para as exigências do mercado para o futuro.

O estudo tem como conclusão que só a conscientização dos problemas evidenciados pela pesquisa não é suficiente. É necessário um esforço coletivo das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação dos países em desenvolvimento e dos organismos internacionais para se estabelecer um programa de treinamento e reciclagem de professores de forma constante.

Nessa perspectiva e sobre a relação do mercado de informação com o novo currículo mínimo aprovado pelo Conselho Federal de Educação no Brasil (1982) para os cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, VIEIRA (1989) realizou sua pesquisa.

A autora organizou dois seminários sobre estudos de problemas brasileiros (o primeiro em 1983 e o segundo em 1988), com o objetivo de obter subsídios para mudanças curriculares, especificamente para a Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. No Seminário de 1988, foram abordados "principalmente os aspectos da postura pré-profissional das graduandas (16) e as percepções, tanto sobre a amplitude do mercado de trabalho (convencional e alternativo), quanto sobre as possibilidades de atuação eficaz no mesmo, ao se graduarem". (VIEIRA, 1989,

p.97)

Os dados de 1983 foram comparados aos de 1988 e a conclusão é de que, aparentemente, a implantação do novo currículo não obteve grandes resultados no contexto da Escola de Biblioteconomia da UFMG. As percepções das alunas entrevistadas diziam respeito à amplitude do mercado de trabalho, aos papéis alternativos do bibliotecário na atualidade e às possibilidades dos recém formados no mercado.

A conclusão parece, de certa maneira, segundo VIEIRA (1989), contradizer a demonstração de posturas críticas e éticas das alunas e a capacidade de sugerir soluções pertinentes a problemas apresentados durante o desenvolvimento do seminário. Assim, poderia se dizer que houve uma melhoria na qualidade da formação dos profissionais.

ROBREDO (1989, p.18) analisa a literatura sobre os novos profissionais da informação para discutir dois fatores de preocupação. "A influência das novas tecnologias e das novas estruturas sócio-econômicas na transformação das profissões da informação... e o papel social da biblioteca..."

O autor sugere "algumas linhas-mestras" para orientar a formação dos bibliotecários no Brasil nos próximos anos. Contudo, salienta a necessidade de conscientização quanto à enorme diversidade de abordagens, no que se refere à essa formação, à diversidade no nível de conhecimento exigido em diversos países e ao conhecimento prático efetivo do uso e aplicação das novas tecnologias.

Características e tendências relacionadas ao bibliotecário da área de ciência e tecnologia detectadas por TARAPANOFF (1989) formaram um quadro do perfil desejável para os próximos anos.

As variáveis utilizadas no questionário e na entrevista versaram sobre as informações de caráter geral das instituições a que os bibliotecários e usuários pertenciam, a posição do profissional responsável, seu

relacionamento com outros setores, o tipo de serviço prestado e a formação e educação contínua. Os resultados demonstraram a necessidade de se mudar a orientação, investindo na preparação de especialistas da informação.

CIANCONI (1991, p.204), aborda as mudanças nos perfis profissionais sob a visão integradora da administração de recursos informacionais. A abertura de novos espaços para o bibliotecário "é uma contingência da evolução e do papel da informação na sociedade".

Para entender melhor esse mercado de trabalho do bibliotecário na região centro-oeste do Brasil, BOTELHO & RAMOS E CORTE (1987) utilizam a técnica de convergência de opiniões para identificar áreas do conhecimento que deveriam ser reforçadas no ensino.

Os sujeitos da pesquisa, dirigentes de bibliotecas e técnicos especializados relacionados no catálogo do Conselho Regional de Biblioteconomia – 1, apontaram para o planejamento e gerência, a aplicação de instrumentos e tecnologias de automação e análise e recuperação de informações. A intenção das autoras era compatibilizar a oferta com a demanda de profissionais bibliotecários para a região.

O trabalho de SOUZA (1991) analisa a evolução do ensino de Biblioteconomia sob a luz de duas vertentes identificadas na literatura. A que tem como objeto a organização de documentos e a que tem o indivíduo para quem se organizam os documentos. Desse modo, traça um possível perfil do bibliotecário brasileiro para o final do século, tendo como contexto a indústria da informação transformando a imagem do bibliotecário.

A função da biblioteca e o papel do bibliotecário na sociedade constituíram o objeto do estudo de OLIVEIRA (1988). A partir de depoimentos de professores (bibliotecários por formação e outros) e alunos, a autora representou duas concepções curriculares (a de 1962 e a 1982). E, como VIEIRA (1988) e MUELLER (1988), encontrou-se pouca alteração dos

conceitos investigados e das ações pedagógicas para a transformação almejada.

Uma nova perspectiva para o bibliotecário é a de que o que deve fazer valer a condição de um profissional liberal é o trabalho autônomo. A partir dessa premissa, PINHEIRO, FRANCO & GRAÇA (1987) pesquisaram, entre bibliotecários autônomos de Brasília, as condições para se atuar nessa categoria, as atividades desenvolvidas, o ambiente de trabalho, as características pessoais necessárias e as perspectivas do mercado.

As entrevistas revelaram que existe grande variedade de atividades com abundância de produtos e serviços negociáveis nos quais são exigidas competências técnicas mas, principalmente, criatividade.

As autoras finalizam, mostrando o potencial do mercado específico onde a base prática é fundamental e a base teórica é de apoio pois está ultrapassada em importância.

Sobre a análise dessa base teórica, POWELL (1988) investigou mais de 300 bibliotecários da Association Research Libraries (ARL) para detectar onde haviam adquirido seus conhecimentos profissionais e onde eles acreditavam ser o melhor lugar para se obterem estes conhecimentos.

O desenho da pesquisa citada havia sido projetada anteriormente por POWELL & CRETH, em 1985, e suas análises publicadas em 1986 na edição de janeiro da *College & Research Librarians*.

A aplicação de questionários a profissionais com nove anos ou menos de experiência demonstrou que as áreas tradicionais de conhecimento tendem a receber um alto grau de importância para os sujeitos. As vinte mais valorizadas ficaram dentro de duas categorias: o núcleo tradicional e a administração/gerenciamento. Os resultados de ONADIRAN (1988), NASTRI (1988) e ROBREDO, BOTELHO & RAMOS E CORTE (1988) coincidem também com estas áreas.

Os resultados apoiaram a tese dos autores de que nem toda habilidade importante é adquirida na escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Entretanto, o dado pode ser questionado pelo fato de que não é possível se ensinar, em 2 ou 3 anos, todas as habilidades necessárias de uma carreira profissional como é o caso dos programas profissionalizantes de mestrado dos Estados Unidos.

A análise de POWELL (1988), limitada às vinte primeiras áreas apontadas no primeiro estudo, teve como objetivos revelar onde os bibliotecários adquiriram as habilidades profissionais e onde eles acreditavam que deveriam ser adquiridas.

O resultado mostrou que a escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação era a fonte de conhecimento em quase 30% do tempo. Das respostas positivas, a experiência no trabalho alcançou 34% das fontes; seguida de 14% para a educação contínua e atividades de desenvolvimento de funcionários.

Porém, na opinião dos sujeitos, das vinte proficiências consideradas mais importantes, somente nove seriam melhor aprendidas nas escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. São elas: instrumentos bibliográficos, estratégias de busca, fontes de referência gerais, entrevista de referência, seleção de materiais, códigos/regras de catalogação, catalogação de assunto, classificação de assunto e estrutura de assunto da literatura.

Na comparação entre onde o conhecimento foi adquirido e onde seria melhor adquirido, a pesquisa de POWELL (1988) diagnosticou que o maior crescimento da primeira variável para a segunda está em educação contínua e desenvolvimento de funcionários e o maior decréscimo em experiência no trabalho. O autor conclui que os participantes do estudo preferem confiar mais em educação contínua, em programas de desenvolvimento de funcionários e na experiência no trabalho.

As recomendações para o que deveria ser ensinado nas escolas continuaram iguais ao reportado na primeira análise. Isso não invalida, entretanto, a necessidade de uma variedade de oportunidades educacionais apropriadas, tanto nas escolas como nos programas de educação contínua e nos programas de desenvolvimento de funcionários, tendo sempre em vista o crescimento da participação de bibliotecários em ambientes mais complexos.

Para BUTTLAR & DU MONT (1989, p.3) a “escola profissional é uma instituição socializante que provê e equipa graduandos com conhecimento, atitudes e habilidades, capacitando-os a praticar suas especialidades com **responsabilidade e eficiência**”.

Acreditando que a Biblioteconomia e Ciência da Informação requer dois corpos de conhecimento, o funcional e o das habilidades profissionais, os autores investigaram as atitudes dos ex-alunos da School of Library Science da Kent State University em relação ao conteúdo dos currículos, especificamente o conhecimento, habilidades e atitudes desejáveis para recém formados (mestres).

BUTTLAR & DU MONT (1989) desenvolveram um instrumento original e específico para medir as atitudes dos bibliotecários para com o conteúdo curricular. O questionário solicitava aos ex-alunos que elencassem os conteúdos dos cursos como um meio de determinar a significância nos conteúdos. As bases que fundamentaram o instrumento foram as competências discutidas na literatura, os objetivos listados nas ementas dos cursos da Kent State University e as principais categorias de competências listadas no relatório GRIFFITHS & KING do Departamento de Educação do Estados Unidos, em 1986.

Além dos dados demográficos, as autoras registraram uma tabulação cruzada dos valores e compararam as 53 competências para as diferenças significativas. Os bibliotecários foram distribuídos por tipo de biblioteca sendo

39.2% de bibliotecas públicas; 27.1% de bibliotecas escolares; 19.5% de bibliotecas acadêmicas e de pesquisas; 10,6% de bibliotecas especializadas e 3.6% de outros ambientes. As comparações entre as classes foram efetuadas com base nas cinco competências principais priorizadas. Em ordem decrescente, essas competências elencadas foram: conhecimento de instrumentos bibliográficos, habilidades interpessoais com usuários, seleção e avaliação, condução da entrevista de referência e orientação de leitura.

A categoria mais significativa, de acordo com 3 dos 6 grupos classificados por tipo de biblioteca, indicou o conhecimento das ferramentas bibliográficas e, para mais 2 grupos, essa categoria foi incluída entre as cinco mais indicadas. Somente para os bibliotecários de outros ambientes é que a categoria não aparece, sendo substituída por habilidade de relações humanas e habilidade de comunicação escrita.

A competência *preservação de livros raros e de outros materiais* obteve o menor índice, indicando que a habilidade não tem utilidade de modo geral para qualquer tipo de biblioteca.

Outras duas competências, também consideradas de pouca utilidade em 4 dos 5 grupos de ex-alunos foram: a participação no acesso local de serviços/programação de TV a cabo e proficiência em uma ou mais línguas estrangeiras, embora tenha se registrado que a primeira obteve dos bibliotecários escolares um valor bastante alto. Em 3 dos grupos, as competências menos valorizadas foram a habilidade de projetar e produzir materiais audiovisuais e a habilidade de interpretar literatura profissional com análises estatísticas.

A discussão dos resultados, além de apoiar estudos anteriores sobre certas competências, aponta para pesquisas posteriores como exemplo porque, no estudo de BUTTLAR & DU MONT (1989), os bibliotecários não elencaram como importante a habilidade de pesquisar. Essa habilidade só foi

apontada como essencial por 21.2% dos bibliotecários acadêmicos e por 8.6% de todos os ex-alunos. Nesse aspecto, vale aqui lembrar as ponderações de McCLURE & BISHOP (1989) quanto à quantidade de profissionais qualificados para fazer pesquisa em um artigo sobre a situação da pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Dos resultados obtidos por BUTTLAR & DU MONT (1989), é interessante verificar a existência de uma variedade muito grande de relacionamentos possíveis entre certas competências e atividades específicas, que podem ser exploradas para se compreender melhor a reação dos bibliotecários para com as competências.

3.4. Atividades Específicas

A base de conhecimento sobre o gerenciamento das novas tecnologias da informação, necessária para os funcionários de uma biblioteca, é abordada por DANIEL (1989) em um ensaio que parte do panorama geral de debate sobre a automação de bibliotecas na Nigéria. O autor diz ser requisito imprescindível que, em primeiro lugar, a instituição esteja equipada para poder reagir a qualquer situação. Estas reações são as de diagnosticar, sintetizar, analisar e escolher o melhor método de abordar as buscas informacionais.

DANIEL (1989) sugere também que a educação seja planejada combinando-se duas escolas de pensamento: a elitista ou intelectualmente orientada – que leva em consideração os critérios de avaliação e os efeitos dos requisitos de reconhecimento nacional e internacional – e a democrática ou vocacionalmente orientada – que incorpora várias técnicas, incluindo a pesquisa de operações, a pesquisa de previsão de mercado e a análise de projetos de sistemas de implementação.

O argumento do autor é que só assim os indivíduos poderiam fazer a ponte entre a ciência e as humanidades. O treinamento daria o conhecimento suficiente para eles entenderem as diferenças entre as capacidades humana e

a das máquinas recorrendo à últimas através da análise de custo-benefício. E possibilitando, desse modo, a criatividade e a iniciativa entre os profissionais.

DANIEL (1989) acredita que o ensino deveria cobrir temas como: Projeto de sistemas e planejamento, Tecnologia, Julgamento crítico, Terminologia específica, Cooperação entre os pares e Análise de custo-benefício. Em geral, esta abordagem integrada do ensino é defendida para os países em desenvolvimento que, além dos aspectos biblioteconômicos, deveriam cobrir também: características dos computadores, programação, vendas, *softwares* do mercado e, especialmente, capacidades e compatibilidades da tecnologia.

Incluindo a Nigéria, o autor salienta a necessidade do hemisfério sul ser um dos atores principais do cenário do final do século 20 concentrando esforços em participar das soluções ao invés de fazer parte dos problemas.

No caso da investigação de THOMAS (1988), é explorada a atividade de Instrução Bibliográfica do Serviço de Referência. Os objetivos formulados pelo autor foram o perfil da formação e as atitudes de 100 bibliotecários da área de Ciências Exatas da Califórnia engajados nesse tipo de serviço.

O estudo mostrou que 57 sujeitos eram bibliotecários há 10 anos ou mais e 43 tinham graduação, mestrado ou doutorado em uma disciplina técnica ou científica. A maioria dos sujeitos que ensinavam Instrução Bibliográfica em Medicina, Química e Engenharia possuíam um grau acadêmico nessas mesmas áreas.

Das respostas ao questionário formulado por THOMAS (1988), as conclusões foram as seguintes:

- 1) a maioria dos sujeitos não tinha recebido um treinamento sistemático de suas instituições para desempenhar a função de professor de Instrução Bibliográfica;
- 2) os bibliotecários procuravam vários meios para se aperfeiçoarem;

- 3) quase metade dos questionados ensinava somente nas áreas onde tinha tido alguma formação específica e a outra metade não se limitava às suas áreas de conhecimento;
- 4) a maioria apresentava um grau de satisfação muito alto em relação à atividade desempenhada e
- 5) segundo os entrevistados, as escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação ainda não apresentavam uma situação ideal em relação ao oferecimento de disciplinas em Instrução Bibliográfica.

Através da recuperação histórica da Instrução Bibliográfica e das facilidades de apoio na Brigham Young University, WIGGINS & HOWARD (1993) examinaram como os bibliotecários desenvolveram o projeto e obtiveram fundos para um novo programa de Instrução Bibliográfica. Os ingredientes principais dessa conquista foram o planejamento e o compromisso a longo prazo tornando assim o programa de Instrução Bibliográfica relevante para os currículos.

Como os bibliotecários dos programas de Instrução Bibliográfica adquirem suas habilidades e onde querem aprendê-las, constituíram questões para a pesquisa de SHONROCK & MULDER (1993). Os sujeitos, da Seção de Instrução Bibliográfica da Association of College and Research Libraries, valoraram a importância de oitenta e quatro habilidades em treze categorias.

A comunicação, o planejamento e a instrução surgiram como as habilidades mais importantes em três de quatro grupos de proficiências em todas as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Os sujeitos preferem adquiri-las na escola entre outras alternativas. Em segundo lugar, aparece o treinamento no trabalho e outras formas de educação formal.

O movimento da Instrução Bibliográfica tem buscado, desde o seu início, um papel mais participativo no empreendimento educacional; contudo, parece existir ainda muita relutância em reconhecer a contribuição da

atividade ao processo. GATER (1991), em seu artigo, busca mostrar que a parceria da biblioteca com o sistema educacional, quando oportunizada, tem um certo preço e descreve os custos individuais e organizacionais, bem como os dividendos identificados pela biblioteca da Arizona State University West Campus.

O debate sobre o papel educativo dos bibliotecários deverá continuar por algum tempo observando-se os limites reais e apropriados desta atuação, porque parece, segundo GATER (1991), que a parceria é um investimento limitado, mas que pode se tornar uma forma atrativa de persuasão, se o interesse do profissional for reconhecido, se a qualidade dos programas for mantida e se as pesquisas da área estiverem engajadas.

De acordo com alguns estudos, assim como a Instrução Bibliográfica, a Aquisição também é um tópico não regularmente tratado pelas escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Essa afirmação foi constatada na investigação realizada por SCHMIDT (1991), que obteve informações básicas demográficas e educacionais dos bibliotecários do serviço de aquisição de instituições ligadas à Association of Research Libraries. As atividades profissionais, as fontes de formação educacional específica em Aquisição e suas atitudes sobre onde o treinamento de bibliotecários de aquisição deveria ocorrer, constituíram os objetivos do estudo.

O questionário aplicado apoiou a hipótese de que a maior parte dos treinamentos profissionais recebidos ocorreram fora da sala de aula (95%) e não apoiou a hipótese de que os profissionais acreditavam que o treinamento deveria vir das salas de aula.

Os resultados mostraram também que não houve evidência por parte dos sujeitos de que as escolas estão faltando completamente às suas obrigações educacionais; entretanto, em contrapartida, sugeriram a ampliação

do currículo na área em questão. Os temas mais citados para ampliação foram o conhecimento prático da indústria editorial, técnicas de orçamento e negociação de contratos comerciais.

Como, no estudo, muitos dos sentimentos para com o ensino da atividade de Aquisição foram negativos, o autor atribuiu o resultado ao desconforto geral existente sobre o papel dos bibliotecários à natureza da profissão e, talvez o mais importante, ao valor percebido e ao profissionalismo do trabalho de Aquisição. E, desde que não existe um paradigma totalmente aceito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, ele defende a tese de que "uma maneira de validar o que os bibliotecários fazem é ter certeza de que (a teoria e prática das atividades) é ensinado nas escolas". (SCHMIDT, 1991, p.21)

Finalizando esta categoria de estudos das competências voltadas para a Educação encontra-se o artigo de LARSON (1990) que trata da mudança de paradigma no treinamento de bibliotecários de Referência e JACKSON (1989) sobre a educação da Referência frente às novas tecnologias.

No primeiro, o autor lembra que o novo ambiente da informação força os bibliotecários de Referência a redefinir seus relacionamentos com a comunidade usuária. A mudança ocorre no papel até agora desempenhado de mediador de fontes de informação preestabelecidas para parceiro na criação de base de dados individuais.

Assim, o paradigma alterado de treinamento orientação-fonte para orientação-processo, o currículo de Referência deve refletir essa mudança "provendo uma subestrutura cognitiva que use a estrutura literária para organizar relacionamentos entre as fontes" (LARSON, 1990, p.103).

JACKSON (1989), com o propósito de focalizar as preocupações atuais com a educação de Serviço de Referência e as mudanças tecnológicas, elaborou uma pesquisa para colher dados sobre o conteúdo dos cursos

básicos de Referência em escolas credenciadas pela American Library Association (ALA), sobre a amplitude que a recuperação eletrônica integrou-se aos cursos gerais de Referência e a opinião dos professores sobre o impacto da recuperação eletrônica de informação no papel e responsabilidades do bibliotecário de Referência.

Da análise resultou que o núcleo de tópicos, em 98% das escolas, representa uma visão abrangente das atividades do Serviço de Referência e tópicos orientados para fontes e para processos.

Problemas relacionados às instruções de uso da biblioteca, à ética e aos estudos de usuários conduziram para a conclusão onde a autora diz haver três tendências para os futuros profissionais da Referência: a ênfase na consultoria, o bibliotecário de Referência como filtrador da informação e o papel de professor. Esses papéis são considerados tradicionais e JACKSON (1989, p.553) acredita que a confiança baseia-se no ambiente. "O elemento novo é a grande mistura de recursos e habilidades técnicas necessárias para usá-los".

A conclusão da pesquisa sugere que três áreas precisam ser viabilizadas na educação do Serviço de Referência: recuperar informações e servir como perito na comunidade, o crescimento da Instrução Bibliográfica devido a proliferação de sistemas usuário-final e a ênfase nos usuários em como eles percebem, abordam e processam informação. Esses conteúdos estão dispersos nos cursos; então, a provisão de aconselhamento e orientação pode ser a resposta adequada para os interessados na carreira de bibliotecário de Referência.

O próximo capítulo diz respeito à problemática da proposta do estudo e os objetivos a que a investigação se propõe trabalhar.

4. SERVIÇO DE REFERÊNCIA :

COMPETÊNCIAS E ATIVIDADES

O panorama da 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 surgem de desenvolvimento de novas pesquisas.

Nos estudos relacionados aos currículos de Biblioteconomia e Ciência da Informação 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 POWELL & CRETH (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 POWELL (1988) examina mais detalhadamente, onde os bibliotecários adquiriram esse conhecimento e onde acreditavam que deveria ser adquirido. O processo metodológico dos autores constituiu um questionário e revelou 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.

BUTTLAR & DU MONT (1989) descobriram cinco competências (Conhecimento de Instrumentos bibliográficos, Habilidades interpessoais com usuários, Seleção e avaliação, Condução da entrevista de Referência e Guia de leitura) priorizadas na classificação dos conteúdos curriculares entre diferentes tipos de bibliotecas. Aqui também, notou-se a presença marcante de conhecimentos específicos do Serviço de Referência.

Comparando-se as escolhas por tipo de biblioteca nessa mesma pesquisa, verifica-se a repetição de certos conhecimentos relacionados ao Serviço de Referência. Para os bibliotecários de bibliotecas acadêmicas, as 5 competências classificadas como essenciais são específicas do Serviço de Referência (Conhecimento de Instrumentos bibliográficos, Instrução bibliográfica, Busca em bases de dados *on-line*, Condução da entrevista de Referência e Habilidades interpessoais com usuários)

No caso dos bibliotecários das bibliotecas especializadas, as indicações recaíram sobre o Conhecimento de instrumentos bibliográficos, Busca em bases de dados *on-line*, Condução da entrevista de Referência, Habilidades interpessoais com usuários e Habilidades de comunicação escrita, onde 4 dessas 5 competências são relativas ao Serviço de Referência. Do mesmo modo, os bibliotecários de bibliotecas públicas escolheram o Conhecimento de instrumentos bibliográficos, Condução da entrevista de Referência, Habilidades interpessoais com usuários, Guia de leitura e Seleção e avaliação.

Para os bibliotecários de bibliotecas escolares, 3 das 5 competências são do Serviço de Referência (Guia de leitura, Instrução bibliográfica, Conhecimento de instrumentos bibliográficos, Seleção e avaliação e Equipamento audiovisual e microcomputadores).

O questionário desenvolvido por BUTTLAR & DU MONT (1989) cobriu uma grande variedade de competências e habilidades potencialmente necessárias para qualquer função do bibliotecário. Elas se basearam na literatura, nas ementas dos cursos da Kent State University e nas grandes categorias de competências do relatório King (GRIFFITHS & KING, 1985).

No caso desses últimos, o processo metodológico para determinar a totalidade das competências dos bibliotecários compõe-se primeiramente de uma extensa revisão da literatura para definir, identificar e descrever as competências e, depois, entrevistas em vários níveis com profissionais de 43 organizações avançadas e representativas da área para validar o primeiro procedimento.

Assim, GRIFFITHS & KING (1985) realizaram seus objetivos de listar, descrever e validar competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação bem como discutir e examinar os requisitos educacionais necessários para se alcançarem os diferentes níveis das competências.

As competências analisadas relacionam-se às seguintes funções: Aquisição, Catalogação, Circulação e serviços ao usuário, Desenvolvimento de coleções, Empréstimo entre bibliotecas, Administração, Referência, Controle de periódicos, Desenvolvimento e controle de thesaurus, Indexação/Resumo, Administração de publicações e produtos, Administração de exposições, Apoio administrativo/organizacional, Análise e pesquisa de informação, Administração de projetos, Referência/Análise de dados secundários, Pesquisa, Análise e projeção, Marketing, Apoio ao consumidor, Referência/Análise de informação, Catalogação/Indexação e Pesquisa e desenvolvimento.

O conjunto das funções alcançou um total de 8.800 competências individuais distribuídas em 12 ambientes organizacionais possíveis (Biblioteca acadêmica, Biblioteca pública, Biblioteca escolar, Biblioteca especializada, Produtor de bases de dados, Serviço/distribuição de bases de dados, Centro

de informação/coleta e disseminação de informação, Gerente de registros e informação, Arquivo/Museu/Coleção, Centro de análise de informação, Companhia de serviços de informação e Fornecedor de sistemas de bibliotecas).

Estudos posteriores a essa identificação das categorias gerais de competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação possibilitou a exploração de aspectos específicos das diversas atividades do profissional da área.

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 processo, o questionário aplicado aos bibliotecários de Aquisição respondeu aos objetivos da autora sobre as atividades dos profissionais (Processos de pedidos de monografias e periódicos, Administração de orçamento de materiais, Mercado editorial, Seleção e avaliação de fornecedores, Técnicas de contabilidade e faturamento, Contratos comerciais, Administração de pessoal, Aquisição de materiais esgotados, Relacionamento da Aquisição com o resto da biblioteca, Aquisição de materiais no exterior, Doação e permuta, Registro de periódicos, Verificação bibliográfica, Reclamação de monografias e periódicos e Automação da Aquisição), as fontes de aquisição de conhecimento específico e as atitudes sobre onde o treinamento deveria ocorrer.

Sendo assim, nos resultados obtidos, estabeleceu-se que na maioria das 15 tarefas específicas do Serviço de Aquisição o aprendizado não havia ocorrido na escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação e, sim, durante o trabalho, e que os sujeitos acreditavam que somente 26% de seu treinamento nessas mesmas tarefas deveriam vir da sala de aula.

As conclusões da pesquisa revelaram várias hipóteses que poderiam responder a esse quadro, mas também implicações diretas nas responsabilidades das escolas quanto ao ensino e treinamento do Serviço de Aquisição.

Com objetivos levemente diferenciados, a investigação de THOMAS (1988) trabalhou com a atividade 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.

Um estudo de caso gerou o modelo de programa de Instrução Bibliográfica (WIGGINS & HOWARD, 1993), para melhorar projetos e facilidades em biblioteca universitária, enquanto SHONROCK & MULDER (1993) levantaram a importância de habilidades para a atividade. No estudo, os autores caracterizaram 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. Diferente de THOMAS (1988), o restante divide-se no treinamento durante o trabalho e outras formas de educação formal.

Para a 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).

A função de Instrução Bibliográfica apresenta também outros problemas ainda não investigados. GATER (1991) aponta o papel da biblioteca em contribuir na missão educacional e o seu reconhecimento dentro

das universidades. MITCHELL & MORTON (1992) discutem a aculturação do bibliotecário à docência enquanto que HOADLEY & SCHMIDT (1991) e DENNIS & HARRINGTON (1990) indicam a necessidade de se pesquisar o uso das novas tecnologias por estes bibliotecários-professores e por docentes e o papel da chamada biblioteca eletrônica no mundo da informação.

A Educação de usuários em bibliotecas onde a atividade de Instrução Bibliográfica está inserida também é indicada como área de investigação potencial. BELLUZO & MACEDO (1990) representam uma versão globalizadora do tema e uma forma de adotar medidas de sistematização do processo.

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. Então, a maioria dos sujeitos concordou em que as atividades de Informação Referencial mais próximas do serviço tradicional de Referência deveriam ser oferecidas pelas bibliotecas públicas mas não concordou com o desenvolvimento de atividades menos próximas.

A conclusão dos dados da investigação demonstrou pouco amadurecimento sobre o conceito propriamente dito entre bibliotecários. Na direção de divulgar esse conceito, LOPES (1991) discursa sobre os desafios e as grandes possibilidades da implantação de Serviços de Referência.

Sob o ponto de vista da Administração, dois ensaios refletem o uso de pesquisas científicas no desenvolvimento de todos os setores das bibliotecas. Para McCLURE (1989) o papel da pesquisa científica auxilia o administrador na operação eficiente das bibliotecas. Entretanto, o impacto tem problemas teóricos e práticos que o autor discute e propõe uma série de estratégias

específicas para o administrador e o pesquisador melhor criarem e utilizarem esses estudos.

Em relação ao uso das pesquisas e ao Serviço de Referência especificamente, SCHLICHTER & PEMBERTON (1992) identificaram três problemas relacionados à utilização de Estudos de Usuários como ferramenta estratégica do planejamento. O primeiro, diz respeito à dificuldade em projetar Estudos de Usuários e aos limites de suas idéias, às dificuldades em traduzir os resultados em decisões administrativas concretas. O segundo, é a falta de aceitação de pesquisas do tipo levantamento como instrumento válido, embora, muito já se tenha investigado sobre o tema como reporta McCLURE & BISHOP (1989) em artigo sobre o status da pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

O último problema, a demanda, apontado por SCHLICHTER & PEMBERTON (1992), está contido de certa forma no discurso McCLURE (1989), onde se sugere que só com um esforço coletivo de administradores e pesquisadores de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a demanda de pesquisas científicas poderia aumentar.

Nesse sentido, outras reflexões são necessárias, como por exemplo a formação dos pesquisadores da área e seu desempenho no decorrer da profissão, indicadas em resultados recentes – HERNON & METOYER-DURAN (1992) e McCLURE & BISHOP (1989).

É de se notar um grande contingente de trabalhos conceituais sobre Serviço de Referência. Desde competências, eficiência até o desenvolvimento de produtos e serviços. E parece consenso que aspectos negativos no desempenho com sucesso ocorrem, justamente quando não se tem fixado esses conceitos.

No discurso de STIEG (1990), a retomada da literatura do século XIX e início do século XX para realçar os principais conceitos do Serviço de

Referência, demonstra que a natureza do trabalho e as questões relacionadas a essa prática permanecem praticamente as mesmas, apesar da introdução nas bibliotecas das novas tecnologias de informação.

O bibliotecário da biblioteca eletrônica descarrega, reforma, reagrupa, analisa e digere dados como sempre, embora hoje com a assistência de um instrumento eletrônico.

Os computadores trazem mudanças nos padrões de comportamento e os resultados de pesquisas em outros contextos são bastante relevantes para a concepção de serviço da autora. Em Biblioteconomia e Ciência da Informação, a verdadeira identidade do Serviço de Referência é a soma da atitude do bibliotecário e o produto resultante dessa atividade. Os usuários precisam de "orientação personalizada, de um bibliotecário orientado para o serviço". Serviço é aqui inserido na concepção acima. (STIEG, 1990), p.49)

Para tanto, STAFFORD & SERBAN (1990, p.87) dizem que o bibliotecário necessita de um núcleo de competências em ambiente automatizado que incluem: as "habilidades de interface usuário/funcionário, conhecimento de fontes de Referência tradicionais e automatizadas, habilidades de recuperação de dados, habilidades da tecnologia de informação, habilidades de instrução, e habilidades organizacionais".

O artigo de MACEDO (1990) define cinco linhas de atuação do Serviço de Referência e a posição da autora para o treinamento dos bibliotecários nessa atividade específica.

O conceito e uso de medidas de desempenho aponta para certas dificuldades. Em KELLEY (1991) a diferença entre dados correntemente coletados pelas bibliotecas e as medidas de desempenho são introduzidas para se entender a necessidade de como os dados coletados podem indicar a eficácia e eficiência dos serviços em geral. E, sendo assim, deveriam fazer parte do processo de planejamento.

No estudo de McCLURE (1986) sobre o assunto, o autor analisa os resultados de uma projeto piloto para identificar problemas e, ao mesmo tempo, conscientizar os bibliotecários do Serviço de Referência para a necessidade da utilização das medidas de desempenho e custos. Com entrevistas, o autor recuperou (como McCLURE, 1989 e SCHLICHTER & PEMBERTON, 1992) a pouca fé existente entre os profissionais da utilidade da produção de dados. Várias estratégias foram desenhadas pelo autor para maximizar o uso sistemático das medidas de desempenho e custos.

Assim como KELLEY (1991), McCLURE (1986) sinaliza a importância do processo educacional reforçar o ensino da metodologia científica e dos modelos estatísticos. A literatura na área aponta também que a formação do bibliotecário precisa de reforços em vários aspectos ampliando consideravelmente o campo de pesquisas na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Com respaldo nas afirmações de 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), HERNON & 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) enfatiza os 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. Os resultados da pesquisa com professores de Referência revela a formação escolar e as adaptações e

integrações do núcleo de disciplinas de Referência às novas tecnologias.

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 demonstra que muitos fatores ainda estão por ser investigados, incluindo-se também as questões relacionadas ao próprio conceito do Serviço de Referência.

Do trabalho em bibliotecas e do desempenho da docência na pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, surgiu a inquietação sobre os possíveis impedimentos do estabelecimento de Serviços de Referência que, segundo MACEDO (1990) e também LOPES (1991), é de essencial efetivação em bibliotecas brasileiras.

Algumas diferenças que marcam esse reconhecimento podem ser: a influência das novas tecnologias de informação provocando alterações significativas no desempenho de qualquer atividade nas bibliotecas, as diferenças regionais, o incentivo acadêmico e o próprio desenvolvimento nacional. Assim, parece relevante o estudo das atitudes dos profissionais que obtiveram um grau acadêmico (mestre, doutor e bibliotecário) face às competências do Serviço de Referência.

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)

Das possibilidades apontadas na literatura, o que se investigou 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 para compôr as competências desta atividade.

Algumas indagações a que se pretendeu responder estão relacionadas às atividades do bibliotecário, professor, pesquisador, à concepção adquirida de Serviço de Referência e às competências relacionadas.

Nos estudos encontrados, algumas investigações tratam de competências de uma forma globalizada para toda a Biblioteconomia e Ciência da Informação (BUTTLAR & DU MONT, 1989) (GRIFFITHS & KING, 1985) e das fontes do conhecimento adquirido (POWELL & CRETH, 1986) (POWELL, 1988)

Os trabalhos de SCHMIDT (1991) sobre formação, atitude e treinamento de bibliotecários no Serviço de Aquisição e o de THOMAS (1988) sobre uma das tarefas do Serviço de Referência, a Instrução Bibliográfica, demonstraram iniciativas de análises específicas. Enquanto THOMAS (1988) formou um perfil dos profissionais que desempenham a atividade de Instrução Bibliográfica, SCHMIDT (1991) construiu um quadro demonstrativo das várias atividades no Serviço de Aquisição e da reação dos profissionais quanto ao conhecimento e treinamento adquirido e onde acreditavam que deveriam ocorrer.

Nos resultados das pesquisas de POWELL (1988) e BUTTLAR & DU MONT (1989) verificou-se uma incidência de competências relacionadas ao Serviço de Referência. Se JACKSON (1989) verificou que várias áreas específicas não podem ser cobertas adequadamente pelas aulas de Referência Geral e LARSON (1990) recomenda uma mudança de paradigma para treinamento de bibliotecários do Serviço de Referência; nesta pesquisa, focaliza-se o Serviço de Referência em relação às suas competências. As competências deverão reunir informações sobre habilidades necessárias ao

desenvolvimento do serviço, conhecimentos específicos e atitudes desejáveis para um desempenho com sucesso.

O estudo proposto limita-se a determinar a amplitude do conceito de Serviço de Referência entre os profissionais e a visualizar como se dão certas relações entre as competências e as atividades profissionais e a satisfação no trabalho. Com isso, pretende contribuir para o desenvolvimento da Biblioteconomia e Ciência da Informação como tem ocorrido com pesquisas do mesmo escopo.

Não estarão sendo abordadas neste estudo a qualidade de atividades específicas do Serviço de Referência, o sucesso da entrevista ou as atitudes dos bibliotecários em relação a certos grupos específicos de usuários. Antes, estarão sendo tratados alguns parâmetros conceituais necessários à efetivação do Serviço de Referência.

Pretende-se, então, ter um panorama sobre o Serviço de Referência, segundo bibliotecários no Brasil, a partir do conceito e configuração das competências.

O objetivo principal desta investigação é analisar a 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.

Para testar as proposições levantadas nesta investigação, foram criados dois questionários (Anexo) contendo elementos considerados importantes para realizar as associações dos aspectos estabelecidos como

necessários ao desenvolvimento do estudo.

O processo metodológico adotado obteve resultados quanto ao conceito de Serviço de Referência entre bibliotecários do Brasil, verificado através das competências (atitude, habilidade e conhecimento) indicadas e das práticas estabelecidas.

Além dos dados demográficos (pessoais, acadêmicos e profissionais), o processo colheu informações sobre a situação das pesquisas científicas desenvolvidas pelos profissionais da área após a obtenção do último título acadêmico. Esses dados são estudados de forma descritiva, de modo a caracterizar as pessoas envolvidas no estudo, a prática estabelecida, o desenvolvimento da produção científica em relação a esta atividade, bem como a satisfação no trabalho.

A expectativa é encontrar fundamentos da concepção do Serviço de Referência e, talvez, razões para o impedimento da fixação do Serviço de Referência nacional. Assim, os objetivos específicos do estudo estão arrolados a seguir.

4.1. Objetivos

Os objetivos para se conseguirem as informações necessárias à discussão das proposições, buscam 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 paralelo 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.

No próximo capítulo, encontra-se o método adotado para o desenvolvimento do estudo proposto.

5. MÉTODO

O caminho percorrido para obter as informações desta pesquisa e os critérios adotados para análise dos dados estão descritos neste capítulo.

Seleção dos sujeitos da pesquisa

O processo metodológico escolhido resultou na aplicação de dois questionários (Anexo) a profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Os sujeitos da investigação 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). Os seis programas brasileiros de mestrado no Brasil forneceram, conforme as possibilidades, os endereços de seus ex-alunos assim distribuídos: 89 (UFRJ/IBICT/ECO), 36 (USP/ECA/CBD), 47 (UFMG/EB), 81 (PUCCAMP/FB), 38 (UNB/CID) e 47 (UFPB/CCSA).

Além destes 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.

Do 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 conferências principais do encontro por espontaneidade. A lista oficial de participantes, na véspera do início do seminário, continha 420 nomes de profissionais do Brasil inteiro. 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 determinação de trabalhar com os participantes do seminário ocorreu devido à sua importância como evento nacional. As bibliotecas universitárias são propulsoras do desenvolvimento nacional na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Material e procedimento

A construção dos instrumentos baseou-se, em parte, nos resultados da pesquisa de GRIFFITHS & KING (1985) sobre as competências da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mais especificamente, sobre as competências do Serviço de Referência.

Os instrumentos projetados contêm questões abertas e questões para valoração.

O questionário 1 está dividido em sete partes e destinou-se ao grupo identificado como o primeiro cujos sujeitos possuem um título acadêmico (mestre ou doutor) e que são o foco principal deste estudo, 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 critérios utilizados para a compilação dos dados valeram para os dois instrumentos, quando pertinente, assim descritos.

1. Dados demográficos

De todos os sujeitos registrou-se o sexo e a idade para avaliarmos a distribuição entre os grupos.

2. Dados acadêmicos

Nesta parte, o questionário 1 obteve dados sobre a graduação e a pós-graduação quanto aos anos de conclusão, as instituições e as áreas de concentração. A classificação da graduação deu-se pela nomenclatura usual para as ciências: Ciências Exatas, Biológicas, Sociais Aplicadas e Humanas.

Para organizar a localização dos cursos de graduação e pós-graduação adotaram-se as regiões do Brasil denominadas de: N – Norte, NE – Nordeste, S – Sul, SE – Sudeste, CO – Centro-oeste e o exterior com a sigla EX.

Quanto aos anos de conclusão da graduação e pós-graduação criaram-se intervalos conforme a distribuição.

As áreas de concentração dos mestrados e doutorados foram caracterizadas entre Biblioteconomia e Ciência da Informação e outras áreas de conhecimento.

3. Dados profissionais

As instituições nomeadas pelos sujeitos foram classificadas em: pública e privada.

Os cargos exercidos caracterizaram-se como acadêmicos,

operacionais e de direção. Os cargos de direção contaram com diretores, coordenadores, supervisores, chefes, sub-chefes, assistentes, secretários e editor. Bibliotecários e técnicos especializados formaram os cargos operacionais. Os cargos acadêmicos aparecem distribuídos em diversas categorias, de acordo com os institutos de pesquisas e as universidades brasileiras as quais os sujeitos fazem parte.

As funções dos sujeitos puderam ser organizadas em três grupos: docência e pesquisa, funções administrativas variando entre planejamento, organização, implantação, assessorias e análise de sistemas e funções especializadas agrupando catalogação, documentação, indexação e atendimento.

Alguns sujeitos indicaram como função a informação educativa e o apoio ao ensino e pesquisa incorporados no conjunto das funções especializadas por se tratar do atendimento ao público.

Para verificar a participação dos sujeitos diretamente no Serviço de Referência, categorizou-se o tempo integral e parcial de atuação. Considerando o aspecto afetivo desta atuação, os sujeitos escolheram uma alternativa para se sentirem bem ou não com o que fazem e pretenderem ou não mudar de atividade.

4. Pesquisas/Trabalhos realizados.

Como o foco principal do estudo eram os sujeitos com título acadêmico (mestre ou doutor) perguntou-se no instrumento (questionário 1) sobre a produção intelectual. Os títulos foram classificados e quando da resposta negativa, as razões foram caracterizadas por: atividades concorrentes do trabalho por tempo dedicado à administração, docência e serviços operacionais; falta de estímulo no trabalho identificada como e escassez de oportunidades, motivação e satisfação; e por último, as razões pessoais onde encontrou-se pouco tempo de término do programa de mestrado e outras

necessidades financeiras.

Os títulos dos trabalhos/pesquisas relacionados constituíram linhas gerais de desenvolvimento da área: Ciência da Informação agrupou os estudos com características de debates teóricos de fundamentação da área, Administração de sistemas de informação, de bibliotecas públicas, universitárias, escolares e especializadas. Educação e mercado de trabalho, Fontes de informação, Bibliometria, Representação e controle do conhecimento, Estudos de Usuários e Serviço de Referência.

5. Concepção adquirida de Serviço de Referência

Nesta parte, os sujeitos responderam a duas questões abertas e a duas questões para valoração.

Quanto à principal função do Serviço de Referência ocorreram quatro categorias que foram estabelecidas como a seguir: acesso à informação incluindo as indicações acesso a qualquer tipo de informação e a interface entre informação e usuário; orientação; satisfazer os usuários; e por último, as respostas genéricas do tipo "porta de entrada da biblioteca, negociar com o usuário, existir, estar disponível, reconstruir cenário e construir informação com usuário" que se somaram às respostas que tratavam dos meios de desenvolvimento do trabalho de Referência. São eles: "disseminação da informação, condução de buscas e entrevistas, manutenção de canais de comunicação, atendimento individualizado, recuperação de informação e provisão de recursos informacionais".

A atitude desejável para o profissional do Serviço de Referência recebeu categorização usual por: atitudes cognitivas, comportamentais, afetivas e a combinação entre elas.

As atitudes cognitivas relacionaram-se ao ser e saber como a criatividade, o dinamismo, a paciência entre outras qualidades e o respeito à profissão e ao usuário.

As atitudes que o indivíduo deve demonstrar em relação ao trabalho foram denominadas de atitudes comportamentais descrevendo-se como: disposição em atender ao usuário, boa educação, boa comunicação, atualizar-se e ser cortês, entre outras.

No caso das atitudes afetivas, a categorização levou em consideração a apreciação e o gostar para com atividades e pessoas.

A questão sobre habilidades exigidas para o Serviço de Referência teve valoração de 0 a 10, onde determinou-se que 10 significa maior valor e 0 menor valor para as seguintes variáveis:

- executar cada uma das atividades;
- estabelecer harmonia entre usuários e colegas;
- conduzir uma entrevista;
- tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis;
- perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca;
- aplicar métodos e medidas de avaliação.

Os dezesseis conhecimentos relacionados ao desempenho do Serviço de Referência receberam pontuação diferente, em cada questionário. No questionário 1 solicitou-se pontuação para dez variáveis: de + 1 a + 5 para os mais importantes e de - 1 a - 5 para o menos importantes.

No questionário 2, os sujeitos assinalaram com um X os dez conhecimentos de maior importância. As variáveis são os seguintes conhecimentos:

- do assunto específico dos usuários (ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc.);
- da definição, estrutura e formatos da informação;
- dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos

informativos;

- da função de Referência e a extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais);
- das habilidades necessárias para produzir produtos e oferecer serviços;
- dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais;
- dos métodos e técnicas de Referência/Referenciais;
- de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.);
- de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes;
- de como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referenciais;
- da coleção e de coleções relacionadas;
- das operações de outras seções e como se relacionam com a Referência;
- dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência;
- de análise de custos e métodos de interpretação;
- de estruturas alternativas de administração e suas aplicações para a operacionalização de bibliotecas.

6. Medidas de desempenho

O Serviço de Referência necessita de avaliações que podem ser chamadas de medidas de desempenho. Neste caso, solicitou-se dos sujeitos a existência ou não destas medidas ou o desconhecimento. As respostas foram bastante genéricas onde encontrou-se: formulários para mensuração de dados quantitativos, estatísticas diárias, questionários e entrevistas. Sendo assim, organizou-se as respostas quanto à adequação das medidas de desempenho

em: boa, média e ruim.

7. Atividades no trabalho

Quarenta e quatro atividades, que podem ser exercidas pelo bibliotecário em qualquer ambiente de trabalho, foram valoradas diferentemente em cada questionário.

No questionário 1, os sujeitos indicaram dez variáveis com valores de + 1 a + 5 para funções de muita importância e - 1 a - 5 para as de menor importância. Os sujeitos que responderam ao questionário 2 assinalaram um X para as dez atividades de maior frequência.

Estas atividades estão agrupadas pelas funções principais de uma biblioteca que são:

1. administração;
2. aquisição e seleção;
3. circulação e serviços ao usuário;
4. referência e análise de informação;
5. catalogação;
6. indexação e resumo;
7. empréstimo entre bibliotecas;
8. controle de periódicos;
9. desenvolvimento e controle de tesouros;
10. pesquisa científica.

Em seguida, encontram-se as quarenta e quatro atividades combinadas às suas respectivas funções:

1	Administração
4	Administração de exposições
1	Administração de projetos
1	Administração de publicações e produtos
4	Alerta sobre materiais não-impresos e fontes de informação desenvolvidas na biblioteca
10	Análise de informação/pesquisa
3	Apoio ao usuário
2	Aquisição de documentos
4	Atualização sobre as fontes, os serviços e os instrumentos de Referência (novos ou alterados)
4	Atualização sobre tecnologias aplicadas à busca bibliográfica
4	Buscas bibliográficas solicitadas
4	Buscas bibliográficas não-solicitadas
5	Catálogo/Classificação
5	Catálogo/Indexação
3	Circulação e serviço ao usuário
4	Controle de fundos da Referência
8	Controle de periódicos
2	Desenvolvimento de coleção
4	Desenvolvimento de estratégias de cobranças (taxas)
4	Desenvolvimento de perfil de usuário
9	Desenvolvimento e controle de thesauros
4	Distribuição de listas de materiais novos de forma regular
7	Empréstimo entre bibliotecas
4	Exame e avaliação da performance dos funcionários da Referência
4	Exame e descarte da coleção de Referência regularmente
4	Identificação de literatura cinzenta
6	Indexação e resumo
4	Instrução ao usuário dos métodos, fontes, serviços e políticas da Referência
4	Manutenção da estatística de buscas bibliográficas e preparação de relatórios estatísticos
4	Manutenção e análise de dados financeiros recolhidos pelo setor de Referência e preparação de relatório financeiro
1	Marketing
1	Marketing administrativo
4	Organização e manutenção dos arquivos de fontes de Referência / Referenciais
4	Participação em eventos e preparação de relatórios para disseminação entre os funcionários
10	Pesquisa e desenvolvimento
10	Pesquisa, análise e projetos
4	Planejar instrumentos para motivar o uso e acesso à coleção de Referência
4	Recomendações para aquisição de materiais para a Referência e coleção geral
4	Referência
4	Referência/Análise de dados secundários
2	Seleção de documentos
4	Serviço de Pergunta e Resposta
4	Supervisão de técnicos, paraprofissionais e bibliotecários
4	Verificação bibliográfica

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

As análises e discussões que seguem derivaram de procedimentos estatísticos e, não estão, necessariamente, na ordem dos dados nos instrumentos ou na descrição dos critérios adotados para análise dos dados.

O capítulo 6 traz as informações dos sujeitos relacionadas aos dados pessoais, acadêmicos e profissionais, bem como as opiniões sobre os aspectos principais de pesquisa.

6. AS OPINIÕES DOS INFORMANTES

Este capítulo destina-se à interpretação das informações coletadas durante a aplicação dos instrumentos da pesquisa aos bibliotecários. Os dados dos bibliotecários com título acadêmico de mestre e doutor e dos bibliotecários que participaram do seminário são analisados simultaneamente.

A primeira parte refere-se à análise das características pessoais dos sujeitos da pesquisa.

6.1. Características dos sujeitos

Os bibliotecários de ambos os grupos tiveram as suas características descritas conforme o sexo e a idade por serem consideradas relevantes quando comparadas a outros grupos e às particularidades acadêmicas. A tabela 1 mostra a distribuição dos mestres e doutores onde a maioria dos sujeitos pertence ao sexo feminino, ocorrendo o mesmo em relação aos bibliotecários (tabela 2).

Tabela 1

Freqüências e porcentagens de mestres e doutores por sexo.

Sexo	F	%
Feminino	91	82.0
Masculino	21	18.0
Total	116	100.0

Tabela 2

Freqüências e porcentagens de bibliotecários por sexo

Sexo	F	%
Feminino	73	91.2
Masculino	7	8.8
Total	80	100.0

As informações que indicam ser os mestres e doutores e os bibliotecários na maioria do sexo feminino, diferem, somente, de um estudo encontrado na literatura revista para a pesquisa.

ALEMNA (1993) relatou maior incidência de sujeitos do sexo masculino quando de sua investigação sobre ex-alunos da Universidade de Ghana. Nesse país, vários são os problemas que concorrem para essa situação bastante peculiar e talvez única que perdura já por um longo período de tempo. No Brasil, o presente resultado confirma estudos anteriores.

Quanto à idade dos mestres e doutores, calculou-se a média em relação ao sexo dos sujeitos. Os resultados obtidos são números decimais cujas porções não significam meses do ano. O grupo feminino obteve média igual a 43.3 anos com desvio padrão de 7.5 e o grupo masculino a média de 41.6 anos com desvio padrão de 9.6. Do total de sujeitos, a idade média é de 42.4 anos com desvio padrão de 8.5. Embora, os sujeitos apresentem uma certa homogeneidade em relação às idades, a maior dispersão encontrada é para as idades dos sujeitos do sexo masculino.

Os bibliotecários que participaram do seminário são também, na maioria, do sexo feminino. A distribuição feminina e masculina encontrada na tabela 2 apresentou índice de 21.5% de respostas em branco, onde os sujeitos não responderam quanto às questões sobre o sexo e a idade ou somente uma delas.

A idade média entre eles é de 37.9 com um desvio padrão de 9.7. Os indivíduos do sexo feminino obtiveram média de idade igual a 38.4 e desvio padrão de 7.3 enquanto os indivíduos do sexo masculino obtiveram média igual a 37.4 e desvio padrão de 12.1.

Apesar de, nas incidências femininas, masculinas ou globalmente, a média de idade entre os mestres e doutores apresentar-se maior que a dos bibliotecários e todos se encontrarem em plena maturidade, a dispersão das idades entre os bibliotecários é muito maior.

As informações que caracterizaram os sujeitos quanto à idade e ao sexo refletem o esperado, já que em estudos anteriores esses parâmetros também foram detectados.

Na próxima parte da análise, as particularidades acadêmicas são discutidas.

6.2. Particularidades acadêmicas

As informações acadêmicas dos sujeitos com mestrado e doutorado referem-se aos cursos de graduação e pós-graduação, especificamente, área, localização e ano de conclusão. Dos bibliotecários que participaram do seminário as informações acadêmicas coletadas referem-se ao ano de conclusão da graduação.

Tabela 3
 Frequências e porcentagens das áreas de
 formação da graduação dos mestres e doutores

Graduação	F	%
C.sociais aplicadas	96	85.7
C.humanas	9	8.7
C.exatas	4	3.6
C.biológicas	3	2.7
Total	112	100.0

Conforme a tabela 3, os sujeitos formados na área de *Ciências sociais aplicadas* constituíram o conjunto mais significativo das áreas do conhecimento representadas. Quando da análise específica da área de *Ciências sociais aplicadas*, detectou-se que os indivíduos formaram-se quase que, exclusivamente, em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Apenas 2 sujeitos se formaram em Ciências Sociais e 4, dos 116 sujeitos da pesquisa, não indicaram a área de formação.

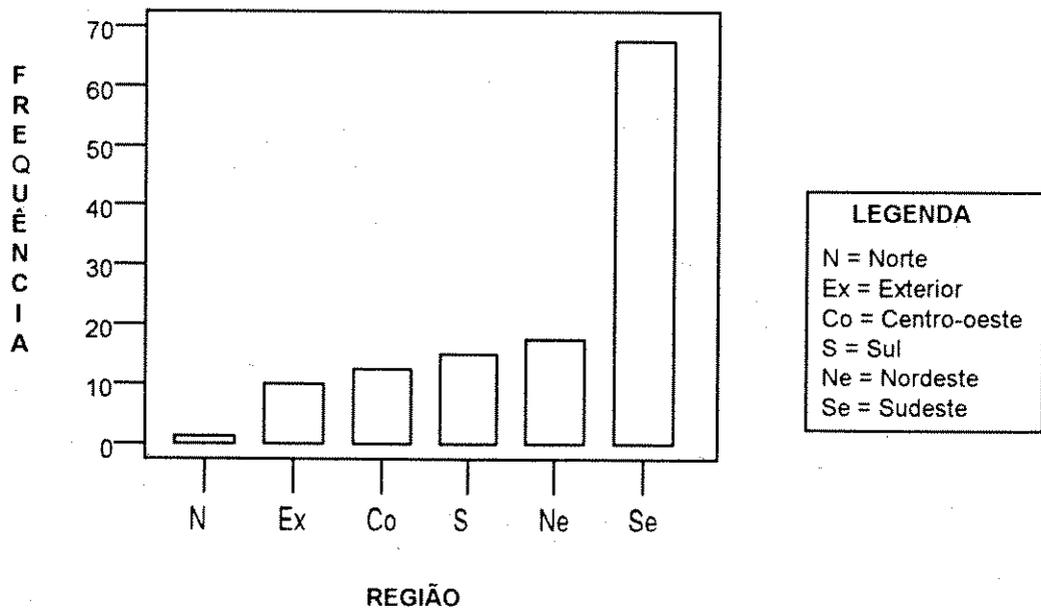
O número reduzido de mestres e doutores formados na graduação em outras áreas do conhecimento pode significar o problema do mercado de trabalho, ainda exclusivo, do bibliotecário no Brasil. As leis vigentes não permitem a inclusão de mestres e doutores em Biblioteconomia e Ciência da Informação no conselho regulador da profissão. Contudo, os programas de pós-graduação, notadamente, o da UFRJ/IBICT/ECO tem atraído nos últimos anos, maior número de graduados em outras áreas do conhecimento. Existe, entre os programas, uma tendência geral de seguir-se o modelo europeu e americano para formação dos profissionais, tanto pela necessidade de conhecimento específico como pela diversificação do mercado de trabalho hoje imposto segundo as novas tecnologias de informação. Os sujeitos do programa mencionado que se formaram em outras áreas representam 68.7% do total desse grupo.

A descrição da localização dos cursos de graduação dos mestres e doutores encontra-se no gráfico 1 onde 56% dos sujeitos formaram-se na região sudeste do Brasil. Era esperado que a região sudeste estivesse privilegiada nos resultados porque possui o maior número de escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Do total de sujeitos do estudo, 92% graduaram-se no Brasil e somente 8% no exterior. A região nordeste graduou 15% dos indivíduos, a região sul 11%, a região centro-oeste 9% e a região norte com o menor índice, 1%.

Gráfico 1

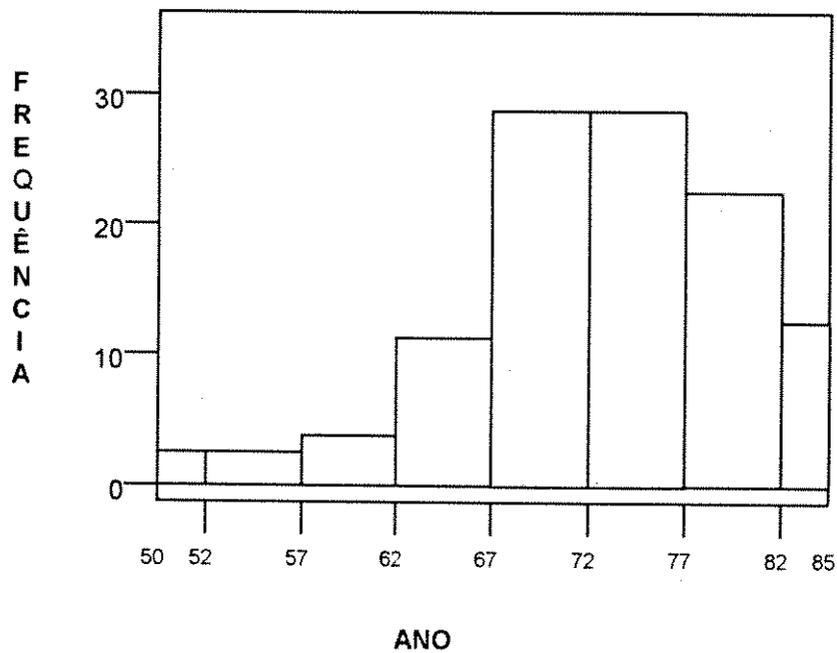
Freqüências acumuladas da graduação dos mestres e doutores por regiões



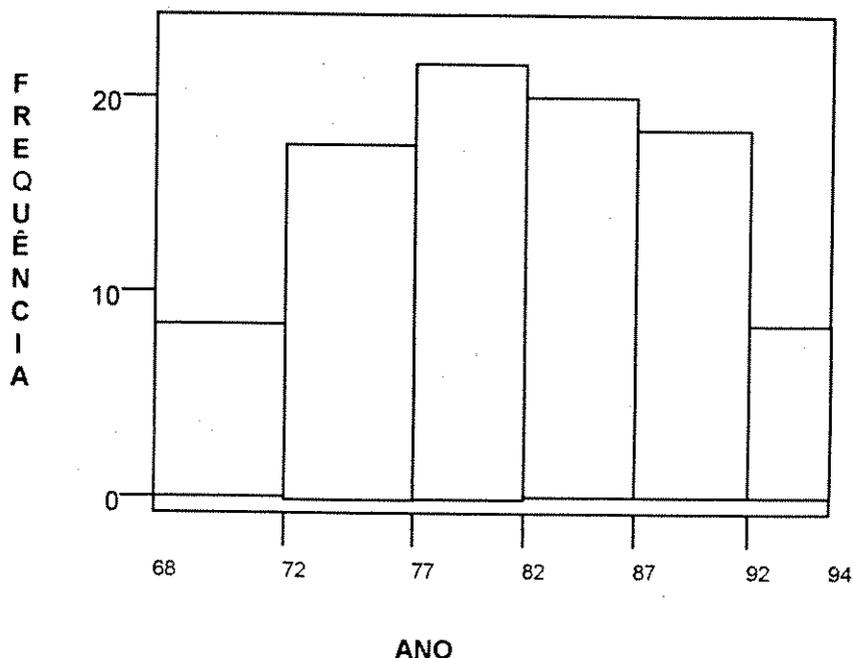
Como os sujeitos estão em plena maturidade e para comparar os anos de conclusão de graduação dos indivíduos do estudo, construíram-se dois histogramas.

Histograma 1

Freqüências acumuladas dos anos de conclusão da graduação dos mestres e doutores



Histograma 2
 Frequências acumuladas dos anos de conclusão da graduação dos
 bibliotecários



Conforme os histogramas 1 e 2, o período de maior concentração de anos de conclusão da graduação dos mestres e doutores encontra-se entre 1967 e 1982 enquanto que, para os bibliotecários, o período encontra-se entre 1972 a 1992. O histograma 2 mostra uma certa uniformidade nas frequências enquanto que o histograma 1 tem os dados mais concentrados nas últimas décadas.

Ainda sobre dados acadêmicos, com relação as áreas de concentração dos mestrados e doutorados dos sujeitos pode-se formar um quadro representativo das tendências das pesquisas no período apresentado nos histogramas 1 e 2. As tabelas 4 e 5, respectivamente mestrado e doutorado, estão divididas em duas partes. Na primeira, encontram-se as linhas dentro da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e, na segunda, outras áreas do conhecimento em ordem decrescente de frequência e porcentagem calculada do total de respostas.

Tabela 4

Frequências e porcentagens das áreas de concentração dos mestrados

Áreas	F	%
Biblioteconomia e Ciência da Informação	41	40.2
Administração de Sistemas de Informação	25	24.5
Bibliotecas Especializadas	7	6.9
Informação e Sociedade	7	6.9
Bibliotecas Públicas	6	5.9
Recursos Informacionais	3	2.9
Bibliometria	1	1.0
Educação	6	5.9
Ciência da Comunicação	4	3.8
História da Arte	1	1.0
Saúde Pública	1	1.0
Total	102	100.0

Tabela 5

Frequências e porcentagens das áreas de concentração dos doutorados

Áreas	F	%
Ciência da Informação	9	26.5
Informação e Sociedade	2	5.9
Bibliometria	1	2.9
Bibliotecas Públicas	1	2.9
Ciência da Comunicação	8	23.5
Educação	7	20.6
Administração de Sistemas de Informação	2	5.9
Saúde Pública	2	5.9
História da Arte	1	2.9
Psicologia	1	2.9
Total	34	100.0

Nos mestrados, a área de concentração mais indicada pelos sujeitos denominou-se *Biblioteconomia e Ciência da Informação*, uma designação geral e não propriamente uma área de concentração do mestrado, embora se reconheça nesta categoria, os estudos teóricos da área. Em seguida, aparece a área de concentração *Administração de Sistemas de Informação*. No país, existem programas de mestrado que adotaram a Administração de Sistemas de Informação como área de concentração ou como uma de suas linhas de pesquisa a partir da última década. Com diferenças de abordagens entre os programas, o assunto é destaque, há algum tempo, em Biblioteconomia e Ciência da Informação bem como em outras áreas do conhecimento.

O mestrado em outras áreas do conhecimento atingiu um índice pouco significativo que difere do mesmo índice do doutorado em outras áreas, principalmente, os doutorados na área de *Ciência da Comunicação* e

Educação que compõem 44.1% do total de doutorados. No caso das dissertações de mestrado, as outras áreas de conhecimento compõem 11.7%.

O doutorado foi concluído por apenas 29.3% do total de sujeitos que responderam ao questionário 1. Um dos fatores dessa situação pode ser a inexistência até 1993, de programas de doutorado no país, na área de *Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Do mesmo modo, a descrição da localização dos mestrados e doutorados concluídos, representadas pelos gráficos 2 e 3 a seguir, mostra que 36,4% dos doutorados foram obtidos no exterior. O mestrado no exterior representou 7.4%.

Gráfico 2

Freqüências acumuladas dos programas de mestrado por região

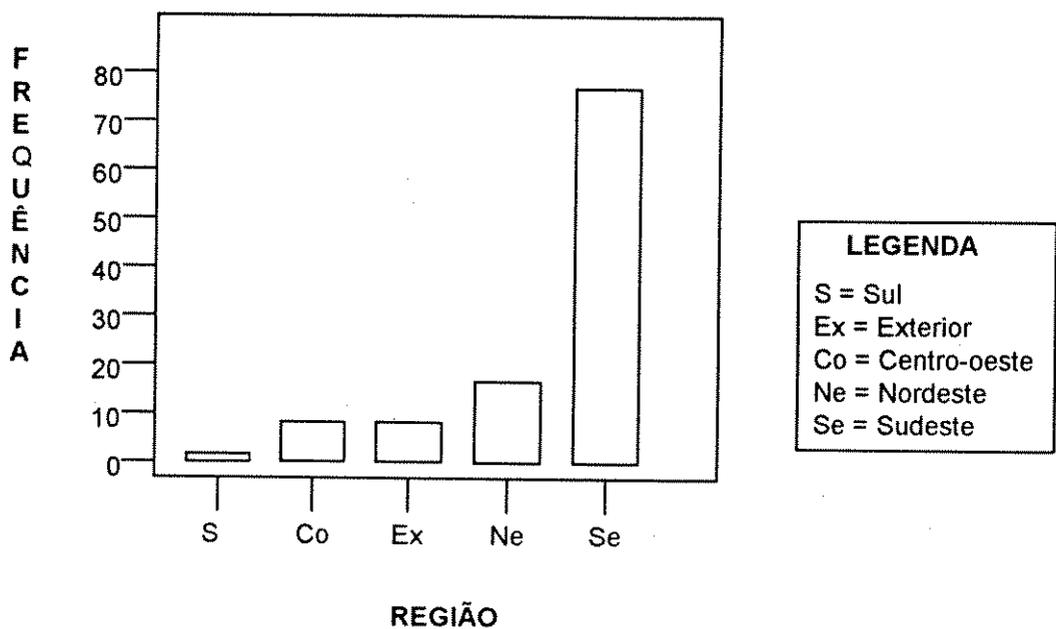
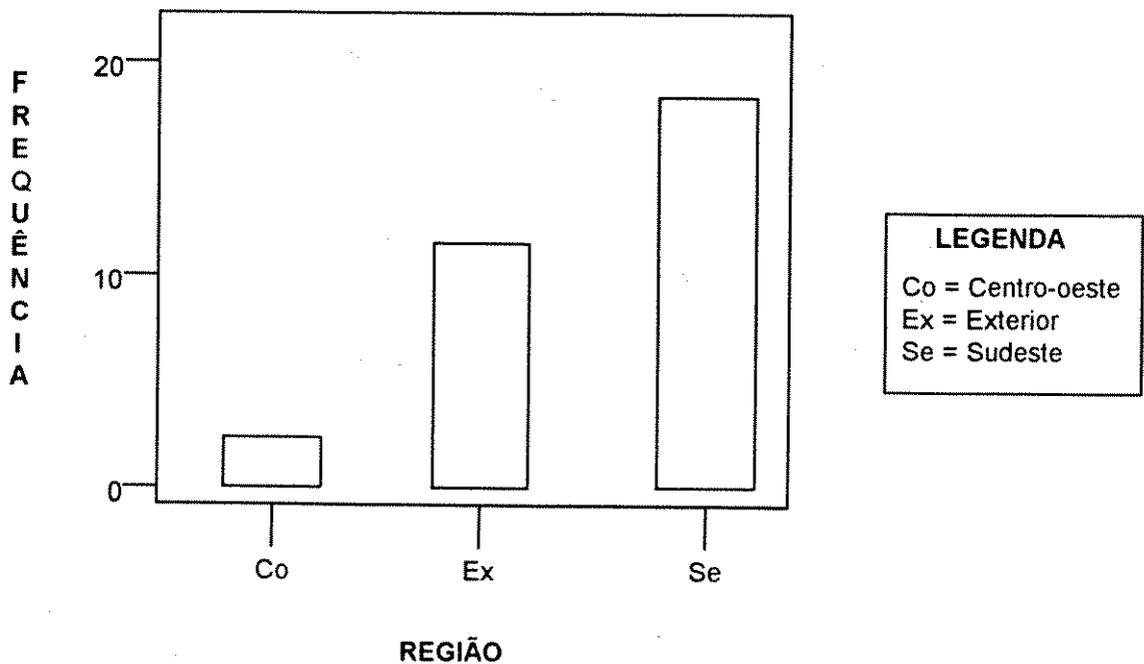


Gráfico 3

Freqüências acumuladas por programas de doutorado por região



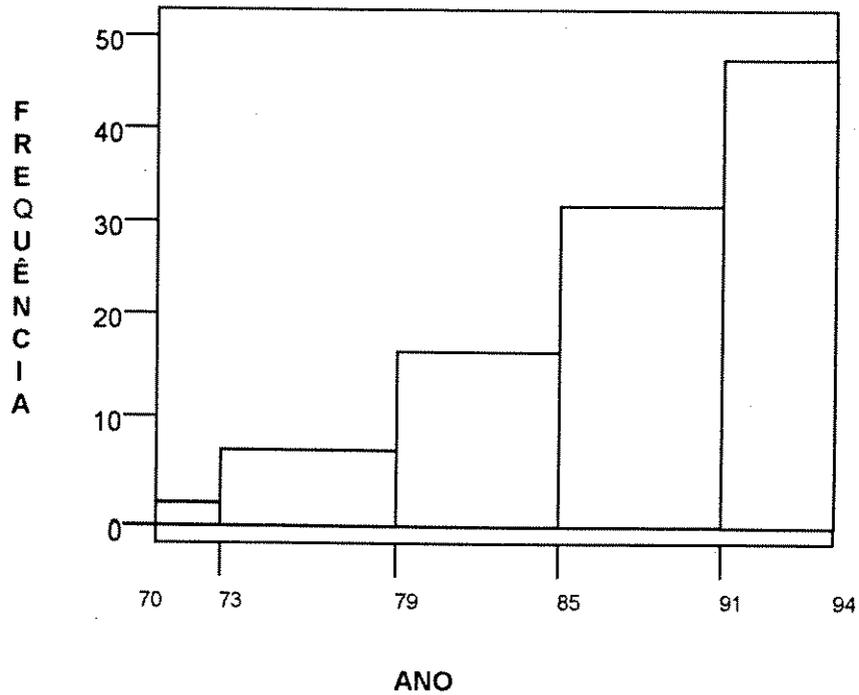
Quanto à localização dos programas de pós-graduação, a região Sudeste é a mais significativa: mestrados com 71.3% e doutorados com 57.6%. Na região Sudeste encontram-se quatro programas de mestrado e dois de doutorado. Além disso, mais dois programas de doutorado estão para ser implantados (UGMF/EB e PUCCAMP/FB).

Para completar as informações acadêmicas dos sujeitos do questionário 1, foram coletados os anos de conclusão dos mestrados e dos doutorados.

O histograma 3 representa os anos de defesa de dissertação de mestrado dos sujeitos, onde se concentraram freqüências mais altas entre 1985 e 1994. Embora o grupo tenha passado pelo programa de mestrado recentemente verificou-se, através da comparação com os anos de graduação, que o processo de mestrado não se deu imediatamente após a conclusão da graduação.

Histograma 3

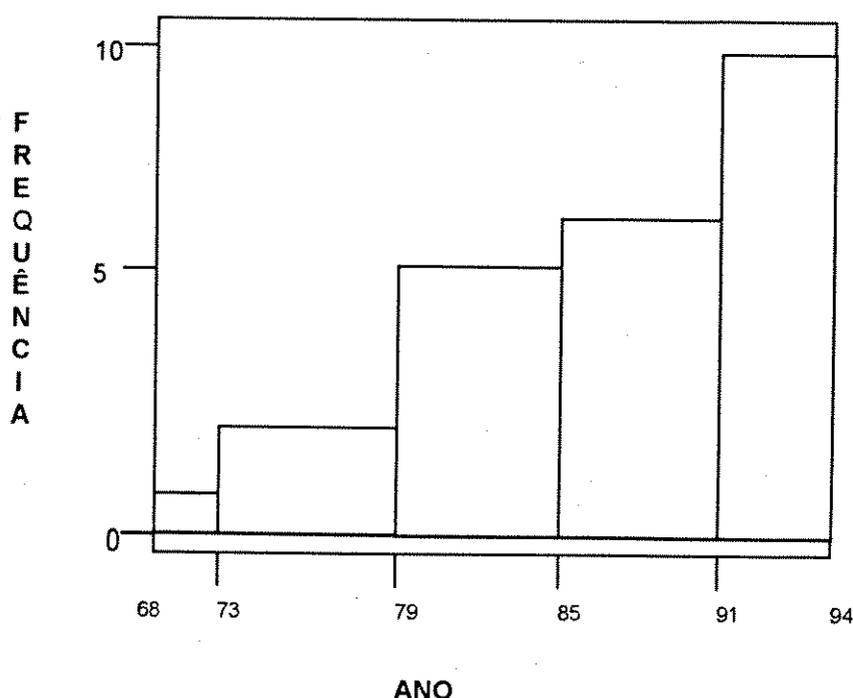
Frequências acumuladas dos anos de conclusão dos mestrados



Do mesmo modo, no histograma 4, esta descontinuidade foi detectada entre os anos de conclusão do doutorado dos 34 sujeitos e os anos de conclusão de mestrado e de graduação. Uma das razões pode ser a história recente da implantação do primeiro programa de pós-graduação no país, datado de 1970.

Histograma 4

Freqüências acumuladas dos anos de conclusão dos doutorados



As freqüências dos anos de conclusão dos doutorados apresentada no Histograma 4 mostram que elas estão concentradas entre 1979 e 1994. Os anos de conclusão dos doutorados são mais dispersos do que os anos de conclusão do mestrado, principalmente porque o número de doutores é muito menor do que o número de mestres.

As informações profissionais dos sujeitos são analisadas na próxima parte.

6.3. Informações profissionais

Para possibilitar a composição de certas relações, coletaram-se dados relacionados ao trabalho dos mestres e doutores. Assim, foram registradas várias características profissionais dos sujeitos.

As instituições onde os sujeitos trabalham caracterizaram-se entre *públicas* e *privadas*, conforme a tabela 6, onde se percebe que o maior empregador ainda é o setor público e neste caso, especialmente, as universidades.

Tabela 6
 Freqüências e porcentagens de instituições
 públicas e privadas onde mestres e doutores trabalham

Instituição	F	P
Pública	98	88.3
Privada	13	11.7
Total	111	100.0

No Brasil, vários trabalhos anteriores confirmaram este dado (NASTRI, 1988, SOUZA, 1994, TARAPANOFF, 1989 e BOTELHO & RAMOS E CORTE, 1987). Contudo, a conscientização da necessidade de mudança de perfil e a interdisciplinaridade natural da Biblioteconomia e Ciência da Informação deve proporcionar a abertura de frentes de trabalho no setor privado aos profissionais. O artigo de PINHEIRO, FRANCO & GRAÇA (1987) relata algumas dessas oportunidades detectadas por bibliotecários autônomos que atuam em determinadas regiões do país.

Os cargos e funções nomeados pelos sujeitos foram agrupados com certa dificuldade porque alguns profissionais poderiam ter confundido o título estabelecido pela instituição (cargo) com o desempenho de suas atividades (função) como definido para este estudo. Mesmo assim, identificaram-se três categorias distintas conforme mostra a tabela 7 dos cargos que os mestres e doutores possuem.

Tabela 7
 Freqüências e porcentagens dos cargos ocupados pelos mestres e doutores

Cargos	F	%
Acadêmicos	47	42.7
Operacionais	45	40.9
De direção	17	16.4
Total	110	100.0

A maioria dos sujeitos com mestrado ou doutorado possui um cargo *acadêmico* ou *operacional*. A categoria denominada *acadêmica* reuniu vários níveis de professores e pesquisadores de universidades e instituições de pesquisa nacionais. Bibliotecários e técnicos em geral constituíram cargos da categoria *operacional*.

Quanto à categoria relacionada com cargos de *direção*, as indicações mais freqüentes foram do tipo diretor, coordenador, supervisor, chefe, sub-

chefe, assistente.

As funções também foram agrupadas em três categorias, conforme mostra a tabela 8. Esta informação profissional possibilitou a composição de relacionamentos com os principais aspectos do estudo.

Tabela 8
Frequências e porcentagens das funções
desempenhadas pelos mestres e doutores

Função	F	%
Docência/pesquisa	35	39.8
Administrativa	32	36.4
Especializada	21	23.8
Total	88	100.0

Dois grupos destacam-se nesta última tabela com proporções bastante semelhantes: a função *docência/pesquisa* e a função *administrativa*. A segunda, obteve denominações do tipo função de planejamento, de organização, de implantação e de assessoria.

A função *especializada* reuniu as denominações a seguir: catalogação, documentação, indexação, atendimento, informação educativa e apoio ao ensino e pesquisa.

Os resultados das tabelas 7 e 8 são discrepantes quanto a cargos de *direção* (17.3%) e funções *administrativas* (36.4%) porque deveriam estar, pelo menos, equilibrados. As razões podem variar; contudo, observou-se dificuldade dos informantes em descrever os itens solicitados.

Sendo o Serviço de Referência o alvo desta investigação, a questão 4 do instrumento de pesquisa recuperou informações sobre a atuação dos profissionais neste serviço, primeiramente, o tempo dedicado à função.

O grupo que atua no Serviço de Referência representa apenas 25.8% do total de sujeitos da pesquisa. O dado parece normal devido ao fato de muitos profissionais terem assumido postos de comando depois da obtenção do título de mestre ou doutor. Alguns estudos dos programas de pós-graduação no país identificaram essa ocorrência com certa frequência nos últimos anos. O título acadêmico acrescenta certas vantagens administrativas em vários ambientes organizacionais, notadamente, o setor público. A tabela 9 traz a participação dos sujeitos por período de tempo nesta atividade.

Tabela 9
 Frequências e porcentagens do tempo de
 dedicação de mestres e doutores ao Serviço de Referência

Tempo de Dedicação	F	%
Tempo parcial	19	16.4
Tempo integral	11	9.5
Não atua	86	74.1
Total	116	100.0

A atuação no Serviço de Referência requer certa dedicação e aptidão para o trabalho com o público e, portanto considerou-se importante detectar o aspecto afetivo desta atuação. Para tanto, foi solicitado aos sujeitos que trabalham no Serviço de Referência uma indicação de satisfação no trabalho. Os sujeitos podiam escolher uma alternativa entre sentir-se ou não bem com a atividade e pretender ou não mudar de atividade, conforme a tabela 10.

Tabela 10
 Frequências e porcentagens da
 satisfação no trabalho de mestres e doutores

Opções	F	%
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar	7	27.0
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa	16	61.5
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa	3	11.5
Total	26	100.0

A tabela 10 registra a opinião de 26 indivíduos que trabalham no Serviço de Referência em *tempo parcial* e *integral* sobre satisfação no trabalho. Dos 30, quatro não responderam a esta questão e o resultado mostrou que a maioria dos sujeitos não está exatamente satisfeita, porque sentem-se bem com o trabalho mas gostariam de mudar de atividade.

Para entender esta situação seria necessário investigar as razões que levam os indivíduos a sentirem-se insatisfeitos. É necessário lembrar que grande parte dos sujeitos trabalham no Serviço de Referência em tempo parcial e os motivos são, também, desconhecidos. De maneira geral, o desempenho, neste caso, deve estar comprometido porque qualquer atividade depende, fundamentalmente, da satisfação do profissional que a realiza. Além disso, é preciso que se considerem os processos de avaliação, tanto

individual quanto do conjunto, para compreender a situação detectada neste estudo.

O Serviço de Referência, como qualquer outro, deve ser avaliado para garantir qualidade. Sendo assim, solicitou-se aos sujeitos que indicassem as medidas de desempenho adotadas para este serviço. O conhecimento de uso de medidas de desempenho pode revelar, em parte, a eficiência de uma determinada atividade.

Em princípio, pediu-se a descrição das medidas de desempenho; contudo, as respostas só puderam ser analisadas com relação à existência ou não, e ao conhecimento ou desconhecimento de tais medidas, conforme mostra a tabela 11. Comparando os dados sobre medidas de desempenho entre os sujeitos que trabalham ou não no Serviço de Referência, 29% dos que não trabalham sabem da inexistência de medidas de desempenho do setor na biblioteca.

Tabela 11
 Frequências e porcentagens da existência
 de medidas de desempenho no Serviço de Referência

Opções	F	%
Existem	32	41.0
Não existem	25	32.1
Desconheço	21	26.9
Total	78	100.0

Do total de sujeitos, 50,8% não responderam a questão ou desconhecem as medidas de desempenho do Serviço de Referência e somente 25 dos 32 que responderam a existência de medidas de desempenho as classificaram quanto à qualidade. Pode-se observar, nesta análise, que alguns sujeitos que trabalham no Serviço de Referência desconhecem as medidas de desempenho utilizadas pela Instituição. Além disso, pelas respostas da tabela 12, uma grande maioria acredita que as medidas de desempenho do Serviço de Referência da sua instituição não são adequadas.

Tabela 12

Freqüências e porcentagens das opiniões dos mestres e doutores quanto à qualidade das medidas de desempenho do Serviço de Referência

Opções	F	%
Boa	2	8.0
Média	9	36.0
Ruim	14	56.0
Total	25	100.0

O estudo de MARQUETIS (1989), verificou uma grande deficiência quanto ao uso de medidas de desempenho. O estudo citado trata medidas de desempenho, como coleta de dados estatísticos e os resultados mostraram que poucas das bibliotecas universitárias estudadas, realizam alguma aplicação efetiva para os dados coletados. Outra revelação importante do trabalho de MARQUETIS (1989), relaciona-se com a ausência de estudos sobre a satisfação dos usuários nessas bibliotecas.

SCHLICHTER & PEMBERTON (1992) relataram que os estudos sobre usuários não são usados sistematicamente pelos setores administrativos das bibliotecas e as razões variam entre a falta de confiança dos próprios bibliotecários e a correta aplicação de instrumentos de medidas.

Os autores, McCLURE (1989) e KELLEY (1991), também discutiram as deficiências desses setores das bibliotecas quanto ao uso sistemático de medidas de desempenho. Outros autores, ainda, verificaram que o ensino formal pode estar deixando de reforçar os fundamentos necessários à aplicação de instrumentos de qualidade no trabalho.

Para completar as informações profissionais, coletaram-se as freqüências de atividades desenvolvidas pelos sujeitos, tanto profissionais como intelectuais.

Para as atividades profissionais, apresentou-se aos sujeitos 44 atividades que podem ser executadas em qualquer ambiente organizacional pelo bibliotecário. Quando da análise, estas atividades foram agrupadas nas 10 funções consideradas principais em qualquer biblioteca. Assim, calculou-se uma média de freqüências pelo número de atividades que compõem cada uma das funções, como por exemplo, adicionando as freqüências de todas as atividades relacionadas à função de *Referência e análise de informação* e dividindo-as pelo número dessas atividades, que no caso específico foram 25. Para esta função, *Referência*, as atividades foram desmembradas de forma abrangente.

Nas tabelas 13 e 14 encontram-se as médias encontradas para as atividades desenvolvidas no trabalho pelos sujeitos e agrupadas por função.

Tabela 13
Médias das funções desenvolvidas pelos mestres e doutores

Função	Média
Circulação e serviços aos usuários	14.0
Administração	13.4
Pesquisa	12.3
Empréstimo entre Bibliotecas	11.0
Desenvolvimento e controle de thesaurus	10.0
Aquisição e seleção	9.0
Catálogo	8.5
Controle de periódicos	8.0
Referência e análise de informação	7.5
Indexação e resumos	7.0

Tabela 14
Médias das funções desenvolvidas pelos bibliotecários

Função	Média
Circulação e serviços aos usuários	42.5
Catálogo	28.0
Aquisição e seleção	27.3
Controle de periódicos	27.0
Empréstimo entre Bibliotecas	23.0
Indexação e resumos	19.0
Administração	17.8
Desenvolvimento e controle de thesaurus	15.0
Referência e análise de informação	12.7
Pesquisa	12.0

Para os dois grupos, a função com média mais alta foi a *Circulação e serviços ao usuário* e a segunda média mais baixa foi a *Referência e análise de informação*. Considerando as indicações por atividades, isoladamente, os mestres e doutores assinalaram a *Administração* mais freqüentemente e os bibliotecários assinalaram o *Apoio ao usuário* mais freqüentemente. Quanto às atividades menos indicadas, os mestres e doutores ficaram com *Alerta sobre materiais não impressos e fontes de informação* e os bibliotecários ficaram com *Identificação de literatura cinzenta*.

Aparentemente, os mestres e doutores devem estar exercendo funções administrativas, muito embora as tabelas 7 e 8 não confirmem esta possibilidade.

Vale ressaltar que em terceiro lugar de freqüências por atividades

individuais dos mestres e doutores está a atividade de *Apoio ao usuário* e, como segunda opção dos bibliotecários, está a *Busca bibliográfica* solicitada.

De acordo com os resultados, pode-se dizer que o Serviço de Referência não é considerado tão importante quanto deveria ser. Além disso, alguns sujeitos não encontraram na relação dada, as seguintes atividades: "Bibliografia específica, Elaboração de catálogo *raisonée*, Manutenção dos arquivos, Normalização de monografias, dissertações, teses (ABNT), Normalização de referências bibliográficas (ABNT) e Ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação".

Como "Ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação" não é uma atividade de biblioteca, ela não aparece no instrumento. Esta atividade é pertinente aos sujeitos com função *docência/pesquisa*. Entretanto, todas as outras atividades sugeridas pelos indivíduos estão arroladas no instrumento.

No campo das atividades acadêmicas pretendeu-se descrever a situação dos sujeitos com relação à realização da produção de pesquisas ou trabalhos, visto que são indivíduos com títulos de mestre e doutor.

Desse modo, levantaram-se os títulos das pesquisas ou trabalhos realizados depois do último título acadêmico. A relação dos títulos descritos por 76 sujeitos encontra-se na tabela 15, categorizadas em grandes assuntos.

Tabela 15
Frequência e porcentagens dos temas de pesquisas/trabalhos realizados pelos mestres e doutores

Tema	F	%
Ciência da Informação	21	23.3
Administração de Sistemas de Informação	19	21.1
Educação e mercado de trabalho	18	20.0
Fontes de informação	15	16.7
Bibliometria	6	6.7
Representação e controle do conhecimento	6	6.7
Estudos de usuários	3	3.3
Serviço de Referência	2	2.2
Total	90	100.0

Os indivíduos estudados responderam se têm ou não desenvolvido pesquisas ou trabalhos depois do último programa de pós-graduação. Um total de 76.7% dos sujeitos indicou afirmativamente e nomeou os títulos dos seus últimos estudos.

Dois grupos distintos puderam ser identificados dentre as oito categorias denominadas a partir dos títulos. Os quatro primeiros temas da

tabela 15 formam um grupo com 81.1% do total, onde *Ciência da Informação e Administração de Sistemas de Informação* foram os temas mais frequentes. Nota-se que estes temas continuam atraindo a atenção da comunidade.

A designação geral, *Ciência da Informação*, representa aqui os títulos com características de fundamentação teórica da área. No tema *Administração de Sistemas de Informação*, os títulos cobriram assuntos em diversos ambientes organizacionais onde o bibliotecário pode atuar e, na maioria dos casos, tratou de aspectos gerenciais.

A relação da tabela 15, revela também três temas relacionados ao Serviço de Referência. *Fontes de informação*, dentro do primeiro grupo, com títulos que variaram entre experiência e avaliação de diferentes recursos informacionais, metodologias de construção de bases de dados, sistemas, redes e bibliografias. Os outros dois temas, *Estudos de Usuários* e *Serviço de Referência*, encontram-se no segundo grupo e com um número muito menor de trabalhos. Neste caso, os títulos relacionados ao *Serviço de Referência* tratavam, especificamente, de Serviço de Referência em bibliotecas universitárias.

Em um paralelo com os 30 sujeitos que trabalham no Serviço de Referência verificou-se que 10 não produziram pesquisas ou trabalhos por dedicarem todo o tempo às atividades concorrentes no trabalho. Dois responderam que o motivo é a falta de incentivo das instituições onde trabalham e dois é a conclusão do mestrado e do doutorado.

Mesmo assim, analisando-se as pesquisas ou trabalhos realizados pelos sujeitos que atuam no Serviço de Referência verificou-se que compreendem um pouco mais da metade do conjunto apresentado na tabela 15, ou seja, 47 títulos. Desses títulos, 39.2% dos títulos dizem respeito ao Serviço de Referência enquanto que o restante localiza-se no tema *Administração de Sistemas de Informação, Educação e mercado de trabalho* e todos os trabalhos em *Bibliometria*.

McCLURE & BISHOP (1989) resgataram a situação da pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação revelando que, na última década, três temas foram considerados como os mais desenvolvidos: as necessidades informacionais dos usuários, projeção de sistemas de informação e representação e controle do conhecimento.

Comparando-se com as informações coletadas neste estudo, nota-se que o tema Projeção de Sistemas de Informação também foi privilegiado pelos mestres e doutores, aqui contido em *Administração de Sistemas de Informação*. Não ocorreu o mesmo com os *Estudos de Usuários* e a

Representação e Controle do Conhecimento.

A produção de pesquisas ou trabalhos dos sujeitos que trabalham no Serviço de Referência tem certa relação com a satisfação no trabalho que, neste caso, parece não corresponder aos resultados a seguir. Apesar de quererem mudar de atividade, os indivíduos estão produzindo e com grande incidência em temas relacionados ao Serviço de Referência.

Do grupo de mestres e doutores, 25 indicaram as razões pelas quais não estão desenvolvendo pesquisas ou trabalhos depois da conclusão da última pós-graduação. A tabela 16 traz as freqüências das razões apontadas pelos indivíduos.

Tabela 16

Freqüências e porcentagens das razões apontadas pelos mestres e doutores para não desenvolver pesquisas/trabalhos

Razões	F	%
Atividades concorrentes	15	60.0
Falta de estímulo	6	24.0
Pessoais	4	16.0
Total	25	100.0

Dos 23.3% dos sujeitos que responderam que não desenvolvem pesquisas ou trabalhos, somente 2 sujeitos não justificaram esse procedimento. Para a maioria dos sujeitos, as atividades concorrentes no trabalho (atividades administrativas, operacionais e a docência), são responsáveis pela não realização de produção intelectual. Entre as razões pessoais citadas encontram-se: a conclusão da dissertação ou tese defendida há pouco tempo e outras necessidades financeiras.

Dos aspectos profissionais coletados, a função desempenhada pelo sujeito na sua organização tem papel importante quando da relação com os principais aspectos do estudo. O próximo item refere-se às competências do Serviço de Referência e alguns aspectos relacionados ao desempenho dessa função.

6.4. Competências de Serviço de Referência

As análises elaboradas neste item dizem respeito à concepção de Serviço de Referência que os sujeitos apresentaram, respondendo a quatro questões fundamentais dos instrumentos 1 e 2. A primeira sobre a principal função do Serviço de Referência, sobre as atitudes desejáveis, as habilidades e os conhecimentos necessários ao Serviço de Referência, formando o

conjunto denominado competências do Serviço de Referência.

Principal Função do Serviço de Referência

Então, para analisar a concepção de Serviço de Referência, solicitou-se aos sujeitos que descrevessem, primeiramente, qual é a principal função dessa atividade.

As indicações dos sujeitos foram relacionadas e depois agrupadas em quatro categorias. As tabelas 17 e 18 apresentam as freqüências encontradas em cada categoria de respostas dos mestres e doutores e dos bibliotecários.

Tabela 17

Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões de mestres e doutores quanto à principal função do Serviço de Referência

Principal função	F	%
Acesso à informação	43	37.1
Satisfazer o usuário	30	25.9
Orientação	21	18.1
Respostas genéricas	22	18.9
Total	116	100.0

Tabela 18

Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões de bibliotecários quanto à principal função do Serviço de Referência

Principal função	F	%
Acesso à informação	31	33.7
Satisfazer o usuário	21	22.8
Orientação	12	13.0
Respostas genéricas	28	30.5
Total	92	100.0

Reuniu-se as opiniões dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência que surgiram ser o alcance ou aproximação às informações, incluindo às informações referências e a interface entre o usuário e informação na categoria *Acesso à informação*.

Outro grupo de respostas caracterizou-se por descrever como principal função do Serviço de Referência a satisfação do usuário, real e potencial de qualquer ambiente organizacional.

Quanto à categoria *Orientação*, diz respeito a todas as respostas que indicaram ser a principal função do Serviço de Referência orientar o usuário

quanto ao uso da biblioteca e das fontes informacionais.

Optou-se por nomear de *Respostas genéricas* as seguintes indicações de principal função do Serviço de Referência: "porta de entrada da biblioteca", "serviço fim", "existir", "estar disponível", "reconstruir cenário", "construir informação com o usuário" e "negociar com o usuário".

Nesta última categoria, foram acrescentadas também as respostas que indicaram os meios pelos quais o Serviço de Referência se realiza e não propriamente a sua principal função. Então, "disseminar a informação", "conduzir buscas e entrevistas", "manter canais de comunicação", "dar atendimento individualizado", "recuperar informações" e "prover recursos informacionais" foram respostas consideradas genéricas.

Sendo assim, observou-se que a maioria os sujeitos concordaram em que a principal função do Serviço de Referência é dar acesso à informação ou satisfazer o usuário, conforme as tabelas 17 e 18.

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, isto 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 usuários.

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.

Além disso, na categoria de *Respostas Genéricas* encontrou-se alguns dos meios pelos quais o Serviço de Referência se realiza. Estes canais e a atividade acima mencionada poderia melhor explicitar a principal função do Serviço de Referência do que as categorias mais indicadas pelos sujeitos.

Sobre o conceito de Serviço de Referência, FIGUEIREDO (1992, p.14) identificou dois problemas principais. Primeiro, "a definição do que é e do que não é encargo profissional no Serviço de Referência" e, segundo, "a falta de

medida e avaliação dos serviços oferecidos pela divisão de Referência da biblioteca". Sobre o primeiro, a autora diz que talvez seja necessário definir o que é o Serviço de Referência e as tarefas pertinentes.

VAVREK (1969, p.33), citado por FIGUEIREDO (1992), afirma ser o Serviço de Referência muito abrangente, não mal definido. Ele constitui-se de todas as variáveis existentes entre a informação e o usuário.

Para MARTINS (1972, p.16), a definição de RANGANATHAN (1961, p.31) sobre o Serviço de Referência distingue-o dos demais serviços da biblioteca. "Processo de estabelecer contato entre o leitor e os seus documentos de uma maneira pessoal".

Nas revisões de literatura sobre o assunto nos compêndios de FIGUEIREDO (1992) e MARTINS (1972), não se encontrou uma definição exata sobre a principal função do Serviço de 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 obteve-se os seguintes parâmetros $n \cdot \text{sig.} = 0.05$, $g.l.=3$ 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 não é significativa devido a proximidade do χ^2_o ao χ^2_c .

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 destas respostas foi o fato de não se encontrarem combinações de categorias. Os sujeitos indicaram uma categoria apenas e a seguir discorriam sobre ela.

No artigo de STIEG (1990, p.46) encontra-se uma questão bastante relevante sobre o problema mencionado. A autora pergunta "Quais são os nossos valores profissionais D.C. (Depois do Computador)?" Como WYER argumentava que um serviço – e não uma sugestão – era o que importava, STIEG discute se o bibliotecário de Referência pode continuar com os mesmos valores de serviço ideal.

A autora diz que o conceito de serviço é fundamental e que não se está falando sobre isso – um bom serviço. Atualmente, destaca-se a forma de conduzir uma entrevista com tendência para os aspectos técnicos mas não os

aspectos relacionados às estruturas intangíveis de atitudes. Para ela, em Biblioteconomia e Ciência da Informação, serviço tem duas dimensões inseparáveis: a atitude e o produto.

O aspecto *produto* parece ter mais relevância porque; são os resultados que importam. Porém, o equilíbrio entre *produto* e *atitude* não está estabelecido. Como MARTINS (1972), STIEG (1990) ressalta a importância do processo de comunicação: a mensagem emitida deve ser recebida. E é nesse sentido que a atitude tem o seu destaque.

A idéia que STIEG pretende difundir é a de que o Serviço de Referência não mudou substancialmente, mesmo com o auxílio de computadores. Ainda, o serviço é, basicamente, um produto somado à atitude do profissional que interessa.

Nesse sentido, nenhum dos sujeitos mencionou a parte do *produto* da definição de STIEG. Quanto à parte *atitude*, encontrou-se algumas expressões dispersas do tipo "dinâmico", "eficaz" ou "individualizar atendimento", que podem ou não traduzir dimensões de atitude.

As competências do Serviço de Referência estão representadas no estudo por mais três aspectos, além do conceito de principal função. São eles: as atitudes, as habilidades e os conhecimentos. De maneira geral, as habilidades e os conhecimentos são adquiridos através de treinamento, experiência e educação formal e as atitudes são adquiridas através de experiências, embora, possam ser alteradas através da educação e treinamento específicos.

Os elementos que compõem as competências do Serviço de Referência foram aglutinados de modo a representar o estado em que se encontra o conceito entre os sujeitos, ou seja, a soma do entendimento de principal função do Serviço de Referência, das atitudes desejáveis do bibliotecário quando no Serviço de Referência, das habilidades e dos conhecimentos necessários para o desempenho dessa atividade.

As atitudes

Os sujeitos descreveram as atitudes desejáveis para o profissional do Serviço de Referência que consideram importantes. Para agrupar as respostas usou-se a classificação usual de atitudes: cognitivas, comportamentais e afetivas.

Algumas indicações dos sujeitos para as atitudes desejáveis no Serviço de Referência não foram incluídas por serem muito genéricas ou diferentes do solicitado na questão. Sendo assim, foram integradas no grupo de respostas em branco: 6 respostas que estavam em branco e 9 que foram

consideradas genéricas. São elas: "Reconhecimento de que o usuário é a razão da biblioteca", "Habilidade de tratar a informação", "Bom conhecimento de...", "Dominar...", "Atitudes referenciais", "Qualidade", "Competência", "Eficiência", "Cultura Geral", "Noção do serviço", "Perfeito domínio", "Capacidade de ser elo de ligação" e "Não saberia responder de modo objetivo".

Quanto à categorização das respostas pela classificação geral das atitudes, verificaram-se categorias isoladas ou combinadas conforme as indicações dos informantes. Os resultados estão representados nas tabelas 19 e 20, a seguir.

Tabela 19
 Frequências e porcentagens da opiniões
 dos mestres e doutores quanto às atitudes

Atitudes	F	%
Comportamentais	28	27.7
Cognitivas e comportamentais	27	26.7
Afetivas, cognitivas e comportamentais	27	26.7
Cognitivas	19	18.9
Total	101	100.0

Tabela 20
 Frequências e porcentagens da opiniões
 dos bibliotecários quanto às atitudes

Atitudes	F	%
Comportamentais	20	37.1
Cognitivas	14	25.9
Afetivas, cognitivas e comportamentais	13	24.0
Cognitivas e comportamentais	7	13.0
Total	54	100.0

As atitudes cognitivas relacionam-se com ao ser e ao saber. Assim, as indicações de qualidades que o bibliotecário deve ter no Serviço de Referência e as atitudes de respeito ao usuário, à profissão e aos colegas de trabalho formaram esta categoria. Entre estas, os sujeitos citaram a criatividade, o dinamismo, a paciência, a vontade, a seriedade, o interesse, a simpatia e o conhecimento geral e especializado como sendo atitudes desejáveis ao bibliotecário de Referência.

Para o modo de agir que os indivíduos devem demonstrar em relação ao trabalho e denominadas de atitudes comportamentais, os sujeitos desta

pesquisa indicaram a disposição em atender ao usuário, a boa educação, a boa comunicação, a cortesia e a atitude de atualizar-se constantemente.

As atitudes afetivas relacionam-se ao gostar e ao apreciar dos indivíduos em relação a qualquer das atividades do Serviço de Referência.

Na composição das tabelas 19 e 20 optou-se por agrupar as freqüências das atitudes afetivas, isoladas ou combinadas com as outras categorias, porque assim formou-se um conjunto mais significativo para as análises realizadas.

É bom ressaltar que enquanto 12.9% dos mestres e doutores deixaram de responder à questão sobre atitudes, 47% dos bibliotecários não o fizeram. Para estes últimos, as atitudes comportamentais foram mais freqüentemente citadas.

As diferenças entre as categorias da tabela 20 são maiores que as diferenças entre as categorias da tabela 19, a não ser pela diferença entre as categorias: *cognitivas* e *afetivas*, *cognitivas* e *comportamentais*.

Da literatura, nenhum dos trabalhos encontrados classificou as atitudes por estas categorias consideradas usuais. O estudo de GRIFFITHS & KING (1985) subdividiu as atitudes em 3 categorias também. Primeiro, atitudes do estado de espírito em relação à própria profissão, à instituição a que pertence, à própria organização do trabalho e a outras pessoas (usuários e colegas de trabalho). Segundo, qualidades e características de personalidade, como por exemplo: confiança, senso de ética, tenacidade, etc. Terceiro, as atitudes relacionadas com a função, com o trabalho e com a organização. Por exemplo: o desejo de aceitar responsabilidades, de aprender, de crescer, etc.

Apesar de diferentes, em algumas situações podem-se verificar similaridades com a classificação adotada para este estudo. Como por exemplo, o segundo grupo de GRIFFITHS & KING (1985) e as atitudes nomeadas de cognitivas neste estudo designam qualidades e características de personalidade do indivíduo que trabalha.

Habilidades

Assim como quanto às atitudes, resgataram-se as opiniões dos sujeitos sobre as habilidades necessárias ao Serviço de Referência. A escolha das habilidades apresentadas no instrumento baseou-se nos resultados de GRIFFITHS & KING (1985). Definiram-se seis variáveis como sendo as habilidades que o indivíduo necessita para usar o seu conhecimento efetivamente no serviço escolhido para o estudo.

As tabelas 21 e 22 representam as médias dos valores que os sujeitos deram a cada uma das seis habilidades consideradas essenciais ao Serviço

de Referência.

Tabela 21

Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos mestres e doutores

Habilidades	Média	Total de Respostas
Executar cada uma das atividades	7.3	89
Estabelecer harmonia usuário/colega	7.8	99
Conduzir uma entrevista	8.9	111
Tomar decisões e fazer recomendações	8.7	107
Perceber necessidades da organização e das bibliotecas	8.6	103
Aplicar métodos e medidas de avaliação	8.0	104

Tabela 22

Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos bibliotecários

Habilidades	Média	Total de Respostas
Executar cada uma das atividades	6.9	101
Estabelecer harmonia usuário/colega	7.8	102
Conduzir uma entrevista	8.2	102
Tomar decisões e fazer recomendações	8.4	102
Perceber necessidades da organização e das bibliotecas	8.2	102
Aplicar métodos e medidas de avaliação	8.1	102

Através dos valores de 0 a 10 atribuídos a cada uma das variáveis, calculou-se a média aritmética pelo número de respostas. A hipótese era de não haver diferenças entre os valores apontados pelos sujeitos já que todas as opções são habilidades fundamentalmente necessárias 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. 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 foram consideradas fundamentalmente necessárias 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 são encontradas.

O cálculo do desvio padrão para cada uma das habilidades na tabela 21, 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. Registrou-se o menor valor para a opção *aplicar métodos e medidas de avaliação* (2.31) e o maior valor para a opção *executar cada uma das atividades* (2.92). Esses últimos valores de desvio padrão são maiores do que os anteriores, mas não significativamente.

Comparando-se com os problemas apresentados por KELLEY (1991) e McCLURE (1986) sobre as medidas de desempenho, verificou-se aqui também que existe um certo afastamento do bibliotecário em relação às aplicações de medidas de desempenho. O uso sistemático de medidas parece não ter importância para os sujeitos do estudo. As razões, neste caso, podem ser as mesmas apresentadas por esses autores: inclusão no processo de planejamento, desconfiança e desconhecimento.

Diferentemente da definição no presente estudo, ALLEN & ALLEN (1993) tratou as habilidades como sendo cognitivas e identificou-as como sendo: a razão lógica, a compreensão verbal, a velocidade e a percepção espacial. Os autores comparam essas habilidades cognitivas entre bibliotecários e estudantes quando da recuperação de informações.

SHONROCK & MULDER (1993) estudaram as habilidades necessárias ao desenvolvimento da Instrução Bibliográfica e descobriram que a comunicação, a instrução e o planejamento são as principais opções dos sujeitos nesse contexto. Os autores apresentaram uma lista de 84 proficiências necessárias aos bibliotecários de Referência para os sujeitos indicarem níveis de importância.

O trabalho de TCHOBANOFF & PRICE (1993) também tratou de habilidades. Os autores solicitaram a administradores de bibliotecas indicações de habilidades pontuais que deveriam ser incluídas no currículo de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Eles trataram as habilidades da mesma forma que os conhecimentos, sugerindo que as competências esperadas dizem respeito a três áreas: habilidade e conhecimento interpessoal e habilidade e conhecimento administrativo.

Sendo assim, a comparação com os estudos citados não pôde ser

ampliada devido à atribuição diferenciada quando da definição de habilidade.

Conhecimentos

O último aspecto estudado neste capítulo são os conhecimentos necessários ao desempenho do Serviço de Referência.

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 trabalhar apenas com os valores positivos e negativos, independentemente do número relativo assinalado. A tabela 23 traz as freqüências dos valores atribuídos pelos mestres e doutores e as diferenças entre os valores positivos e negativos em virtude da composição de conhecimentos mais ou menos importantes e a tabela 24 traz as freqüências das indicações dos bibliotecários.

Tabela 23

Freqüências e diferenças de valores positivos e negativos atribuídos aos conhecimentos pelos mestres e doutores

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

Entre os mestres e doutores, a maior concordância ocorreu para os conhecimentos numerados na tabela 23, a saber, nesta ordem: 3 e 8 com a mesma freqüência; 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 para 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 tabela 23.

A tabela 24 traz os dez conhecimentos assinalados pelos bibliotecários como mais importantes para o Serviço de Referência.

Tabela 24
Frequências dos conhecimentos assinalados pelos bibliotecários

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

Da análise das frequências da tabela acima foi possível identificar que os conhecimentos citados pelos mestres e doutores são os mesmos para este grupo na seguinte ordem de maior importância: 9, 6, 8, 3 e 4, onde pode-se perceber apenas uma inversão na ordem dos conhecimentos mais importantes.

Do mesmo modo, os conhecimentos com as menores frequências entre os dez de maior importância escolhidos pelos bibliotecários são os mesmos que os escolhidos pelos mestres e doutores.

Comparando os resultados das tabelas 23 e 24, observou-se, então, que os conhecimentos eleitos como mais importantes para os dois grupos são exatamente os mesmos, a saber: *conhecimento dos usuários, dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais, conhecimento da função de Referência e a extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais), conhecimento dos instrumentos e fontes de informação de*

Referência/ Referenciais, conhecimento de como executar várias atividades e conhecimento de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes.

Os conhecimentos eleitos como menos importantes para os dois grupos de sujeitos foram: *conhecimento de análise de custos e métodos de interpretação e conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas.*

Sendo assim, todos os outros conhecimentos receberam frequências intermediárias na eleição dos mais importantes.

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 discrepância, porque lá, um dos temas mais abordados é a administração. O mesmo ocorre quando da comparação com as áreas de concentração dos mestrados.

Para McCLURE (1989) o distanciamento entre teoria e prática é evidente quando se observa o uso reduzido das pesquisas nos processos administrativos, mesmo dos estudos de usuários que vêm sendo difundidos na área há bastante tempo.

Em uma análise particular de cada conhecimento apresentado no instrumento, verificou-se que, para os mestres e doutores, o conhecimento de *como executar várias atividades* recebeu a maior frequência. Para os bibliotecários o conhecimento de *como usar fontes de referência e outras fontes* obteve a maior frequência.

Considerando alguns estudos anteriores que envolvem conhecimento, verificou-se que POWELL (1988) tratou das fontes de conhecimento profissional entre bibliotecários acadêmicos utilizando no instrumento de pesquisa uma base de conhecimento da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação para ser julgada pelos sujeitos. O autor identificou o conhecimento de instrumentos bibliográficos como o mais importante. Esse conhecimento, no presente estudo, está entre os mais importantes também.

Outros trabalhos mencionam o aspecto conhecimento como é o caso do trabalho de DANIEL (1989) onde encontra-se, somente, sugestão de uma base de conhecimentos para o pessoal que atua no setor de automação da biblioteca.

BUTTLAR & DU MONT (1989) chamaram de competências os conhecimentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação que foram

apresentados a bibliotecários para categorizar por ordem de importância. Na composição de cinco conhecimentos mais importantes o conhecimento de instrumentos bibliográficos ficou em primeiro lugar para os sujeitos da pesquisa.

Como para as habilidades, a hipótese para os conhecimentos era de não haver diferenças dos valores atribuídos, por serem todos necessários ao Serviço de Referência. Esta hipótese não pôde ser comprovada como mostram as tabelas 23 e 24.

A falta de experiência, condições de trabalho, oportunidade para desenvolver novas atividades ou até mesmo a formação profissional dos sujeitos do estudo, podem ser razões para os resultados obtidos. Além disso, a coincidência de informações entre dois grupos, diversos por formação, é um indicativo de que vários problemas não estão resolvidos com relação às competências do Serviço de Referência.

No próximo capítulo, algumas relações entre a função que os mestres e doutores exercem com as competências do Serviço de Referência estarão sendo estudadas.

7. COMBINAÇÕES ENTRE OS ASPECTOS PRINCIPAIS DAS COMPETÊNCIAS

Neste capítulo, encontram-se todas as relações estabelecidas com os principais aspectos do estudo. Os aspectos são: as atitudes, as habilidades e os conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Para analisar estes aspectos mais 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.

A prova estatística utilizada nesta parte da pesquisa para análise dos dados foi 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.

A decisão de buscar associações entre os aspectos mencionados ocorreu porque as atitudes, as habilidades e os conhecimentos estão estreitamente relacionados com o conceito de Serviço de Referência. Este conceito pressupõe atitudes desejáveis, habilidade no desempenho e conhecimentos específicos sobre a atividade estudada.

Função desempenhada por mestres e doutores atuando ou não no Serviço de Referência

Quanto à função desempenhada, as ocorrências foram comparadas com os aspectos principais do estudo para mostrar as concepções dos

indivíduos que atuam em diversas funções sobre as competências do Serviço de Referência.

Assim, o primeiro grupo de resultados diz respeito às essas relações. Entretanto, é necessário, primeiramente, mostrar a relação entre a função desempenhada pelos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência pelo tempo dedicado a esse trabalho como dado na tabela 25.

Tabela 25
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	100.0

As informações da tabela 9 revelaram que somente 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.

As relações estabelecidas partiram, primeiro, da função desempenhada pelos mestres e doutores, com os seguintes aspectos: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimentos. Na tabela 26, excluiu-se 28 sujeitos que não responderam a função que desempenham em seus trabalhos por ser fundamental para o objetivo proposto.

Tabela 26
Função desempenhada e principal função do Serviço de Referência

Principal Função Função	Acesso à informação	Satisfazer o usuário	Orientação	Respostas Genéricas	Total
Docência/pesquisa	8	11	9	7	35
Administrativa	15	9	3	5	32
Especializada	8	4	5	4	21
Total	31	24	17	16	88

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.

Os indivíduos que desempenham a função de *docência/pesquisa* representam uma parte maior do que as outras funções, mas não concordaram que a principal função do Serviço de Referência é o *acesso à informação*. Para eles, a principal função do Serviço de Referência é *satisfazer o usuário*. Os outros grupos estão de acordo com o resultado geral.

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.

Fazendo-se análise específica da função desempenhada pelos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência com a principal função dessa atividade encontrou-se os dados da tabela 27.

Tabela 27

Função desempenhada por atuantes no Serviço de Referência e principal função do Serviço de Referência

Principal Função Função	Acesso à informação	Satisfazer o usuário	Orientação	Respostas Genéricas	Total
Docência/pesquisa	1	1	-	-	2
Administrativa	6	4	-	-	10
Especializada	2	4	5	2	13
Não responderam	1	3	-	1	5
Total	10	12	5	3	30

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 nestes 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.

É importante salientar que, dos sujeitos que atuam no Serviço de Referência, apenas 1 tem título de doutor e 3 são doutorandos. A partir daqui, incluiu-se nas tabelas as informações dos sujeitos que não responderam a função que desempenham em seus trabalhos, quando pertinente.

Enquanto na tabela 27 observa-se que a maioria desempenha uma função categorizada de *especializada* no trabalho, o grupo maior da tabela 26 desempenha função *docência/pesquisa*. É importante destacar que, os sujeitos atuantes no Serviço de Referência da categoria *docência/pesquisa* e *administrativa* não tiveram ocorrências quanto à principal função da Referência para a categoria denominada *orientação e respostas genéricas*. Este resultado pode revelar menor disfunção do que o resultado da tabela 26.

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 da tabela 28 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.

Tabela 28
Função desempenhada e atitudes

Função	Atitudes Cognitivas	Afetivas, Cognitivas e Comportamentais	Comportamentais	Cognitivas e Comportamentais	Total
Docência/pesquisa	5	9	9	7	30
Administrativa	5	6	7	10	28
Especializada	5	3	6	3	17
Total	15	18	22	20	75

Tabela 29

Função desempenhada (atuantes no Serviço de Referência) e atitudes

Função	Atitudes	Cogni- tivas	Afetivas, Cognitivas e Compor- tamentais	Compor- tamentais	Cognitivas e Compor- mentais	Não res- ponderam	Total
Docência/pesquisa	-	-	1	-	-	1	2
Administrativa	3	3	3	2	2	-	10
Especializada	3	3	2	2	2	4	13
Não responderam	-	-	2	1	2	-	5
Total	6	6	8	5	6	5	30

O mesmo cálculo foi efetuado para os sujeitos que atuam no Serviço de Referência onde na tabela 29 encontra-se a distribuição de freqüências para cada uma das categorias de atitudes e respectiva função desempenhada.

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, a associação das três categorias de atitudes (afetiva, cognitiva e comportamental) foram as mais nomeadas.

Quando comparou-se os resultados da tabela 29 com as categorias de atitudes do estudo de GRIFFITHS & KING (1985), certa similaridade pôde ser observada porque no estudo mencionado, uma associação de atitudes afetivas, cognitivas e comportamentais são apresentadas como atitudes desejáveis ao Serviço de Referência.

Contudo, como não houve diferença significativa entre as categorias de atitudes dos grupos analisados, pode-se dizer que, na opinião dos mestres e doutores do estudo, um conjunto de atitudes afetivas, cognitivas e comportamentais são desejáveis para o Serviço de Referência.

O bibliotecário precisa possuir habilidades específicas para atuar no Serviço de Referência e sobre este aspecto, apresentaram-se aos sujeitos seis habilidades consideradas relevantes. O resultado esperado do ponto de vista teórico e prático era de que não haveria diferenças entre as habilidades apresentadas, visto que são todas necessárias ao Serviço de Referência.

Contraopondo-se as funções desempenhadas pelos sujeitos com as médias dos valores atribuídos a cada uma das habilidades, elaborou-se as tabelas 30 e 31.

Tabela 30
Função desempenhada e habilidades

Habilidades	1	2	3	4	5	6
Função						
Docência/pesquisa	7.4	6.6	5.9	6.1	6.7	6.7
Administrativa	7.2	6.4	6.1	6.4	6.2	6.5
Especializada	7.0	7.9	7.1	7.1	7.1	7.4

Legenda:

- 1 = Executar cada uma das atividades
- 2 = Estabelecer harmonia entre usuários e colegas
- 3 = Conduzir uma entrevista
- 4 = Tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis
- 5 = Perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca
- 6 = Aplicar métodos e medidas de avaliação

Tabela 31
Função desempenhada por atuantes no Serviço de Referência e habilidades

Habilidades	1	2	3	4	5	6
Função						
Docência/pesquisa	7.4	7.9	9.0	8.3	9.2	8.2
Administrativa	7.2	7.7	8.9	9.2	8.5	7.7
Especializada	7.0	7.2	8.3	8.6	7.4	7.8
Não responderam	7.5	8.1	9.1	8.8	9.1	8.3

Legenda:

- 1 = Executar cada uma das atividades
- 2 = Estabelecer harmonia entre usuários e colegas
- 3 = Conduzir uma entrevista
- 4 = Tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis
- 5 = Perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca
- 6 = Aplicar métodos e medidas de avaliação

A tabela 30 apresenta alguns valores maiores ou iguais a 9.0 que estão dentro dos parâmetros definidos como esperados no capítulo 5. Contudo, 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 a tabela 31 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 apoia, 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 haver diferença.

As habilidades são necessárias para se demonstrarem os conhecimentos adquiridos. Assim, fez-se uma comparação entre cada um dos

conhecimentos necessários ao Serviço de Referência e a função desempenhada pelos sujeitos.

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 com 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 no final do capítulo anterior. 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 e apresentados na tabela 24.

O resultado do estudo de BUTTLAR & DU MONT (1989) sobre as competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação, reconhece em primeiro lugar na lista das cinco mais importantes para área, a Aplicação de conhecimento de instrumentos bibliográficos para responder a questões típicas de Referência. Essa competência e o conhecimento assinalado como mais importante para os bibliotecários universitários são equivalentes.

Contudo, no caso da análise dos valores atribuídos aos conhecimento pelos mestres e doutores atuantes no Serviço de Referência, encontrou-se uma diferença, contudo, em relação a outra variável: *conhecimento das estruturas alternativas de administração e suas implicações para a operacionalização de bibliotecas*.

Com $p = 0.0237$, a média obtida para os sujeitos que atuam em tempo parcial no Serviço de Referência é 2.00 e em tempo integral é 5.00. Quando se compara com os sujeitos que não atuam a média é 2.5, encontrando-se, portanto, uma diferença significativa.

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 através da tabela 10.

Principal função do Serviço de Referência por mestres e doutores e por bibliotecários

Na análise a seguir encontram-se as opiniões sobre a principal função do Serviço de Referência entre os mestres e doutores e os bibliotecários universitários associada às atitudes desejáveis, às habilidades e aos conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Primeiramente as tabelas 32 e 33 trazem as distribuições de acordo com as categorias dos conceitos de principal função de Serviço de Referência contra as atitudes desejáveis classificadas de maneira usual em: cognitivas, afetivas e comportamentais.

Tabela 32

Principal função do Serviço de Referência e atitudes (mestres e doutores)

Principal função	Atitudes Cognitivas	Afetivas, Cognitivas e Comportamentais	Comportamentais	Cognitivas e Comportamentais	Total
Acesso à informação	7	10	14	8	39
Satisfazer o usuário	4	9	7	6	26
Orientação	3	4	4	7	18
Respostas genéricas	5	4	3	6	18
Total	19	27	28	27	101

Tabela 33

Principal função do Serviço de Referência e atitudes (bibliotecários)

Principal função	Atitudes Cognitivas	Afetivas, Cognitivas e Comportamentais	Comportamentais	Cognitivas e Comportamentais	Total
Respostas genéricas	6	2	6	-	14
Acesso à informação	4	7	6	2	19
Satisfazer o usuário	1	3	5	3	12
Orientação	3	1	1	1	6
Não responderam	-	-	2	1	3
Total	14	13	20	7	54

As respostas em branco dos bibliotecários acerca das atitudes representaram 47% do total de respostas e tanto para os mestres e doutores como para os bibliotecários universitários, não se encontrou diferença estatisticamente significativa. Para os primeiros com $p = 0.9462$ e para os segundos citados com $p = 0.4366$.

Quanto à associação das respostas sobre a principal função do Serviço de Referência com as habilidades, as tabelas 34 e 35 mostram as médias obtidas para cada uma dessas variáveis.

Tabela 34

Principal função do Serviço de Referência e habilidades (mestres e doutores)

Habilidades	1	2	3	4	5	6
Principal função						
Acesso à Informação	7.0	7.6	8.8	9.0	8.3	8.0
Satisfazer o usuário	7.2	8.3	9.3	9.3	9.0	8.1
Orientação e educação	8.1	7.3	9.1	8.2	8.8	8.5
Respostas genéricas	7.0	8.0	8.3	8.2	8.5	7.4

Tabela 35

Principal função do Serviço de Referência e habilidades (bibliotecários)

Habilidades	1	2	3	4	5	6
Principal função						
Acesso à Informação	6.6	7.8	8.3	8.7	8.4	8.4
Satisfazer o usuário	7.0	8.0	8.4	8.2	8.0	7.7
Orientação	7.5	8.8	8.7	9.0	8.3	8.5
Respostas genéricas	6.6	7.1	7.6	7.9	7.7	7.4
Não responderam	7.2	8.1	7.8	8.0	9.2	8.8

Legenda das Tabelas 34 e 35:

1 = Executar cada uma das atividades

2 = Estabelecer harmonia entre usuários e colegas

3 = Conduzir uma entrevista

4 = Tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis

5 = Perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca

6 = Aplicar métodos e medidas de avaliação

A análise de variância das informações da tabela 34 não resultou em diferença com $p > 0.2659$, ocorrendo o mesmo para os dados da tabela 35. 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, $p = 0.8348$.

Nestes os valores atribuídos às habilidades também observam-se médias iguais ou maiores que 9.0 correspondendo a valores esperados. Então,

não havendo diferenças significativas, a hipótese de não haver diferenças entre as ponderações efetuadas pelos sujeitos foi confirmada.

A relação efetuada para os conhecimentos necessários ao Serviço de Referência e a concepção dos sujeitos sobre a principal função dessa atividade está representada nas tabelas 36 e 39 de acordo com os agrupamentos derivados das tabelas 23 e 24.

Três grupos de conhecimentos formaram-se a partir das pontuações positivas e negativas dos mestres e doutores e das assinalações dos bibliotecários, ou seja, 10 conhecimentos eleitos dentre os 15 do questionário. Desse modo, o grupo 1 se compõe dos seguintes conhecimentos: *dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais; da função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais); dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais; de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.); e, de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes, a saber 3, 4, 6, 8 e 9.*

O grupo 2 com os conhecimentos do assunto específico dos usuários (Ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc); *da definição, estrutura e formatos da informação; das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços; dos métodos e técnicas de Referências/Referenciais; de como aplicar os métodos de Referência/Referenciais; da coleção e de coleções relacionadas; das operações e de outras seções e como se relacionam com a referência; dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a referência, a saber 1, 2, 5, 7, 10, 11, 12 e 13.*

E por último, o grupo 3 que se compõe dos seguintes conhecimentos: *de análise de custos e métodos de interpretação; e, de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas, a saber 14 e 15.*

A tabela 36 mostra as freqüências acumuladas por grupos de conhecimentos acima mencionados e as opiniões dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência.

O grupo 2 apresenta o maior número de freqüências tanto por grupos de conhecimentos como para com as categorias de principal função do Serviço de Referência que, neste caso, é a categoria *acesso à informação*.

Tabela 36
Principal função do Serviço de Referência e
grupos de conhecimentos (mestres e doutores)

Grupo de Conhecimentos	1	2	3	Total
Principal função				
Acesso à Informação	62	77	30	169
Satisfazer o usuário	42	48	20	110
Orientação	18	29	23	70
Respostas genéricas	23	48	20	91
Total	145	202	93	440

A análise de variância foi executada para cada um dos conhecimentos e não por grupos para a relação mencionada das opiniões dos mestres e doutores onde resultou em diferença significativa para duas das 15 variáveis apresentadas no instrumento. A primeira está representada na tabela 37 para as médias da variável *conhecimento de como executar várias atividades (ex.: conduzir entrevistas de Referência, analisar pedidos dos usuários, selecionar as fontes de Referência, formular buscas, etc.)* com $p = 0.0305$. As médias mais altas e iguais ocorreram para as categorias *orientação* e *respostas genéricas* que dizem respeito à principal função do Serviço de Referência.

Tabela 37
Principal função do Serviço de Referência e conhecimento
de como executar várias atividades (mestres e doutores)

Principal função	Número de respostas	Média
Acesso à Informação	15	2.20
Satisfazer o usuário	9	0.78
Orientação	7	4.00
Respostas genéricas	9	4.00

Quando se compararam as categorias formadas com as opiniões dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência, não se encontrou diferença. O cálculo executado associou as categorias *orientação* e as *respostas genéricas* com *acesso à informação* e, também, associou *acesso à informação* com *satisfazer o usuário*.

A tabela 38 mostra a segunda variável dos conhecimentos que apresentou diferença significativa com $p = 0.0795$. Nesta análise, verificou-se que a média maior para principal função do Serviço de Referência foi para a

categoria *acesso à informação*. Todas as outras apresentaram médias negativas.

Tabela 38

Principal função do Serviço de Referência e conhecimento dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência (mestres e doutores)

Principal função	Número de respostas	Média
Acesso à Informação	12	2.42
Satisfazer o usuário	3	-1.67
Orientação	6	-1.00
Respostas genéricas	8	-0.38

Comparando-se às demais categorias de principal função da Referência não se encontrou diferença com $p > 0.1785$. Assim, parece que os mestres e doutores não são unânimes quanto à importância da disponibilidade de recursos informacionais no Serviço de Referência.

Para a relação entre as opiniões dos bibliotecários sobre a principal função do Serviço de Referência com os grupos de conhecimento mencionados anteriormente, obteve-se a tabela 39.

As ocorrências mostram que também para os bibliotecários o grupo 2 se encontra com o maior número de indicações e também para com a categoria *acesso à informação*.

Tabela 39

Principal função do Serviço de Referência e grupos de conhecimentos (bibliotecários)

Grupos de conhecimentos	1	2	3	Total
Principal função				
Acesso à Informação	14	156	27	297
Satisfazer o usuário	96	106	19	221
Orientação	45	51	13	109
Respostas genéricas	85	94	23	202
Não responderam	32	39	10	81
Total	372	446	92	910

O cálculo de probabilidade para diferenças efetuado na relação mencionada, agora, para cada um dos conhecimentos resultou em diferença

com certa tendência de ser significativa para o conhecimento de *como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referenciais*, com $p = 0.0854$.

A tabela 40 apresenta os resultados para todas as variáveis do conhecimento onde, comparando-se com as diferenças encontradas, pode-se adotar ou não esse nível de probabilidade.

Tabela 40
Conhecimentos e valores de p (bibliotecários)

Conhecimentos	P
1. do assunto específico dos usuários (Ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc.)	0.9918
2. da definição, estrutura e formatos da informação	0.4117
3. dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais	0.1112
4. da função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais)	0.9639
5. das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços	0.4046
6. dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais	0.3524
7. dos métodos e técnicas de Referências/Referenciais	0.2290
8. de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.)	0.9846
9. de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes	0.2583
10. de como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referencial	0.0854
11. da coleção e de coleções relacionadas	0.5148
12. das operações de outras seções e como se relacionam com a referência	0.4239
13. dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência	0.3375
14. de análise de custos e métodos de interpretação	0.2874
15. de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas	0.9800

A análise dos valores de p para cada conhecimento em relação à principal função do Serviço de Referência pode ser vista em dois conjuntos tirando-se o conhecimento com alguma diferença. O primeiro, maior e mais próximo do nível de significância que são os seguintes conhecimentos: 2, 3, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13 e 14; e o segundo com apenas os conhecimentos 8, 14 e 15.

O resultado esperado era de não haver diferenças entre os valores atribuídos pelos sujeitos aos conhecimentos, já que, todos os conhecimentos apresentados no instrumento são necessários ao Serviço de Referência mas isso não foi confirmado.

A próxima parte deste capítulo trata da satisfação no trabalho e os aspectos principais relacionados, novamente, às competências do Serviço de Referência.

7.1. Satisfação no trabalho dos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência

Nesta parte, encontram-se 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 um doutor que atuam no setor. Quatro sujeitos deste grupo não revelaram os seus sentimentos para com o trabalho e, portanto, foram excluídos das análises.

A primeira relação estabelecida é quanto ao tempo de atuação no Serviço de Referência dos sujeitos com respeito à satisfação no trabalho. A tabela 41 traz as frequências onde nenhuma ocorrência se deu com a opção *não se sentir bem com o que faz mas não gostaria de mudar*.

Tabela 41
Satisfação no trabalho e tempo de dedicação

Opções	Período	Integral		Parcial	
		F	%	F	%
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar		1	12.5	6	33.4
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa		7	87.5	9	50.0
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar		-	-	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa		-	-	3	16.6
Total		8	30.7	18	69.3

Os sujeitos que atuam em tempo parcial no Serviço de Referência estão divididos quanto à satisfação no trabalho, contudo parecem não estar satisfeitos visto que, 66.6% dos sujeitos gostariam de estar fazendo outra coisa.

Embora, se verifique que todos os sujeitos que se dedicam em tempo integral ao Serviço de Referência se sentem bem com o que fazem, a maioria (87.5%) gostaria de estar fazendo outra coisa. Este grupo é mais significativo que o dos sujeitos dedicados parcialmente ao Serviço de Referência e que gostariam de estar fazendo outra coisa.

Comparando os grupos da tabela 41, pode-se dizer que os mestres e doutores em tempo integral no Serviço de Referência estão mais satisfeitos.

No estudo de FERNANDES (1993) sobre satisfação no trabalho e a automação de bibliotecas, a autora verificou que as condições de trabalho estão aquém do ideal e que os sujeitos mostram-se insatisfeitos, principalmente quanto ao salário e ao sistema promocional adotado nas bibliotecas estudadas.

Se se considerar que o estudo foi realizado em bibliotecas universitárias, é possível fazer um paralelo com os resultados da pesquisa ora exposta. Embora, os sujeitos da pesquisa de FERNANDES (1993) tenham considerado os colegas de trabalho de forma positiva, sugeriram que muitos não deveriam estar onde estão. Com esse dado, o resultado ora proposto, onde 66.6% dos bibliotecários de Referência se sentem bem ou não mas gostariam de fazer outra coisa e que 36.6% atuam em bibliotecas universitárias e 63.4% atuam em bibliotecas especializadas, pode-se chegar à mesma conclusão: os profissionais não estão satisfeitos.

Esta insatisfação em determinadas situações poderia ser mais explorada quando, por exemplo, da operacionalização do serviço de pergunta e resposta, de atividades administrativas ou mesmo das buscas bibliográficas. A variável tempo de dedicação deve, certamente, influenciar a disposição do indivíduo para com o trabalho de atendimento ao público. No estudo de ELZY, LANCASTER & JOSEPH (1991) a hora do dia não influenciou nos resultados, mas a variável tempo total dispendido no Serviço de Referência não foi considerada.

A tabela 42 reúne as informações de satisfação no trabalho com a opinião dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência. Os resultados mostram igualdade nas categorias *acesso à informação* e *satisfazer o usuário* em duas situações de satisfação quanto ao gostar de fazer o que está fazendo. Todos se sentem bem, mas a maioria gosta de estar desenvolvendo outras atividades.

A análise de variância para esses casos não resultou em diferença significativa com $p = 0.9618$. Para os sujeitos, indiferentemente das opiniões quanto à principal função do Serviço de Referência, 73% deles gostariam de estar fazendo outra coisa.

Tabela 42
Satisfação no trabalho e principal função do Serviço de Referência

Opções	Principal Função	Acesso à informação	Satisfazer o usuário	Orientação	Respostas Genéricas	Total
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar		3	3	-	1	7
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa		6	6	3	1	16
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar		-	-	-	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa		-	-	2	1	3
Total		9	9	5	3	26

A relação entre a satisfação no trabalho dos sujeitos que atuam no Serviço de Referência com as opiniões sobre as atitudes desejáveis no setor, resultou na tabela 43. Embora, a categoria de atitudes combinadas apresente frequência maior do que as outras categorias, quando da análise de variância não se verificou nenhuma diferença significativa com $p = 0.3161$.

Tabela 43
Satisfação no trabalho e atitudes

Atitudes	Cogni- tivas	Afetivas, Cognitivas e Compor- tamentais	Compor- tamen- tais	Cogniti- vas e Compor- mentais	Não res- ponde- ram	Total
Função						
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar	1	3	2	-	1	7
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa	4	3	3	4	2	16
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar	-	-	-	-	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa	-	1	-	1	1	3
Total	5	7	5	5	4	26

O procedimento para verificar diferenças entre categorias de habilidades e a satisfação no trabalho dos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência foi o mesmo dos anteriores. Na tabela 44 encontram-se as médias obtidas para cada categoria de satisfação no trabalho e habilidades.

Tabela 44
Satisfação no trabalho e habilidades

Opções	Habilidades	1	2	3	4	5	6
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar		7.2	8.0	9.4	9.4	8.1	7.7
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa		7.2	7.9	8.8	9.1	8.5	8.6
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar		-	-	-	-	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa		5.3	8.0	6.0	6.6	9.3	7.6

Legenda:

- 1 = Executar cada uma das atividades
- 2 = Estabelecer harmonia entre usuários e colegas
- 3 = Conduzir uma entrevista
- 4 = Tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis
- 5 = Perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca
- 6 = Aplicar métodos e medidas de avaliação

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 $p = 0.0057$. *Se sente bem com o 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.

Também para os conhecimentos adotou-se o procedimento de comparar as indicações dos sujeitos quanto à satisfação no trabalho e as valorações para conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

A tabela 45 traz a distribuição de freqüências dos conhecimentos por grupos, como explicitado no capítulo 6 e também nas discussões das tabelas 36 e 39.

Os conhecimentos relacionados ao grupo 2, com freqüências intermediárias dos eleitos com valores positivos e negativos pelos sujeitos, receberam maiores indicações para a categoria de satisfação no trabalho *se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa*.

Comparando-se os resultados dos grupos 1 e 2, pode-se dizer que não existe diferença entre eles porque até mesmo quanto às opções de satisfação no trabalho os dados são equivalentes.

Tabela 45
Satisfação no trabalho e grupos de conhecimentos

Opções	Grupos de conhecimentos			Total
	1	2	3	
Se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar	17	19	4	40
Se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa	39	43	8	90
Não se sente bem com o que faz mas não gostaria de mudar	-	-	-	-
Não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa	4	4	2	10
Total	60	66	14	140

Quando realizada a análise de variância, o cálculo foi efetuado para cada um dos quinze conhecimentos a partir dos valores positivos e negativos atribuídos pelos sujeitos onde, uma diferença foi encontrada. Assim, somente 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 $p > 0.2129$.

Nas relações estudadas entre a satisfação no trabalho dos sujeitos que atuam no Serviço de Referência e as variáveis atitudes, habilidades e conhecimentos notou-se divergências de opiniões para com algumas habilidades e alguns conhecimentos; que nestes casos, era esperado que não houvesse diferenças significativas.

Levando-se em conta que a satisfação no trabalho também depende da atividade realizada pelo indivíduo, calculou-se a média das freqüências das atividades realizadas pelos atuantes no Serviço de Referência pelo número de ocorrências por função, com o mesmo procedimento para elaboração das tabelas 13 e 14. Pela tabela 46, verificou-se que esses sujeitos dispensam a

maior parte do tempo em atividades relacionadas à função de Circulação e serviços ao usuário.

Tabela 46

Médias das funções desenvolvidas pelos atuantes no Serviço de Referência

Função	Médias
1. Circulação e serviços aos usuários	9.0
2. Empréstimo entre bibliotecas	7.0
3. Administração	6.0
4. Desenvolvimento e controle de thesaurus	6.0
5. Aquisição e seleção	5.3
6. Controle de periódicos	5.0
7. Catalogação	4.5
8. Referência e análise de informação	3.9
9. Indexação e resumos	3.0
10. Pesquisa científica	2.6

Quando da análise individual de cada uma das 44 atividades valoradas pelos sujeitos que atuam no Serviço de Referência, verificou-se que as atividades de: *buscas bibliográficas solicitadas, desenvolvimento de perfil de usuário e atualização sobre tecnologias aplicadas à busca bibliográfica* obtiveram lugar entre as 10 atividades mais valoradas. É relevante observar que estas variáveis pertencem à função de *Referência e análise de informação* mas que, na análise de conjunto aparece em oitavo lugar; uma das funções menos privilegiadas.

O resultado desse grupo é igual dos mestres e doutores e também ao dos bibliotecários universitários. Embora importante, a função de Circulação e serviços ao usuário não deveria ser privilegiada em detrimento, por exemplo, da indexação e resumos ou da pesquisa científica. Outra avaliação decorrente do resultado exposto pode ser a dificuldade em diferenciar atividades relacionadas à Referência com as atividades relacionadas à Circulação e serviços aos usuários, porque em muitas bibliotecas, as funções em questão pertencem a um mesmo setor.

A última parte deste capítulo diz respeito às comparações efetuadas entre as principais variáveis do estudo entre as opiniões dos mestres e doutores e dos bibliotecários.

7.2. Semelhanças e diferenças entre as informações dos sujeitos

O primeiro resultado importante do estudo e que, apoia alguns trabalhos anteriores é que a profissão em Biblioteconomia e Ciência da Informação não atrai, significativamente, pessoas do sexo masculino. Um dos

fatores que concorrem para esta situação pode ser a imagem de uma profissão exclusivamente feminina de longa data ou mesmo o seu esteriótipo.

Os autores MORRISEY & CASE (1988) e CARMICHAEL (1992) trabalharam com esse esteriótipo para indicar que os bibliotecários acreditam ser sua imagem mais negativa do que realmente é. Já, no estudo de CARMICHAEL (1992) confirmou-se a existência de problemas associados à imagem do bibliotecário e ao sexo na profissão.

Dos mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência, 13.3% são do sexo masculino. Enquanto que, o grupo masculino representa 18.8% do total de mestres e doutores, somente 8.8% dos bibliotecários universitários são homens.

A idade média dos grupos apresentou uma pequena diferença, para mais no caso dos mestres e doutores. Os bibliotecários universitários são mais jovens, mas tanto quanto para os mestres e doutores do sexo masculino, o desvio padrão é maior. Este fato pode ser justificado pelo pequeno número de participantes homens no estudo.

A comparação entre os grupos com relação ao ano de conclusão da graduação, mostrou-se mais recente e uniforme para os profissionais que participaram do seminário do que para os mestres e doutores do estudo que confirma o resultado anterior sobre a idade média desses sujeitos.

A análise de variância entre as opiniões dos sujeitos dos dois grupos relacionou-se com as competências do Serviço de Referência definidas no estudo como sendo: a opinião dos sujeitos sobre a principal função, as atitudes desejáveis, as habilidades e os conhecimentos considerados necessários ao Serviço de Referência.

Assim, utilizando-se do Método de Comparações Múltiplas de Ryan-Einot-Gabriel-Welsch, encontrou-se: diferença estatisticamente significativa para as opiniões dos sujeitos quanto à principal função do Serviço de Referência, com $p = 0.0809$, a média dos mestres e doutores se mostrou menor que a média dos bibliotecários conforme tabela 47.

Tabela 47
Médias e número de respostas sobre a principal função do Serviço de Referência

Sujeitos	Nº de Respostas	Média
Mestres e doutores	116	2.18
Bibliotecários	92	2.43

A relação entre as opiniões dos sujeitos quanto às atitudes desejáveis para o Serviço de Referência apresentou, também, diferença estatisticamente significativa com média mais alta para os mestres e doutores, com $p = 0.0108$. A tabela 48 traz os valores obtidos para a relação mencionada entre os grupos de sujeitos. Em comparação com o resultado anterior, a diferença entre as médias, neste caso, é maior.

Tabela 48
Médias e número de respostas sobre as atitudes

Sujeitos	Nº de respostas	Média
Mestres e doutores	101	3.48
Bibliotecários	54	2.72

Do mesmo modo, analisou-se os resultados de diferenças entre os dois grupos para as valorações dos sujeitos quanto às habilidades necessárias ao Serviço de Referência. Todos os resultados probabilísticos e as médias para cada grupo estão na tabela 49.

Tabela 49
Médias e valores de p sobre as habilidades

Habilidades	P	Média	
		1	2
1. Executar cada uma das atividades	0.0004	7.10	5.37
2. Estabelecer harmonia entre usuários e colegas	0.0030	8.14	6.52
3. Conduzir uma entrevista	0.9746	8.51	8.50
4. Tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis	0.0339	8.84	8.02
5. Perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca	0.0252	8.47	7.58
6. Aplicar métodos e medidas de avaliação	0.0014	8.30	7.12

Legenda:

- 1 = Bibliotecários
2 = Mestre e doutores

As diferenças são estatisticamente diferentes para todas as notas que os sujeitos atribuíram às habilidades necessárias ao Serviço de Referência menos uma, a *habilidade de conduzir entrevista*. Neste caso, não existe diferença. Contudo, observou-se que médias mais altas ocorreram em todas as variáveis para os bibliotecários universitários.

O resultado exposto pode representar que o grupo de bibliotecários universitários estão mais conscientes das habilidades necessárias ao Serviço

de Referência. Além disso, as médias encontradas para o grupo estão mais próximas do valor esperado para todas as habilidades (9.0).

Quanto ao aspecto conhecimento, a análise de variância foi efetuada separadamente entre os grupos devido às diferenças de respostas entre os grupos. Os mestres e doutores valoraram 10 conhecimentos e os bibliotecários indicaram 10 conhecimentos conforme as tabelas 50 e 51.

Sendo assim, para os mestres e doutores encontraram-se médias positivas e negativas com a formação de sete grupos diferentes de respostas, representados na tabela 50 por letras.

Com $p = 0.0001$, os conhecimentos com letras iguais não têm diferença significativa. Considerando as médias dos valores atribuídos percebe-se, também, a formação de quatro conjuntos. O primeiro, com os conhecimentos de número 4, 3, 9, 8 e 6 onde se sobressai o grupo com letra "a" e médias entre 3.23 e 2.03. Para os conhecimentos 11, 5, 1, 13 e 7 com médias entre 1.52 e 0.29 formaram-se cinco grupos diferentes de respostas onde as letras "c", "d" e "e" se destacam.

As médias negativas para os conhecimentos 10, 2 e 12 tiveram quatro grupos de respostas onde as letras "e", "f" e "g" se sobressaem. O último conjunto, também com médias negativas, formado com os conhecimentos 14 e 15 e valores -2.22 e 2.52, tem as "f" e "g" com destaque para a "g".

Tabela 50

Médias e códigos sobre os conhecimentos valorados pelos mestres e doutores

Conhecimentos	Médias	Códigos						
4	3.23	a						
3	3.12	a	b					
9	2.87	a	b	c				
8	2.60	a	b	c				
6	2.03	a	b	c	d			
11	1.52	a	b	c	d	e		
5	1.21	a	b	c	d	e		
1	1.18	a	b	c	d	e		
13	0.52		b	c	d	e		
7	0.29			c	d	e	f	
10	-0.27				d	e	f	g
2	-0.83					e	f	g
12	-0.92					e	f	g
15	-2.22						f	g
14	-2.52							g

Tabela 51

Médias e códigos sobre os conhecimentos assinalados pelos bibliotecários

Conhecimentos	Médias	Códigos			
3	0.87	a			
9	0.86	a			
8	0.84	a	b		
6	0.83	a	b		
4	0.78	a	b		
13	0.71	a	b	c	
1	0.70	a	b	c	d
7	0.66	a	b	c	d
11	0.62		b	c	d
5	0.59			c	d
2	0.58			c	d
12	0.53				d
10	0.50				d
15	0.29				e
14	0.22				e

Legenda das tabelas 50 e 51:

1. do assunto específico dos usuários (Ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc.)
2. da definição, estrutura e formatos da informação
3. dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais
4. da função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais)
5. das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços
6. dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais
7. dos métodos e técnicas de Referências/Referenciais
8. de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.)
9. de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes
10. de como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referenciais
11. da coleção e de coleções relacionadas
12. das operações de outras seções e como se relacionam com a referência
13. dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a referência
14. de análise de custos e métodos de interpretação
15. de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas

A análise de variância efetuada para os conhecimentos mais importantes na opinião dos bibliotecários resultou na tabela 51 com as médias e cinco grupos distintos de respostas representados pelas letras, contudo, não têm diferenças entre às médias calculadas como no caso dos mestres e doutores.

Desse modo, pode-se dizer que os bibliotecários tiveram respostas mais homogêneas do que os mestres e doutores em relação aos conhecimentos, visto que, além de menor variação entre as médias, os grupos de respostas também foram em menor número.

Uma outra observação importante acerca da análise efetuada para os conhecimentos é o fato de os conhecimentos 3, 4, 6, 8 e 9 estarem com as maiores médias de valores atribuídos, bem como, os conhecimentos 14 e 15

com as menores médias atribuídas pelos mestres e doutores. Não só isso, a média das assinalações dos bibliotecários são coincidentes com os resultados mencionados.

No próximo capítulo estão as conclusões decorrentes dos resultados apresentados nestes dois últimos capítulos para o que, implicações e novas indagações finalizam este trabalho de pesquisa.

8. OS FATOS E AS IMPLICAÇÕES RELACIONADOS ÀS OPINIÕES DOS SUJEITOS

Os resultados encontrados no estudo estão discutidos neste capítulo onde procurou-se identificar implicações subjacentes e propor alguns caminhos para dar continuidade ao desenvolvimento científico da área estudada.

Estudar as competências do Serviço de Referência segundo as opiniões dos mestres e doutores em Biblioteconomia e Ciência da Informação e dos bibliotecários universitários decorreu do interesse em investigar combinações de determinadas variáveis que podem demonstrar alguns determinantes da concepção dos sujeitos e, assim, apontar alternativas de desenvolvimento do assunto.

Dessa forma, o trabalho realizado pretendeu estabelecer não apenas a concepção dos sujeitos a respeito do Serviço de Referência, como também associações pertinentes a ele a partir de algumas variáveis.

Como em outras atividades, a Referência tem características próprias e, portanto, exige, para o desempenho, certas qualidades. Estas qualidades foram chamadas no estudo de competências do Serviço de Referência e três aspectos relacionados tiveram destaque no estudo: as atitudes desejáveis, as habilidades e os conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Além destes, outros aspectos foram considerados importantes para analisar suas determinantes: a função desempenhada pelos mestres e doutores em seus ambientes organizacionais, a concepção de principal função do Serviço de Referência que o sujeito incorporou através do exercício efetivo da atividade ou da educação, a produção intelectual, as atividades profissionais e a satisfação no trabalho de mestres e doutores que atuam no Serviço de Referência.

As opiniões dos sujeitos sobre as atitudes desejáveis do bibliotecário quando no Serviço de Referência foram categorizadas em cognitivas, comportamentais e afetivas, com a intenção de verificar a posição destes indivíduos com relação ao bom desempenho da atividade mencionada.

Na literatura existem vários estudos de avaliação das atitudes dos bibliotecários, como por exemplo, as pesquisas sobre o modo de proceder de bibliotecários para com deficientes e idosos; sobre a atitude de bibliotecários

em relação à ética profissional e também, sobre determinadas atitudes cognitivas e comportamentais.

Para o desenvolvimento das atividades são necessárias habilidades específicas e deste aspecto, solicitou-se aos sujeitos que valorassem importância cada uma das seis habilidades necessárias ao Serviço de Referência.

De modo diferente, as habilidades estudadas na coleção literária científica revista relacionaram-se à habilidades em determinadas situações, a saber: habilidades cognitivas para recuperação da informação, habilidades de comunicação ou habilidades para responder questões sobre fatos concretos.

Para o estudo, as seis habilidades apresentadas no instrumento foram consideradas necessárias e, portanto, deveriam receber, a princípio, a mesma valoração.

Como as habilidades, um conjunto com quinze conhecimentos específicos da Referência foram apresentados aos sujeitos para que valorassem dez, de acordo com maior ou menor importância no caso dos mestres e doutores e, com a indicação de maior importância no caso dos bibliotecários.

Das pesquisas relacionadas ao aspecto conhecimento, o destaque da literatura se relaciona à atividade de Instrução Bibliográfica do Serviço de Referência e para o trabalho de Informação Referencial que trataram a posição de profissionais quanto a essas atividades. Muitas pesquisas dizem respeito aos conhecimentos da área em geral.

Resultado Global

Desse modo, considerou-se os aspectos mencionados como os mais importantes para as associações que pretenderam definir as competências do Serviço de Referência entre os sujeitos.

A satisfação no trabalho, a produção intelectual e as atividades profissionais foram confrontadas com os aspectos mencionados para tentar compor um cenário a respeito do conceito de Serviço de Referência segundo os sujeitos.

As informações pessoais dos sujeitos revelam que a porcentagem de mestres e doutores do sexo masculino é maior que a dos bibliotecários do mesmo sexo quando do VIII Seminário Brasileiro de Bibliotecas Universitárias. Segundo os últimos levantamentos do *Library Journal* (1994, Nov 1, p.44-49) e, embora, a profissão seja reconhecida como evidentemente feminina, são os profissionais do sexo masculino que possuem os melhores salários e as melhores posições.

Assim sendo, o dado obtido parece evidenciar que os bibliotecários masculinos têm, efetivamente, buscado e conseguido níveis mais altos de conhecimento.

Entre os sujeitos dos dois grupos, predomina uma certa maturidade. Também, a pós-graduação não ocorre, na maioria dos casos, imediatamente após a graduação. As informações mostram intervalo de tempo, muitas vezes bastante significativo, entre um programa e outro.

Esta característica, no entanto, pode ser alterada a curto prazo, devido ao fato de alguns programas de pós-graduação da área no país estarem com um número maior de alunos recém formados pela graduação. Alguns dos fatores que podem estar causando o interesse são o volume e a qualidade de trabalhos publicados nas revistas da área, bem como a concessão de bolsas de iniciação científica de projetos integrados de pesquisa e a necessidade da titulação na carreira universitária.

No estudo, também, observou-se uma certa uniformidade dos resultados dos anos de conclusão da graduação dos bibliotecários que não se repete para os resultados dos anos de conclusão do mestrado e doutorado: os anos de conclusão estão concentrados nos últimos anos.

Mais importante ainda, foi verificar uma incidência relativa de mestres e doutores da área com formação básica em outras áreas do conhecimento. A incorporação na comunidade de indivíduos sem graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação tem trazido muitas vantagens, principalmente, porque a área é por natureza interdisciplinar. Além disso, notou-se a busca pela formação intelectual, também, em outras áreas do conhecimento.

A necessidade de interdisciplinaridade pode ser notada, em relação aos que se formaram na graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação que optaram por participar de programas de pós-graduação em outras áreas do conhecimento. A impressão geral parece ser de aceitação e bom desempenho em ambas as situações mencionadas na área intelectual.

Entretanto, tem que se reconhecer, que a busca de títulos acadêmicos (mestrado e doutorado) em outras áreas pode significar, também, número reduzido, às vezes inexistentes, de vagas na sua área específica. Dessa forma, o bibliotecário se vê compelido a buscar a titulação em uma área próxima.

Já, para a atuação profissional a situação é diferente porque a legislação não permite que profissionais sem formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação atuem em determinadas funções nas bibliotecas.

Entretanto, a formação heterogênea produz nos indivíduos um grau de confiança em relação ao desenvolvimento do trabalho, devido ao conhecimento do assunto específico do usuário, não particularmente visível em bibliotecários pela característica dos cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no país.

As informações profissionais dos mestres e doutores foram desdobradas em algumas partes: instituição onde trabalha, cargo que ocupa e função que desempenha com destaque para os que atuam no Serviço de Referência, produção intelectual, atividades profissionais e satisfação no trabalho dos que estão atuando na Referência.

Desse conjunto, a função desempenhada pelo sujeito teve papel importante como determinante das concepções em um dos processos de análise dos dados. Os sujeitos caracterizaram-se, principalmente, com funções relacionadas à docência e pesquisa e à administração.

Este fato assume outra roupagem quando comparado às funções desempenhadas pelos mestres e doutores atuantes no Serviço de Referência. Eles possuem, na maioria, funções especializadas, contudo, em segundo lugar, possuem funções administrativas como resultado geral para mestres e doutores. É necessário mencionar, também, que os sujeitos - mestres e doutores - tiveram dificuldade em descrever cargos que ocupam e funções que desempenham. Muitas vezes, essas informações não combinaram com as atividades mais importantes desenvolvidas no trabalho.

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.

Assim, verificou-se que, em ambos os grupos atuantes e não atuantes no Serviço de Referência, os sujeitos estão trabalhando, principalmente, na *Circulação de materiais e serviços aos usuários*, cujas medidas de desempenho foram qualificadas de médias ou ruins.

Ora, o Serviço de Referência é distinto da função de *Circulação e serviços aos usuários*. Diferentemente, da literatura e da prática em outros lugares, em muitas bibliotecas brasileiras a *Circulação e serviços aos usuários* está incorporada ao Serviço de Referência.

Quando se fez a análise das pesquisas ou trabalhos realizados pelos mestres e doutores depois da última pós-graduação, notou-se temas relacionados às funções desempenhadas. O grande número de indicações

relacionadas ao tema *Administração* de bibliotecas sugere, certamente, preocupação dos sujeitos com a solução de problemas, relacionadas às funções que desempenham.

Outros exemplos são as indicações expressivas de temas como: *Ciência da Informação e Educação e mercado de trabalho* que demonstram interesse dos sujeitos para com o desenvolvimento da área e do seu próprio ambiente de trabalho.

As razões apontadas pelos sujeitos para a não produção de pesquisas ou trabalhos são atividades concorrentes do trabalho e a falta de estímulo institucional. Apesar disso, os atuantes no Serviço de Referência que não estão exatamente satisfeitos com o trabalho, produziram em temas relacionados com o Serviço de Referência. Este é o caso da maioria dos trabalhos da categoria *Fontes de informação* e todos os trabalhos da categoria *Bibliometria*.

Como no levantamento do *Library Journal*, mencionado anteriormente, os mestres e doutores estão produzindo mesmo insatisfeitos com o ambiente organizacional, indicando uma certa perseverança entre os sujeitos que atuam no Serviço de Referência, cuja característica pode ser peculiar de bibliotecários. Contudo, pode significar, também, uma falta de alternativas.

Quanto à concepção acerca da principal função do Serviço de Referência, as opiniões dos sujeitos se dividiram, principalmente, em duas categorias: *acesso à informação* e *satisfazer o usuário*. Entretanto, entre as opiniões dos bibliotecários notou-se que a frequência de *respostas genéricas* é quase igual à frequência de respostas da categoria *acesso à informação*. Embora, esta mesma relação possa ser observada para os resultados dos mestres e doutores quanto às categorias *orientação* e *respostas genéricas*, neste caso, as ocorrências representam, praticamente, a metade da categoria *acesso à informação*.

Outro aspecto importante dos resultados a ser salientado é a incidência reduzida de respostas relacionadas à categoria *orientação* em ambos os grupos. A literatura, ao contrário, revelou que existe muita preocupação com a atividade de Instrução Bibliográfica devido, principalmente, sua importância na área educacional. No entanto a esse respeito, pode-se retomar estudos de THOMAS (1988), HARRIS (1992) e WIGGINS & HOWARD (1993), comentados anteriormente.

E finalmente, todos os artigos relacionados à condição profissional dos bibliotecários tratam, por decorrência, da atividade de Instrução Bibliográfica

onde os profissionais atuam e são avaliados como os docentes das universidades.

Neste estudo, encontrou-se pouca importância à Instrução Bibliográfica entre os sujeitos, que vai ao encontro do baixo desenvolvimento de programas do gênero no setor educacional brasileiro. É bom salientar que as exceções têm ótima qualidade, como é o caso de algumas áreas médicas.

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.

Além do conceito de principal função do Serviço de Referência emitido pelos sujeitos, as suas competências formaram-se com a composição dos aspectos: atitudes, habilidades e conhecimentos.

Nas respostas dos sujeitos quanto às atitudes, menos da metade dos bibliotecários não conseguiram exprimir suas opiniões sobre atitudes desejáveis no Serviço de Referência.

Como consequência deste fato, pode-se dizer que os sujeitos não percebem a importância de uma combinação equilibrada de atitudes comportamentais, cognitivas e afetivas durante o processo de desenvolvimento do Serviço de Referência, principalmente, no que diz respeito à comunicação entre o usuário e o bibliotecário.

Conduzir uma entrevista, foi a habilidade mais valorada pelos mestres e doutores, enquanto *tomar decisões e fazer recomendações* foi a mais valorada pelos bibliotecários. Porém, os valores atribuídos às habilidades variam mais para baixo do valor esperado. Não houve, portanto, coerência entre as opiniões dos sujeitos sobre as variáveis - atitude e habilidade - estudadas.

Nas indicações dos sujeitos quanto aos conhecimentos necessários ao Serviço de Referência, observou-se que os dois conhecimentos mais valorados pelos mestres e doutores não são os mesmos que os dois mais indicados pelos bibliotecários.

Para os primeiros, o *conhecimento dos usuários, dos produtos e dos serviços, suas características e hábitos informacionais* e o *conhecimento de como executar várias atividades* do Serviço de Referência foram considerados os mais importantes.

A variável menos valorada pelos mestres e doutores - o *conhecimento das operações de outras seções e como se relacionam com a Referência* - está relacionada com Administração. Ao contrário do esperado, isto é,

frequências mais altas em conhecimentos relacionados à Administração, pela influência das várias linhas de pesquisa em Administração dos programas de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, exatamente no tema, ocorreu que, esse conhecimento e o *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para a operacionalização de bibliotecas* não receberam valorações muito apreciáveis.

Nas respostas dos bibliotecários, o *conhecimento de como usar fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* e o *conhecimento dos instrumentos e fontes de informação de Referência* receberam frequências elevadas e se mostraram coerentes. Se um é importante o outro também é.

Outra revelação importante é dos conhecimentos relacionados com avaliação estarem fora dos conhecimentos priorizados pelos dois grupos de sujeitos. O *conhecimento de análise de custos e métodos de interpretação* ficou entre os menos valorados pelos mestres e doutores e assinalados pelos bibliotecários e a *habilidade de aplicar métodos e medidas de avaliação* com uma das menores médias.

Do mesmo modo que observado quando comentado anteriormente, as implicações da insatisfação no trabalho de mestres e doutores, o fato de, praticamente, inexistir medidas de desempenho eficazes pode demonstrar, talvez, falta de curiosidade dos sujeitos em verificar a qualidade dos serviços desenvolvidos na biblioteca.

Além disso, o estudo de MARQUETIS (1989) mostrou essa deficiência que vem ao encontro às observações de KELLEY (1991) e à pesquisa de McCLURE (1986). Um dos assuntos mais importantes do momento e a qualidade; basta ver o ensaio de FITCH, THOMANSON & WELLS (1993) e o volume 18 do *Journal Library Management* de 1993 dedicados ao tema.

Os estudos de usuários são, definitivamente, um dos recursos para medir o desempenho e como visto (McCLURE, 1989 e MARQUETIS, 1989) não estão funcionando como auxiliares nas tomadas de decisão.

A qualidade concerne aspecto fundamental da Administração. A relação de pesquisas ou trabalhos realizados pelos mestres e doutores e as atividades dos sujeitos indicaram, de certa maneira, pouco valor das medidas de desempenho.

Da busca de relações entre as variáveis e da análise das relações entre os aspectos norteadores da pesquisa é que observou-se, agora sim, resultados que incorporaram o conjunto de variáveis determinantes das competências do Serviço de Referência segundo as opiniões dos sujeitos escolhidos.

Procurou-se determinar as semelhanças e diferenças significativas entre as opiniões dos sujeitos e as probabilidades de cada uma das relações encontradas através do Método de Comparações Múltiplas de Ryan-Einot-Gabriel-Welsch.

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 salientar.

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, estas 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.

Comparando-se as opiniões dos mestres e doutores com as opiniões dos bibliotecários na relação entre principal função do Serviço de Referência e os aspectos relativos a atitudes, habilidades e conhecimentos, verificou-se que existe diferença significativa, somente, quanto aos conhecimentos considerados importantes para o Serviço de Referência.

Embora, grande parte dos bibliotecários não tenha emitido sua concepção de principal função do Serviço de Referência, ocorreram diferenças importantes. As opiniões dos mestres e doutores se mostraram desiguais quanto ao *conhecimento de como executar várias atividades (ex: conduzir as entrevistas de Referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de Referência, formular buscas, etc.)* e quanto ao *conhecimento de sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência*.

Para os bibliotecários, a diferença estatisticamente significativa ocorreu com o *conhecimento de como aplicar métodos e técnicas de Referência/Referenciais*.

Comparando-se estes resultados com as atividades desenvolvidas pelos mestres e doutores, verificou-se que muitas das atividades apresentadas no instrumento que têm relação direta com os conhecimentos mencionados, tiveram uma frequência bastante baixa. Estas informações levam a concluir que, além de existir disparidade entre as opiniões dos sujeitos quanto aos conhecimentos necessários ao Serviço de Referência, pode ser que a falta de diversidade das atividades desenvolvidas no setor em questão nas bibliotecas brasileiras provoque um certo desinteresse por certas áreas.

A satisfação no trabalho dos mestres e doutores estudados mostrou, também, que existem diferenças e que são importantes para análise do cenário relacionado às competências do Serviço de Referência.

A comparação entre os aspectos principais do estudo e a satisfação no trabalho dos mestres e doutor que atuam no Serviço de Referência revelou que a maioria não está satisfeita e gostaria de fazer outra coisa. As diferenças significativas ocorrem para as habilidades e os conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Quanto às habilidades, os atuantes valoraram diferentemente: as *habilidades de perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca* e as *de aplicar métodos e medidas de avaliação*, que estão relacionadas à Administração, o que pode parecer, também neste caso, falta de impacto das linhas de pesquisa dos programas de pós-graduação.

Com relação aos *conhecimentos, o conhecimento das habilidades de produzir produtos e oferecer serviços* se mostrou diferentemente valorado pelos mestres e doutor que atuam no Serviço de Referência. Além disso, a variável *conhecimento das operações de outras seções e como se relacionam com a Referência* não obteve nenhuma valoração destes sujeitos.

E como somente três atividades relacionadas à Referência obtiveram frequências entre as dez mais valoradas individualmente e que na análise de conjunto, a função de Referência é uma das funções menos privilegiadas, confirma-se a inexistência de diversificação de atividades no setor de Referência de modo geral.

Mesmo atuando no Serviço de Referência, estes sujeitos tem outras atividades que reduzem a média da função de *Referência e análise de informação* para o oitavo lugar entre as funções da biblioteca indicadas por importância. Isso significa que existe pouca ou nenhuma importância nestes ambientes organizacionais para o desenvolvimento da atividade estudada, cujo valor parece ainda não estar figurando entre os fundamentais para as bibliotecas.

Setenta e cinco por cento das instituições onde estes sujeitos trabalham são instituições públicas, principalmente, universidades e empresas governamentais. Vinte e cinco por cento dos sujeitos atuantes no Serviço de Referência estão em instituições privadas. É desconhecido ainda, as principais razões pelas quais este setor não está totalmente implementado nestas instituições. Entretanto, como não figura entre os objetivos da pesquisa, os resultados expostos poderiam apenas sugerir a necessidade de introdução no mercado de trabalho das atividades de Referência ainda pouco usuais, aparentemente, para a comunidade.

As semelhanças e as diferenças encontradas entre os mestres e doutores e os bibliotecários que participaram do seminário foram calculadas em todos os aspectos considerados importantes para a montagem da situação relativa às competências do Serviço de Referência.

Com diferença estatisticamente significativa para os aspectos principal função do Serviço de Referência e atitudes desejáveis, verificou-se que as médias obtidas foram maiores, em ambos os casos, para os mestres e doutores.

Já, para as habilidades necessárias ao Serviço de Referência, a média mais alta ocorreu para os bibliotecários universitários. Sendo que, as diferenças aconteceram para todas as variáveis menos para uma. A *habilidade de conduzir uma entrevista* foi igual para os dois grupos.

Os conhecimentos necessários ao desenvolvimento do Serviço de Referência foram analisados independentemente devido a valoração diferenciada proposta aos participantes da pesquisa. Neste caso, a comparação efetuada entre os mestres e doutores e os bibliotecários se

resume em avaliação mais heterogênea para os mestres e doutores dos conhecimentos valorados e mais homogênea para os bibliotecários.

Isto quer dizer que, para os bibliotecários, o grupo de conhecimentos é de igual natureza enquanto que para os mestres e doutores esses conhecimentos se diversificam. Talvez, devido à própria formação dos indivíduos que em vários casos vieram com formação em outras áreas do conhecimento para a Biblioteconomia e Ciência da Informação.

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.

Do grupo de mestres e doutores investigados, as atividades profissionais estão, praticamente, reduzidas à Circulação e serviços aos usuários. Coincidentemente, o grupo de bibliotecários também parece ter suas atividades voltadas para a mesma direção.

Esse fato, que valoriza os serviços de empréstimos e também, o serviço de Empréstimo entre bibliotecas porque obteve freqüência bastante significativa em todos os casos do estudo, 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. Pode ser que os processos necessitem ser alterados, porém, o que continua é o *produto* requisitado.

Para finalizar o recorte da realidade estudado aqui, compreende-se que várias arestas ficaram em aberto e podem ser melhor compreendidas se algumas questões forem respondidas.

A primeira questão pode ser quanto ao tempo de dedicação ao Serviço de Referência adequado aos serviços, aos usuários e, principalmente, aos recursos humanos, ou seja, aos bibliotecários.

Uma distribuição equilibrada de tempo entre atividades que incluísse o desenvolvimento de pesquisas ou trabalhos relacionados ao meio ambiente organizacional deveria, idealmente, contribuir para uma produção intelectual de alto nível. Por que isso não está acontecendo?

Como se daria uma boa relação de parceria entre pesquisadores e administradores de bibliotecas já que, as tomadas de decisão estariam melhor ancoradas em estudos com qualidade científica?

A freqüência de temas relacionados à Administração tanto nas pesquisas ou trabalhos desenvolvidos como nas áreas de concentração dos mestrados estaria revelando influência das linhas de pesquisa dos programas de pós-graduação? Ou talvez, uma influência mais dispersiva do que concentrada que provocou as distorções relacionadas aos conhecimentos do grupo estudado.

Sobre a educação formal, a questão principal se relaciona à possibilidade de que os conteúdos básicos da Biblioteconomia e Ciência da Informação não esteja sendo aprofundado suficientemente, tanto pelo grande número de bibliotecários serem os principais discentes dos programas de pós-graduação, quanto pela intensidade de exploração do tema Administração.

Além disso, como os profissionais com formação básica em outras áreas estão reagindo à possível falta de dedicação dos programas aos conteúdos básicos da área? Ou então, esses conteúdos já não são mais o mesmo como LANCASTER (1989) propôs.

Nesse sentido, o Serviço de Referência poderia estar com seus processos modificados em decorrência das necessidades atuais de informação. Casos específicos são o da Instrução Bibliográfica e a variedade de orientações que depende do ambiente organizacional e dos clientes; e, o do Serviço de Referencial, apoio imprescindível de qualquer comunidade.

Entretanto, se os processos atuais não sendo avaliados segundo medidas de desempenho adequadas; como exigir qualidade de serviços ou mesmo mudanças de processos? Existe modelo de aproximação do administrador com os resultados provenientes da pesquisa científica?

Para concluir estas indagações, estão a seguir, as relacionadas aos aspectos principais da pesquisa desenvolvida que pretendeu compor as competências do Serviço de Referência com as atitudes, as habilidades e os conhecimentos.

Seria interessante equacionar, por exemplo, as atitudes cognitivas, comportamentais e cognitivas em relação ao Serviço de Referência. Ou então,

identificar e talvez indicar solução para problemas, como o caso dos estudos de exatidão das respostas às questões de Referência ou de atitudes para com usuários diferentes.

Quanto às habilidades, ainda é necessário estudar o impacto das tecnologias modernas de informação nos processos de Referência, bem como nos bibliotecários. E, quais são as novas habilidades se os processos se alteraram?

Aos conhecimentos deveria seguir esses mesmos questionamentos.

Contudo, seria importante saber a correspondência, por exemplo, do diagnóstico das questões de Referência entre bibliotecas brasileiras e demais ou da coleção literária científica. E também, a validade ou não da regra estabelecida para exatidão, em 55%, de respostas dos bibliotecários brasileiros.

Apesar de se reconhecer que problemas existem, é importante considerar a história da Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, recente em muitos aspectos. Além do mais, parte das competências estudadas aqui, alcançaram níveis muito próximos das proposições levantadas inicialmente.

As relações efetuadas entre as funções desempenhadas, a satisfação no trabalho de Referência, as opiniões dos sujeitos quanto à principal função do Serviço de Referência, quanto às atitudes desejáveis, quanto às habilidades e aos conhecimentos necessários para o desempenho da Referência, e finalmente, as atividades intelectuais e profissionais, mostraram-se eficazes quanto à avaliação das competências do Serviço de Referência, dentro dos limites estabelecidos.

O ponto principal, talvez, desta avaliação tenha sido o fato de que os sujeitos em questão deixaram de mencionar a parte mais importante relacionada às competências do Serviço de Referência que é o produto.

O profissional que atua neste setor em qualquer ambiente organizacional precisa, necessariamente, ter em mente que a produção intelectual ou profissional está diretamente relacionada com a prestação de serviço.

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.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALEMNA, A.A. (1993) Professional education and subsequent careers: a follow-up study of former students of the Department of Library and Archival Studies, University of Ghana, Legon. **Education for Information**, v.11, n.1, p.57-63, Mar.
- ALVES, A.G.M., MENEZES, E.M.V. & CARVALHO, M.A. (1988) Atendimento a questões especiais no serviço de referência da biblioteca do CONDEPE - relato de uma experiência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.16, n.1, p.113-124, jan./jun.
- ALLEN, B. & ALLEN, G. (1993) Cognitive abilities of academic librarians and their patrons. **College & Research Libraries**, v.54, n.1, p.67-73, Jan.
- ANDERSON, R.K. & FULLER, S.S. (1992) Librarians as members of Integrated Institutional Information Programs: management and organization issues. **Library Trends**, v.41, n.2, p.198-213, Fall.
- ANTONIO, I. (1991) Do bibliotecário ao agente da informação: seu perfil diante de novas tecnologias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.24, n.1/4, p.76-85, jan./dez.
- APPLEGATE, R. (1993) Deconstructing faculty status : research and assumptions. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.3, p.158-164, Jul.

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. GRUPO DE ESTUDOS CURRICULARES DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO. (1992) **Ensino de graduação em Biblioteconomia no Estado de São Paulo (1989-1991)**. São Paulo: ECA/USP. 2v.
- BAKER, S.L. & RUEY, E.D. (1988) Information and referral services - attitudes and barriers: a survey of North Carolina Public Libraries. **RQ**, v.28, n.2, p.243-52, Winter.
- BEARMAN, T.C. (1984) The changing role of the information professional. **Library Trends**, v.32, n.3, p.255-265, Winter.
- BECHTEL, J.M. (1993) Leadership lessons learned from managing and being managed. **The Journal of Academic Librarianship**, v.18, n.6, p.352-357. Jan.
- BELLUZZO, R.C.B. & MACEDO, N.D. (1990) Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista de Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.23, n.1/4, p.78-111, jan./dez.
- BOTELHO, T.M.G. & RAMOS E CORTE, A. (1987) O mercado de trabalho do profissional da informação na área de Biblioteconomia na região centro-oeste. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.15, n.2, p.249-284, jul/dez.
- BUNGE, C.A. (1985) Factors related to reference question answering success: the development of a data-gathering form. **RQ**, v.24, n.4, p.482-486, Summer.
- BURNS, G. (1990) We are not vidiots. **Library Journal**, v.115, n.20, p.40-41, Nov 15.

- BUTCHER, K.S. & KINCH, M.P. (1990) Who calls the shots? The politics of reference reorganization. **The Journal of Academic Librarianship**, v.16, n.5, p.280-284, Nov.
- BUTTLAR, L. & DU MONT, R.R. (1989) 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.
- CAMERON, A., CORNWELL, B. & TATE, J. (1992) Public Library Boards and chief librarians : a creative balance. **Canadian Library Journal**, v.48, n.2, p.135-139, Apr.
- CARMICHAEL JR., J.V. (1992) The male librarian and the feminine image : a survey of stereotype, status and gender perceptions. **Library and Information Science**, v.14, n.4, Oct-Dez.
- CHEPESIUK, R. (1992) The dawn of European economic unity : what it means for libraries. **American Libraries**, v.23, n.3, p.212-215, Mar.
- CIANCONI, R.B. (1991) Gerência da informação : mudanças nos perfins profissionais. **Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.204-208, jul/dez.
- COLLINS, M.E.K. (1987) Attitudes of public service academic librarian toward elderly. **RQ**, v.26, n.3, p.354-62, Springer.
- COOK, D. & RIDLEY, M. (1990) Computer-mediated communications systems : will they catch on? **Canadian Library Journal**, v.47, n.6, p.413-17, Dec.
- CROWLEY, T. (1985) Half-right reference : is it true? **RQ**, v.25, p.59-69, Fall.

- DANIEL, J.O. (1989) The knowledge base for library automation personnel. **International Library Review**, v.21, n.1, p.73-82, Jan.
- DENNIS, N. & HARRINGTON, N.D. (1990) Librarian and faculty member differences in using information technologies: a prerequisite for developing effective bibliographic instruction programs. **Reference Services Review**, v.18, n.3, p.47-52, Fall.
- DE PAULA, L.P. (1992) Novas tecnologias e bibliotecas : uma síntese. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.25, n.1/2, p.42-53, jan./jun.
- DEQUIN, H.C.; SCHILLING, I. & HUANG, S. (1988) The attitudes of academic librarians toward disabled persons. **The Journal of Academic Librarianship**, v.14, n.1, p.28-31, Mar.
- DURRANCE, J.C. (1989) Reference success : does the 55 percent rule tell the whole story? **Library Journal**, v.114, n.7, p.31-36, April 15.
- EGER, A.J. (1988) Analysis of the acceptance behavior of medical librarians and their patrons with regard to Medline on CD-ROM. **Online Review**, v.12, n.6, p.341-349, Dec.
- ELZY, C.; NOURIE, A.; LANCASTER, F.W. & JOSEPH, K.M. (1991) Evaluating reference service in a large academic library. **College & Research Libraries**, v.52, n.5, p.454-65, Sept.
- FERNANDES, E.M.R. (1993) **O bibliotecário: automação e satisfação no trabalho**. Campinas : PUCCAMP. 100 p. (Dissertação em Biblioteconomia)

- FERREIRA, A.B.A. (s.d.) **Novo dicionário da língua portuguesa**. 1a. ed. 9. impr. Rio de Janeiro. Nova Fronteira. p.661.
- FID. (1992) **State of the Modern Information professional 1992-1993**. The Hague, Netherlands. 175 p.
- FIGUEIREDO, N.M. (1992) **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis: APB. p. 9-16.
- FITCH, D.K., THOMANSON, J. & WELLS, E.C. (1993) Turning the library upside down : reorganization using Total Quality Management principles. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.5, p.294-299, Nov.
- FREEMAN, M.S. (1991) Pen, ink, keys, and cards : some reflections on library technology. **College & Research Libraries**, v.52, n.4, p.328-35, July.
- GATER, H.L. (1991) The price of paterniship. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.87-101.
- GERS, R. & SEWARD, L.J. (1985) Improving reference performance: results of a statewide study. **Library Journal**, v.110, n.18, p.32-35, Nov 1.
- GIESECKE, J.R. (1991) Creativity and innovation in an organized anarchy. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.59-71.
- GLASS, G.V. & SCHON, I. (1988) Effects of an english-only law on public library acquisition policies, practices, and librarians attitudes toward books in spanish for children and young adults. **Library & Information Science Research**, v.10, n.4, p.411-24, Oct-Dec.
- GREINER, J. (1990) Non-M.L.S. professionals in the library. **Public Libraries**, v.29, n.4, p.209-214, Jul-Aug.

- GRIFFITHS, J.-M. & KING, D.W. (1985) **New directions in Library and Information Science Education: final report.** Rockville, Maryland : King Research.
- GRUMLING, D.K. & SHEEHY, C.A. (1993) Professional development program : training for success within academic librarianship. **College & Research Libraries**, v.54, n.1, p. 17-73, Jan.
- GUEVARA, E.J.B. (1992) Atitude dos funcionários das bibliotecas da UFMG e da PUC/Rio face à automação : um estudo exploratório. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.21, n.2, p.224-252.
- GUPTA, Y.P. (1992) Attitudes and intentions of information center personnel. **Information & Management**, v.22, p.151-160.
- HARDY, G.J. & ROBINSON, J.S. (1990) Reference services to students : a crucible for ethical inquiry. **RQ**, v.30, n.1, p.82-87, Fall.
- HARRIS, R.M. (1992) Bibliographic instruction : the views of academic, special, and public librarians. **College & Research Libraries**, v.53, n.3, p. 249-256, May.
- HARRIS, R.M. & MICHELL, B.G. (1986) The social context of reference work : assessing the effects of gender and communication skill on observers' judgments of competence. **LISR**, v.8, n.1, p.85-101, jan./mar.
- HAVENER, W.M. & STOLT, W.A. (1994) The professional development activities of academic librarians : does institutional support make a difference? **College & Research Libraries**, v.55, n.1, p.69-82, Jan.
- HENDRICKSON, K. (1991) Introduction. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, 1-3.

- HERNON, P. & METOYER-DURAN, C. (1992) Literature reviews and inaccurate referencing : an exploratory study of academic librarians. **College & Research Libraries**, v.53, n.6, p.499-512, nov.
- HERNON, P. & McCLURE, C.R. (1986) Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. **Library Journal**, v.111, n.7, p.37-41, April 15.
- HOADLEY, I. & SCHMIDT, S. (1991) Beyond tomorrow : the scholar, libraries and dissemination of information. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.103-113.
- HOBROCK, B.G. (1991) Creating your library's future through effective strategic planning. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.37-57.
- HORENSTEIN, B. (1993) Job satisfaction of academic librarians: an examination of the relationships between satisfaction, faculty status, and participation. **College & Research Libraries**, v.54, n.3, p.255-269, May.
- IGBARIA, M. & SIEGEL, S.R. (1992) The reasons for turnover of information systems personnel. **Information & Management**, v.23, p.321-330.
- ISELL, M.R. & COOK, M.K. (1986) Confidentiality of online bibliographic searches : attitudes and practices. **RQ**, v.25, n.4, p.483-87, Summer.
- IVEY, R.T. (1994) Teaching faculty perceptions of academic librarians at Memphis State University. **College & Research Libraries**, v.55, n.1, p.60-81, Jan.
- JACKSON, S.M. (1989) Reference education and the new technology. **Reference Librarian**, n.25/26, p.541-555.

- JUROW, S. & WEBSTER, D.E. (1991) Building new futures for research libraries. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.5-19, 1991.
- KATZ, W.A. (1980) **Collection Development: the selection of materials for libraries**. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- KELLEY, P.M. (1991) Performance measures : a tool for planning resource allocations. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.21-36.
- KLEIN, G. (1991) Educating librarians to serve culturally diverse and racially unequal societies in Europe. **European Journal of Education**, v.26, n.3, p.273-79.
- LADNER, S.J. (1989) Networking by special libraries and the role of the Special Libraries Association. **Special Libraries**, v.80, n.2, p.118-24, Spring.
- LANCASTER, F.W. (1989) O currículo de Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.17, n.1, p.1-20.
- _____ (1992) The reference librarian as mediator : predicting accuracy scores from user impressions. **Reference Librarian**, v.17, n.37, p.143-159.
- LARSON, M.E. (1990) Connecting to the electronic library : a paradigm shift in training reference librarians. **Reference Librarian**, v.30.
- LOPES, R.R.V. (1991) Serviço de referência : desafio do presente, necessidade primordial do futuro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.24, n.1/4, p.63-75, jan./dez.

- LOPEZ, M.D. (1988) Dissertations : a need for new approaches to acquisition. **The Journal of Academic Librarianship**, v.14, n.5, p.297-301, Nov.
- LOWRY, C.B. (1993) The status of faculty status for academic librarians : a twenty-year perspective. **College & Research Libraries**, v.54, n.2, p.163-172, Mar.
- MACEDO, N.D. (1990) Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e informação (...) **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.23, n.1/4, p.9-37, jan./dez.
- McCARTHY, C. M. (1989) O comportamento do bibliotecário diante da informática. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.18, n.1, p.7-23, mar.
- McCLURE, C.R. (1986) A view from the trenches : costing and performance measures for academic library public service. **College & Research Libraries**, v.47, n.4, p.323-36, Jul.
- McCLURE, C.R. (1989) Increasing the usefulness of research for library managers : propositions, issues, and strategies. **Library Trends**, v.38, n.2, p.280-294, Fall.
- McCLURE, C.R. & BISHOP, A. (1989) The status of research in Library / Information Science: guarded optimism. **College & Research Libraries**, v.50, n.2, p.127-143, Mar.
- McDONALD, B.; ALLEN, D.; CARLETON, P. & EHERNBERGER, N. (1992) Field-tested reference materials : a survey of what has worked best. **Wilson Library Bulletin**, v.66, n.5, p.37-40, 134-35, Jan.

- MAJOR, J.A. (1993) Mature librarians and the university faculty: factors contributing to librarians' acceptance as colleagues. **College & Research Libraries**, v.54, n.6, p.463-469, Nov.
- MARQUETIS, E.M. (1989) **O serviço de referência no sistema de bibliotecas da UNICAMP : uma proposta para avaliação**. Campinas : PUCAMP, 94 p. (Dissertação em Biblioteconomia)
- MARTINS, L.S. (1992) **Análise do desenvolvimento profissional dos bibliotecários do sistema de bibliotecas - UNICAMP**. Campinas : PUCAMP, 118 p. (Dissertação em Biblioteconomia)
- MARTINS, M.G. & RIBEIRO, M.L.G. (1972) **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: URGs. p. 9-42.
- MECH, T.R. (1993) The managerial decision styles of academic library directors. **College & Research Libraries**, v.54, n.5, p.375-386, Sept.
- MEY, E. S. A. (1988) Bibliotecários e analistas de sistemas : a convivência necessária. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.16, n.1, p.75-81, jan./jun.
- MICHELL, G. & HARRIS, R.M. (1987) Evaluating the reference interview : some factors influencing patrons and professionals. **RQ**, v.27, n.1, p.95-105, Fall.
- MILLER, J.P. (1994) Should you get wired? **Library Journal**, v.119, n.2, p.47-49, Feb 1.
- MITCHELL, W.B. & MORTON, B. (1992) On becoming faculty librarians : acculturation problems and remedies. **College & Research Libraries**, v.53, n.5, p.379-392, Sept.

- MORELAND, V.F., ROBISON, C.L. & STEPHENS, J.M. (1993) Moving a library collection : impact on staff morale. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.1, p.8-11, Mar.
- MORRISEY, L.J. & CASE, D.O. (1988) There goes my image: the perceptions of male librarians by colleagues, student and self. **College & Research Libraries**, v.49, n.5, p.453-64, Sep.
- MORTON, S.I. (1988) Viewpoint: sensitive, but unclassified government information: the debate continues. **Information Management Review**, v.3, n.4, p.61-66, Spring.
- MUELLER, S.M.P. (1988) Avaliação do estado da arte da formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.71-81, jan./jun.
- NASTRI, R. M. (1988) **Formação e atuação dos egressos da EBDSC : um estudo de avaliação (1959-1985)**. Campinas : PUCCAMP. 342p. (Dissertação em Biblioteconomia)
- NESTA, F. & BLANKE, H. (1991) Warning : propaganda! **Library Journal**, v.116, n.9, p.41-43, May 15.
- O'CONNOR, T.F. & DUCHON, M.I. (1993) The college library assistant director : serving at the pleasure. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.1, p.12-15, Mar.
- OLIVEIRA, M.O.E. (1988) **Biblioteca e sociedade : confronto de duas concepções curriculares para a formação do bibliotecário**. Campinas : PUCCAMP, 148 p. (Dissertação em Biblioteconomia)

- ONADIRAN, G.T. (1988) Reactions of past students to the bachelor of library science degree of Ahmadu Bello University, Zaria, Nigeria. **Education for Information**, v.6, n.1, p.39-59, Mar.
- O'NEILL, A.L. (1993) The Gordon and Breach litigation: a chronology and summary. **Library Resources and Technical Services**, v.37, n.2. p.127-133, Apr.
- OTANI, K. (1988) **Educação continuada e recursos humanos em bibliotecas universitárias : um estudo comparado**. Campinas : PUCAMP, 262 p. (Dissertação em Biblioteconomia)
- PARK, B. & RIGGS, R. (1993) Tenure and promotion : a study of practices by institutional type. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.2, p.72-77, May.
- PINHEIRO, A.S.P., FRANCO, E.R.C. & GRAÇA, M.C.Q. (1987) Bibliotecário autônomo : uma nova perspectiva. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.15, n.1, p.95-108, jan/jun.
- POBLACION, D.A. (1993) Pesquisa e pós-graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil : duas fases (1970-85 - 1986-1992). In: **Encontro Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, 12, São Paulo, 11-13/mar/1992. São Paulo : ECA/USP. p.11-23.
- PONTES, R.B. (1994) **Por entre fios e desafios : as representações de leitura do bibliotecário acadêmico**. Campinas, PUCAMP, 287 p. (Dissertação em Biblioteconomia)
- POWELL, R.R. (1984) Reference effectiveness : a review of research. **LISR**, v.6, n.1, p.3-19.

- POWELL, R.R. (1988) Sources of professional knowledge for academic librarians. **College & Research Libraries**, v.49, n.4, p.332-40, Jul.
- ROBREDO, J. (1989) Considerações prospectivas para as próximas décadas sobre a evolução da tecnologia da informação no Brasil : II o perfil dos novos profissionais da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.22, n.3/4, p. 13-31, jul/dez.
- _____, BOTELHO, T.M.G. & RAMOS E CORTE, A. (1988) Aplicação dos resultados de um estudo Delfos ao desenvolvimento e revisão de currículos em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.16, n.2, p.157-177, jul./dez.
- ROGERS, S.L. (1992) Automation change : a survey of authority control/database maintenance librarians. **Library and Information Science Research**, v.14, n.3, p.281-298, Jul/Sep.
- SARKODIE-MENSAH, K. (1992) Dealing with international students in a multicultural era. **The Journal of Academic Librarianship**, v.18, n.2, p.214-216, Sep.
- SAVARD, R. (1986) Toward a new model of professionalism? **RQ**, v.25, n.4, p.498-505, Summer.
- SCHLICHTER, D.J. & PEMBERTON, J.M. (1992) The emperor's new clothes? Problems of the user survey as a planning tool in academic libraries. **College & Research Libraries**, v.53, n.3, p.257-265, May.
- SCHMIDT, K.A. (1991) 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.

SCHON, I.; HOPKINS, K.D.; MAIN, I. & HOPKINS, B.R. (1987) Books in Spanish for young readers : a survey of practices and attitudes. **Library and Information Science Research**, v.9, n.1, p.21-28, Jan-Mar.

_____, _____ & WOODRUFF, M. (1988) Spanish-language books for young readers in public libraries: national survey of practices and attitudes. **Journal of Youth Services in Libraries**, v.1, n.4, p.440-450, Summer.

SHAUGHNESSY, T.W. (1992) Approaches to developing competencies in research libraries. **Library Trends**, v.41, n.2, p.282-298, Fall.

SHONROCK, D. & MULDER, C. (1993) Instruction librarians: acquiring the proficiencies critical to their work. **College & Research Libraries**, v.54, n.2, p.137-149, Mar.

SIÉVERT, M.E.; ALBRITTON, R.L.; ROPER, P. & CLAYTON, N. (1988) Investigating computer anxiety in an academic library. **Information Technologies and Libraries**, v.7, n.3, p.243-52, Sep.

SOUZA, F.C. (1991) A construção escolar do bibliotecário brasileiro : ontem, hoje, amanhã. **Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.181-190, jul/dez.

_____ (1990) **O ensino da Biblioteconomia no contexto brasileiro**. Florianópolis : Editora da UFSC, 1990. 116p.

SOUZA, M.I.F. (1992) **Centros referenciais para a pesquisa agropecuária: subsídios para a Embrapa**. Campinas, PUCCAMP, 153p. (Dissertação em Biblioteconomia)

- SPANG, L. (1993) Collective bargaining and faculty status : a twenty-year case study of Wayne State University Librarians. **College & Research Libraries**, v.54, n.3, p.241-253, May.
- STAFFORD, C. & SERBAN, W.M. (1990) Core competencies: recruiting, training, and evaluating in the automated reference environment. **Journal of Library Administration**, v.13, n.1/2, p.81-97.
- STEPHEN, R. & BUSCHMAN, J. (1993) The "complete" library organization: a case study of the academic library. **Library Administration & Management**, v.7, n.2, p.79-88, Spring.
- STEPHENSON, M.S. (1990) Teaching research methods in Library and Information Studies programs. **Journal of Education for Library and Information Science**, v.31, n.1, p.49-62, Summer.
- STIEG, M.F. (1990) 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.
- STOVER, M. (1992) Religious studies and electronic information: a librarian's perspective. **Library Trends**, v.40, n.4, p. 687-703, Spring.
- SULLIVAN, M. (1991) A new leadership paradigm : empowering library staff and improving performance. **Journal of Library Administration**, v.14, n.2, p.73-85.
- TARAPANOFF, K. (1989) O profissional da informação em áreas de ciência e tecnologia no Brasil : características e tendências. **Ciência da Informação**, v.18, n.2, p.103-119, jul/dez.

- TCHOBANOFF, J.B. & PRICE, J.A. Industrial information service managers : expectations of, and support of, the educational process. **Library Trends**, v.42, n.2, p.249-256, Fall.
- THOMAS, J. (1988) Bibliographic instructors in the sciences : a profile. **College and Research Libraries**, v.49, n.3, p.252-62, May.
- THOMPSON, A. (1992) Special Libraries Association membership needs assessment survey. **Special Libraries**, v.83, n.1, p.32-50, Winter.
- VERGUEIRO, W.C.S. (1987) Censura e seleção de materiais em bibliotecas : o despreparo dos bibliotecários brasileiros. **Ciência da Informação**, v.16, n.1, p.21-26, jan/jun.
- VIANA, C. L. M. (1990) O impacto das inteligências artificiais na formação dos bibliotecários e cientistas da informação : revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v.19, n.1, p.72-78, jan./jun.
- VIEIRA, A.S. (1989) Revisitando o mercado de informação: novo currículo, novo profissional? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.18, n.1, p.96-115, mar.
- WEBB, G. (1988) Preparing staff for participative management. **Wilson Library Bulletin**, v.62, n.9, p.50-52, May.
- WEBSTER, D.E. (1987) Examining the broader domain. **The Journal of Academic Librarianship**, v.13, p.79-80, May.
- WESTLEY, D. (1990) Library training in Denmark : some observations on recent developments. **Education for Information**, v.8, n.2, p.145-148, Jun.

WHITLATCH, J.B. (1989) Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. **College & Research Libraries**, v.50, n.2, p.181-194, Mar.

WIGGINS, M.E. & HOWARD, D.H. (1993) Developing support facilities for BYU's bibliographic instruction program. **The Journal of Academic Librarianship**, v.19, n.3, p.144-148, Jul.

WITTER, G.P. (1989) A leitura e o bibliotecário: considerações sobre especialização. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.18, n.1, p.24-38, mar.

10. ANEXO

Questionário 1

Carta de apresentação
Instruções de preenchimento
Questionário

Campinas, 10 de junho de 1994

Prezado colega,

Como discente do Programa de doutorado do Departamento de Psicologia Educacional da Faculdade de Educação da UNICAMP, estou desenvolvendo uma pesquisa relacionada ao Serviço de Referência junto aos profissionais pós-graduados da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil.

O objetivo geral da pesquisa é estudar fatores de desempenho da atividade mencionada com o propósito de melhorar o conhecimento e desenvolvimento da área.

Para que isso seja possível, é necessário a sua colaboração. É neste sentido que venho pedir sua ajuda. Gostaria que fizesse o especial favor de responder ao questionário que segue em anexo e o devolvesse dentro do envelope já endereçado e selado.

Esclareço que não haverá, em momento algum, a sua identificação, por isso pode ficar à vontade em suas respostas.

Conto com a sua compreensão e atenção, aguardo sua resposta brevemente e agradeço antecipadamente.

Atenciosamente.

Maria de Cleófas Faggion Alencar
R. Shigeo Mori, 1784
13084-342 Campinas, SP
(0192) 395416

PUCCAMP - Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação
R. Waldemar César da Silveira, 105
13045-210 Campinas SP
(0192) 314609, 323163 - R.29 - Fax 0192 2.0981.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

1. Procure responder o mais preciso possível
2. Responda as questões na ordem encontrada
3. Atenção: Os termos abaixo são considerados sinônimos:
 - . Biblioteca = Centro/Sistema/Serviço de Documentação/Informação
 - . Biblioteca universitária = Biblioteca acadêmica
 - . Biblioteca especializada = Biblioteca de pesquisa
 - . Bibliotecário = Documentalista = Profissional da Informação
 - . Busca = Levantamento Bibliográfico
 - . Centro Referencial = Serviço de Informação Referencial
 - . Pesquisa = Investigação/Pesquisa Científica
 - . Referência = Serviço de Referência
 - . Usuários = Clientes = Leitores

OBSERVAÇÃO

- 1) Procure responder todas as questões mesmo que você não atue em bibliotecas
- 2) Ao responder as questões 13 e 14 selecione apenas 10 (dez) itens para valor

--	--	--	--

1. Dados Pessoais			
Sexo: 1. Feminino	2. Masculino	IDADE:	ANOS

2. Dados Acadêmicos	
CURSO DE GRADUAÇÃO:	
INSTITUIÇÃO:	ANO DE CONCLUSÃO:
MESTRADO (ÁREA DE CONCENTRAÇÃO)	
INSTITUIÇÃO:	ANO DE CONCLUSÃO:
DOUTORADO (ÁREA DE CONCENTRAÇÃO)	
INSTITUIÇÃO:	ANO DE CONCLUSÃO

3. Dados Profissionais	
INSTITUIÇÃO:	
CARGO:	FUNÇÃO:

4. Você atua no Serviço de Referência?

- em tempo integral
 - em tempo parcial
 - não

5. Na sua opinião qual é a principal função do Serviço de Referência?

6. Quais as atitudes desejáveis para se trabalhar no Serviço de Referência?

7. O Serviço de Referência exige certas HABILIDADES. Que valor (de 0 a 10) você daria às habilidades abaixo relacionadas?

- executar cada uma das atividades
 - estabelecer harmonia entre usuários e colegas
 - conduzir uma entrevista
 - tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis
 - perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca

8. Você desenvolve pesquisas científicas ou tem escrito trabalhos após a conclusão da última pós-graduação?

<input type="checkbox"/> Sim	
<input type="checkbox"/> Não - Por quê?	

9. Favor informar os títulos das pesquisas/trabalhos feitos após a conclusão da última pós-graduação.

10. Descreva as medidas de desempenho utilizadas para avaliar o Serviço de Referência na instituição onde você trabalha

11. Dê sua opinião sobre a adequação destas medidas de desempenho do Serviço de Referência.

12. Levando em conta seus sentimentos escolha uma das alternativas abaixo tendo em vista sua atuação no Serviço de Referência.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | - se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar |
| <input type="checkbox"/> | - se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa |
| <input type="checkbox"/> | - não se sente bem com o que faz mais não gostaria de mudar |
| <input type="checkbox"/> | - não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa |

13. Escolha dez CONHECIMENTOS relacionados ao trabalho de Serviço de Referência da seguinte forma: de + 1 a + 5 os de maior importância e de -1 a - 5 os de menor importância.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | - do assunto específico dos usuários (Ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc.) |
| <input type="checkbox"/> | - da definição, estrutura e formatos da informação |
| <input type="checkbox"/> | - dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais |
| <input type="checkbox"/> | - da função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais) |
| <input type="checkbox"/> | - das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços |
| <input type="checkbox"/> | - dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais |
| <input type="checkbox"/> | - dos métodos e técnicas de Referências/Referenciais |
| <input type="checkbox"/> | - de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.) |
| <input type="checkbox"/> | - de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes |
| <input type="checkbox"/> | - de como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referenciais |
| <input type="checkbox"/> | - da coleção e de coleções relacionadas |
| <input type="checkbox"/> | - das operações de outras seções e como se relacionam com a referência |
| <input type="checkbox"/> | - dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência |
| <input type="checkbox"/> | - de análise de custos e métodos de interpretação |
| <input type="checkbox"/> | - de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas |

14. Classifique dez ATIVIDADES que você desenvolve no seu trabalho da seguinte forma:
de + 1 a + 5 as funções de maior importância e de - 1 a - 5 as de menor importância.

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | - Administração |
| <input type="checkbox"/> | - Administração de exposições |
| <input type="checkbox"/> | - Administração de projetos |
| <input type="checkbox"/> | - Administração de publicações e produtos |
| <input type="checkbox"/> | - Alerta sobre materiais não-impressos e fontes de informação desenvolvidas na biblioteca |
| <input type="checkbox"/> | - Análise de informação/pesquisa |
| <input type="checkbox"/> | - Apoio ao usuário |
| <input type="checkbox"/> | - Aquisição de documentos |
| <input type="checkbox"/> | - Atualização sobre as fontes, os serviços e os instrumentos de Referência (novos ou alterados) |
| <input type="checkbox"/> | - Atualização sobre tecnologias aplicadas à busca bibliográfica |
| <input type="checkbox"/> | - Buscas bibliográficas solicitadas |
| <input type="checkbox"/> | - Buscas bibliográficas não-solicitadas |
| <input type="checkbox"/> | - Catalogação/Classificação |
| <input type="checkbox"/> | - Catalogação/Indexação |
| <input type="checkbox"/> | - Circulação e serviço ao usuário |
| <input type="checkbox"/> | - Controle de fundos financeiros da Referência |
| <input type="checkbox"/> | - Controle de periódicos |
| <input type="checkbox"/> | - Desenvolvimento de coleção |
| <input type="checkbox"/> | - Desenvolvimento de estratégias de cobranças (taxas) |
| <input type="checkbox"/> | - Desenvolvimento de perfil de usuário |
| <input type="checkbox"/> | - Desenvolvimento e controle de thesaurus |
| <input type="checkbox"/> | - Distribuição de listas de materiais novos de forma regular |
| <input type="checkbox"/> | - Empréstimos entre bibliotecas |
| <input type="checkbox"/> | - Exame e avaliação de desempenho dos funcionários da Referência |
| <input type="checkbox"/> | - Exame e descarte da coleção de Referência regularmente |
| <input type="checkbox"/> | - Identificação de literatura cinzenta |
| <input type="checkbox"/> | - Indexação e resumo |
| <input type="checkbox"/> | - Instrução ao usuário dos métodos, fontes, serviços e políticas da Referência |
| <input type="checkbox"/> | - Manutenção da estatística de buscas bibliográficas e preparação de relatórios estatísticos |
| <input type="checkbox"/> | - Manutenção e análise de dados financeiros da Referência e preparação de relatório financeiro |
| <input type="checkbox"/> | - Marketing |
| <input type="checkbox"/> | - Marketing administrativo |
| <input type="checkbox"/> | - Organização e manutenção dos arquivos de fontes de Referência/Referenciais |
| <input type="checkbox"/> | - Participação em eventos e preparação de relatórios para disseminação entre os funcionários |
| <input type="checkbox"/> | - Pesquisa e desenvolvimento |
| <input type="checkbox"/> | - Pesquisa, análise e projetos |
| <input type="checkbox"/> | - Planejar instrumentos para motivar o uso e acesso à coleção de Referência |
| <input type="checkbox"/> | - Recomendações para aquisição de materiais para a Referência e para a coleção geral |
| <input type="checkbox"/> | - Referência |
| <input type="checkbox"/> | - Referência/Análise de dados secundários |
| <input type="checkbox"/> | - Seleção de documentos |
| <input type="checkbox"/> | - Serviço de Pergunta e Resposta |
| <input type="checkbox"/> | - Supervisão de técnicos, paraprofissionais e bibliotecários |
| <input type="checkbox"/> | - Verificação bibliográfica |

FAVOR DEVOLVER O QUESTIONÁRIO UTILIZANDO O ENVELOPE

Muito obrigado pela colaboração

Questionário 2

--	--	--	--

1. Dados Pessoais

Sexo: Feminino Masculino Idade:

Ano de Graduação: 19__

2. Na sua opinião qual é a principal função do Serviço de Referência?

3. Quais as ATITUDES DESEJÁVEIS para se desempenhar no Serviço de Referência?

4. O Serviço de Referência, exige certas HABILIDADES. Que valor (de 0 a 10) você daria às HABILIDADES abaixo relacionadas

<input type="checkbox"/>	executar cada uma das atividades
<input type="checkbox"/>	estabelecer harmonia entre usuários e colegas
<input type="checkbox"/>	conduzir uma entrevista
<input type="checkbox"/>	tomar decisões e fazer recomendações baseando-se nas informações disponíveis
<input type="checkbox"/>	perceber necessidades da organização e não somente as da biblioteca
<input type="checkbox"/>	aplicar métodos e medidas de avaliação

5. Marque com X os DEZ CONHECIMENTOS relacionados ao desempenho de Serviço de Referência que na sua opinião são os de maior importância.

<input type="checkbox"/>	do assunto específico dos usuários (Ex.: medicina, engenharia, educação, história, etc.)
<input type="checkbox"/>	da definição, estrutura e formatos da informação
<input type="checkbox"/>	dos usuários dos produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais
<input type="checkbox"/>	da função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos (reais e potenciais)
<input type="checkbox"/>	das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços
<input type="checkbox"/>	dos instrumentos e fontes de informação de Referência/Referenciais
<input type="checkbox"/>	dos métodos e técnicas de Referências/Referenciais
<input type="checkbox"/>	de como executar várias atividades (ex.: conduzir as entrevistas de referência, analisar os pedidos dos usuários, selecionar as fontes de referência, formular buscas, etc.)
<input type="checkbox"/>	de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes
<input type="checkbox"/>	de como aplicar os métodos e técnicas de Referência/Referenciais
<input type="checkbox"/>	da coleção e de coleções relacionadas
<input type="checkbox"/>	das operações de outras seções e como se relacionam com a referência
<input type="checkbox"/>	dos sistemas de distribuição, serviços e produtos disponíveis no mercado que sustentam a Referência
<input type="checkbox"/>	de análise de custos e métodos de interpretação
<input type="checkbox"/>	de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas

6. Marque com X as DEZ ATIVIDADES que você desenvolve no seu trabalho com maior frequência.

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Administração |
| <input type="checkbox"/> | Administração de exposições |
| <input type="checkbox"/> | Administração de projetos |
| <input type="checkbox"/> | Administração de publicações e produtos |
| <input type="checkbox"/> | Alerta sobre materiais não-impessos e fontes de informação desenvolvidas na biblioteca |
| <input type="checkbox"/> | Análise de informação/pesquisa |
| <input type="checkbox"/> | Apoio ao usuário |
| <input type="checkbox"/> | Aquisição de documentos |
| <input type="checkbox"/> | Atualização sobre as fontes, os serviços e os instrumentos de Referência (novos ou alterados) |
| <input type="checkbox"/> | Atualização sobre tecnologias aplicadas à busca bibliográfica |
| <input type="checkbox"/> | Buscas bibliográficas solicitadas |
| <input type="checkbox"/> | Buscas bibliográficas não-solicitadas |
| <input type="checkbox"/> | Catálogo/Classificação |
| <input type="checkbox"/> | Catálogo/Indexação |
| <input type="checkbox"/> | Circulação e serviço ao usuário |
| <input type="checkbox"/> | Controle de fundos financeiros da Referência |
| <input type="checkbox"/> | Controle de periódicos |
| <input type="checkbox"/> | Desenvolvimento de coleção |
| <input type="checkbox"/> | Desenvolvimento de estratégias de cobranças (taxas) |
| <input type="checkbox"/> | Desenvolvimento de perfil de usuário |
| <input type="checkbox"/> | Desenvolvimento e controle de thesaurus |
| <input type="checkbox"/> | Distribuição de listas de materiais novos de forma regular |
| <input type="checkbox"/> | Empréstimos entre bibliotecas |
| <input type="checkbox"/> | Exame e avaliação de desempenho dos funcionários da Referência |
| <input type="checkbox"/> | Exame e descarte da coleção de Referência regularmente |
| <input type="checkbox"/> | Identificação de literatura cinzenta |
| <input type="checkbox"/> | Indexação e resumo |
| <input type="checkbox"/> | Instrução ao usuário dos métodos, fontes, serviços e políticas da Referência |
| <input type="checkbox"/> | Manutenção da estatística de buscas bibliográficas e preparação de relatórios estatísticos |
| <input type="checkbox"/> | Manutenção e análise de dados financeiros da Referência e preparação de relatório financeiro |
| <input type="checkbox"/> | Marketing |
| <input type="checkbox"/> | Marketing administrativo |
| <input type="checkbox"/> | Organização e manutenção dos arquivos de fontes de Referência/Referenciais |
| <input type="checkbox"/> | Participação em eventos e preparação de relatórios para disseminação entre os funcionários |
| <input type="checkbox"/> | Pesquisa e desenvolvimento |
| <input type="checkbox"/> | Pesquisa, análise e projetos |
| <input type="checkbox"/> | Planejar instrumentos para motivar o uso e acesso à coleção de Referência |
| <input type="checkbox"/> | Recomendações para aquisição de materiais para a Referência e para a coleção geral |
| <input type="checkbox"/> | Referência |
| <input type="checkbox"/> | Referência/Análise de dados secundários |
| <input type="checkbox"/> | Seleção de documentos |
| <input type="checkbox"/> | Serviço de Pergunta e Resposta |
| <input type="checkbox"/> | Supervisão de técnicos, paraprofissionais e bibliotecários |
| <input type="checkbox"/> | Verificação bibliográfica |

**FAVOR DEVOLVER O QUESTIONÁRIO A CLÉO ALENCAR (PUCCAMP/ANCIB)
MUITO OBRIGADA**