Biblioteca Pública:
avaliação de Serviços

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

eduel

Biblioteca Pública:
avaliação de serviços

Universidade
Estadual de Londrina

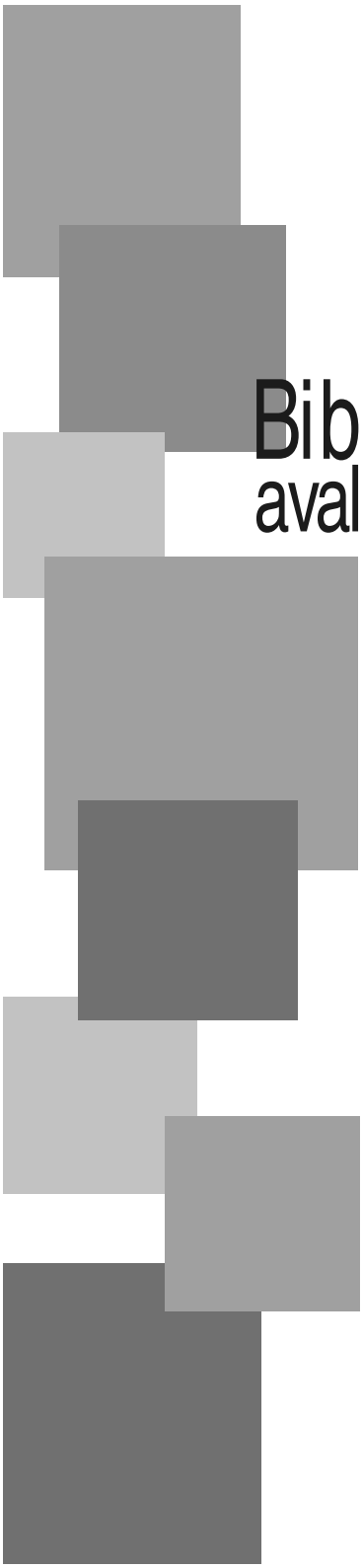
Reitora *Nádina Aparecida Moreno*

Vice-Reitor *Berenice Quinzani Jordão*

eduel
Editora da Universidade Estadual de Londrina

Diretora Maria Helena de Moura Arias

Conselho Editorial
Abdallah Achour Junior
Edison Archela
Efraim Rodrigues
José Fernando Mangili Júnior
Marcia Regina Gabardo Camara
Marcos Hirata Soares
Maria Helena de Moura Arias (Presidente)
Otávio Goes de Andrade
Renata Grossi
Rosane Fonseca de Freitas Martins



Biblioteca Pública:
avaliação de serviços

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

eduel

Catalogação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da
Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

A447b Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de.
Biblioteca pública : avaliação de serviços [livro eletrônico] / Oswaldo Francisco de Almeida Júnior. – Londrina : Eduel, 2013.
1 Livro digital.

Inclui bibliografia.
Disponível em : http://www.uel.br/editora/portal/pages/livros-digitais-gratuítos.php
ISBN 978-85-7216-689-8

1. Bibliotecas públicas. 2. Serviço de referência. 3. Avaliação de Serviço. I. Título.

CDU 027.4

Direitos reservados à
Editora da Universidade Estadual de Londrina
Campus Universitário
Caixa Postal 6001
Fone/Fax: (43) 3371-4674
E-mail: eduel@uel.br
86051-990 Londrina - PR

Impresso no Brasil / Printed in Brazil
Depósito Legal na Biblioteca Nacional

2013

Sumário

INTRODUÇÃO 1

BIBLIOTECAS PÚBLICAS E SERVIÇO DE REFERÊNCIA
E INFORMAÇÃO 39
Serviço de Referência e Informação 39
Histórico 44
Conceituação do Serviço de Referência e Informação 53
Bibliotecas públicas 66
Biblioteca pública tradicional e alternativa 76
Serviços desenvolvidos 87
O Serviço de Referência e Informação nas Bibliotecas públicas ... 95

AVALIAÇÃO 101
Conceitos 101
Objetivos 133
Técnicas e Instrumentos 144
Avaliação quantitativa e qualitativa 165

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS 173
Proposta de modelo para avaliação de serviços 192

CONCLUSÃO 213

BIBLIOGRAFIA 225

ANEXO 1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E BIBLIOTECAS ALTERNATIVAS 247
ANEXO 2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇO: UM EXEMPLO PRÁTICO 271

Introdução

São escassos, na literatura bibliotecária brasileira, artigos e textos que enfoquem a avaliação em qualquer um de seus aspectos. É bem verdade que o tema "avaliação" não é algo, aparentemente, concreto, perfeitamente definido e delineado, ou suficientemente autônomo para requerer, no âmbito bibliotecário, análises e discussões específicas. A avaliação está presente e perpassa inúmeras áreas e segmentos da biblioteconomia, incluindo-se, também, diversos espaços de atuação e serviços desenvolvidos pelos profissionais que compõem a área.

Muitos artigos mencionam a necessidade da avaliação, embora o façam de maneira genérica, apenas apontando tal necessidade, sem apresentar as correspondentes técnicas, ferramentas e instrumentos que se fazem imprescindíveis para a aplicação concreta da avaliação. A literatura deixa a impressão

de que o tema não faz parte do universo de preocupações do profissional bibliotecário (por motivos que serão posteriormente analisados) ou que os autores evitam um aprofundamento do tema. Cabe ressaltar que essa tendência a se evitar o tema não ocorre apenas no âmbito acadêmico, mas, e provavelmente de maneira mais forte, dá-se também entre os profissionais que atuam na área. Embora contrário a essa dicotomia, poderíamos dizer, genericamente, que a avaliação é relegada a um segundo plano na biblioteconomia, tanto no espaço teórico como no prático. Os artigos e textos, presentes na literatura, não são elaborados apenas por autores vinculados à academia, podendo-se encontrar uma grande quantidade produzida por técnicos vinculados exclusivamente ao mercado de trabalho.

Não obstante ter ocorrido uma alteração no perfil dos artigos veiculados pelas revistas especializadas da área, o número de textos que reproduzem atividades e que pretendem apresentar como são planejados, implantados e desenvolvidos determinados serviços, ainda representa um percentual significativo no conjunto da produção bibliográfica bibliotecária.

Historicamente, os profissionais da biblioteconomia no Brasil podem fazer uso, para sua educação continuada, de três grandes núcleos de publicações: as revistas especializadas, os livros e a literatura cinzenta (incluindo neste segmento, apostilas, textos reproduzidos em fotocopiadoras ou impressoras de computador – portanto, com pequenas tiragens e reduzida circulação – e, em especial, os anais de eventos).

– Os bibliotecários têm à disposição várias revistas especializadas. São elas publicadas, quase sempre, pelas Escolas

e Faculdades de Biblioteconomia: Perspectivas em Ciência da Informação; Revista de Biblioteconomia de Brasília; Informação & Sociedade; Cadernos de Biblioteconomia; Trans-informação; Informação&Informação; Revista de Biblioteconomia e Comunicação e Revista de Biblioteconomia do Maranhão. Diferenciando-se dessas, três revistas não possuem vínculos exclusivos, quanto à produção editorial, com Universidades: Ciência da Informação; Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação e Palavra Chave. Mesmo não estando sob responsabilidade de Universidades, estas últimas revistas têm seus conselhos editoriais formados quase que exclusivamente por professores e pesquisadores que, obviamente, imprimem um caráter acadêmico a elas. A exceção fica por conta da revista Palavra-Chave que, apesar de ser também dirigida e estruturada por professores e pesquisadores, tem uma proposta diferenciada, enfocando prioritariamente o profissional bibliotecário e possuindo uma linha editorial que privilegia números temáticos, autores convidados, artigos curtos e com uma linguagem descontraída, em oposição ao formalismo que caracteriza os textos acadêmicos.

Todas essas publicações lidam com sérios problemas de sobrevivência: os assinantes, sem exceção, são poucos e insuficientes para cobrir os custos básicos delas, implicando a necessidade de subsídios de órgãos financiadores de pesquisa e estudos. Sendo poucos os assinantes (num universo que, por absoluta falta de dados concretos, estima-se em, aproximadamente, 20.000 profissionais bibliotecários em atividade no Brasil), é possível inferir um número muito pequeno de leitores dos artigos veiculados por essas publicações.

Não obstante o caráter acadêmico da maioria das revistas, como já observado, muitos artigos nelas veiculados descrevem experiências de implantação de trabalhos técnicos e de serviços voltados ao usuário. Invariavelmente são atividades bem sucedidas, com resultados que pretendem se transformar em modelos a serem seguidos por outras unidades de informação.

- Poucos foram os títulos de livros sobre Biblioteconomia editados no Brasil, até meados da década de 90. As editoras comerciais não mostravam interesse pela área, certamente motivadas pela baixa comercialização dos poucos livros publicados. Algumas Associações de Bibliotecários e Instituições governamentais, vinculadas à informação, assumiram a responsabilidade de edição de livros de interesse da Biblioteconomia.

A grande maioria dos textos publicados nesse período era de baixa qualidade gráfica, sendo inclusive muitos deles meramente datilografados e mimeografados. Mesmo considerando e reconhecendo as limitações dos recursos técnicos existentes na época, é impossível negar a precariedade dos livros disponibilizados aos interessados: capas sem plastificação e constituídas de uma gramatura apenas um pouco superior à utilizada no corpo do livro; impressão esbranquiçada; muitos erros de digitação e/ou composição, etc. Deve-se ressaltar, no entanto, a importância dessas publicações (e das instituições que as editaram), pois cobriam parcialmente uma lacuna e atendiam a uma demanda (pequena, mas concreta) originária de uma crescente quantidade de novos profissionais lançados no mercado, pelas Escolas e Faculdades de Biblioteconomia.

A partir de 1995, aproximadamente, houve um aumento significativo de livros editados na área, não só causado pela criação de novas editoras, pelo crescimento das editoras universitárias e pela entrada nesse segmento de mercado por algumas editoras comerciais tradicionais, como também pela procura, por parte de uma parcela dos bibliotecários, de subsídios para atualização. A oferta e a demanda cresceram, mas num patamar ainda aquém do ideal e do esperado para uma área que se diz emergente, por lidar com a informação, entendida esta última, como norteadora e base do desenvolvimento técnico, científico, cultural e mercadológico do próximo século. Indicador de que esse crescimento da oferta e da demanda ainda se apresenta tímido é o excessivo tempo (4 anos para mais, em média) para que uma edição normal (1.000 exemplares) se esgote. Quase nenhum livro publicado na área, quando esgotado, é reimpresso ou é relançado com modificações e/ou acréscimos (nova edição).

Essa situação não é exclusiva da área de biblioteconomia. No Brasil, títulos são lançados no mercado quase sempre com pequenas e insignificantes tiragens. "É penoso ver todo o esforço editorial acabar em edições que não ultrapassam 3 mil exemplares." (FERNANDES, 1999, p.1). Esse é o desabafo de Eduardo Iassuda, livreiro paulista e presidente da ANL – Associação Nacional de Livrarias.

A expansão do número de editoras universitárias e a ampliação de suas atividades também se refletem na área da Biblioteconomia. Não visando lucro, tais editoras passaram a editar, como livro, teses e dissertações, contribuindo para veicular e disseminar uma produção científica que,

tradicionalmente, após sua defesa formal, estava fadada a permanecer intocada nas prateleiras das bibliotecas. As editoras tradicionais não editam, com exceções é claro, esse tipo de produção, pois, por abordarem aspectos específicos, possuem um público bastante restrito. A Biblioteconomia beneficiou-se desse crescimento das publicações editadas pelas editoras universitárias, na medida em que a maioria de sua produção científica estava concentrada nesse tipo de trabalho. Boa parte dos livros publicados nestes últimos anos é formada por textos originalmente elaborados como dissertações de mestrado ou teses de doutorado.

O pequeno número de leitores, como afirmado acima, significa, indica e aponta para um desinteresse por textos que não tratam especificamente de experiências concretas, que não possam ser transferidos, copiados, aplicados ou, usando um termo atual, meramente "escaneados" para os espaços informacionais em que atuam os profissionais.

– O terceiro grande núcleo de publicações é constituído pela literatura cinzenta. Esse termo designa um tipo de publicação que não é distribuído, por vários motivos, pelos canais comerciais.

Várias publicações podem aqui ser incluídas, como mencionado anteriormente: apostilas, textos reproduzidos em fotocopiadoras, mimeógrafos ou através de impressoras de computador. Além da forma de reprodução, esse tipo de publicação possui características próprias, entre as quais pode-se mencionar, acompanhando Campello e Campos (1993, p.52): geralmente destinada a uma clientela específica e reduzida; publicada em pequenas tiragens; produzida, quase sempre, por

instituições; interessados encontram dificuldades para acessá-la. Apesar de Campello e Campos (1993, p.51-52), citando Wood, afirmarem que não é conveniente definir a literatura cinzenta por tipo de material, no caso específico da situação editorial brasileira no âmbito da biblioteconomia, é importante a inclusão na literatura não-convencional (como também é designada a literatura cinzenta) de alguns tipos de materiais, em especial as dissertações, teses e os anais de eventos. No caso das dissertações e teses, o motivo, já mencionado no segmento destinado aos livros, está centrado na ínfima quantidade de produções desse tipo, impressas em formato de livro. Muitos autores, insatisfeitos com o abandono a que são relegadas suas produções intelectuais, veiculam resumos ou extratos de suas dissertações ou teses, em forma de artigos, nas revistas especializadas da área. Essa é uma maneira de amenizar o problema, mas não é impedimento para não enquadrar as dissertações e teses, elaboradas e defendidas no Brasil, como pertencentes e fazendo parte da literatura cinzenta.

Os anais de eventos também devem ser incluídos no segmento da literatura cinzenta. Reproduzindo palestras, trabalhos e debates ocorridos em Congressos, Encontros, Simpósios, Seminários, etc., os anais foram durante muitos anos, ao lado dos poucos títulos de periódicos existentes, o principal meio de atualização e de educação continuada, disponível ao profissional da área.

Qualquer análise, mesmo que rápida e destituída de uma metodologia formal, dos conteúdos dos textos apresentados nos anais de eventos publicados evidencia uma grande quantidade voltada para a descrição de implantação de trabalhos em

bibliotecas específicas. Quase sempre acompanham um padrão definido tacitamente, reproduzido principalmente porque textos anteriores servem de exemplo, muitos vezes como gabarito, para a elaboração dos posteriores: identificação da instituição, objetivos e descrição detalhada da implantação do trabalho. A forma de avaliação do trabalho, quando mencionada, o é de maneira genérica. Aponta-se sua importância e o desejo de efetuá-la, mas sem a preocupação em criar uma estrutura que permita, através de resultados obtidos com ela, interferir, modificar, alterar e, até mesmo, suspender o trabalho.

Não há registro de artigos que retratam, após um determinado período, a situação de um serviço implantado anteriormente. Os artigos, invariavelmente, referem-se à implantação desses serviços e nunca, ou quase nunca, sobre a sua suspensão ou modificações efetuadas, visando à sua adequação às necessidades informacionais dos usuários. Percebe-se, através desse dado, que não é leviana a afirmação de que a avaliação é desconsiderada, menosprezada e relegada a um plano secundário pelos profissionais bibliotecários.

A atualização do profissional bibliotecário em função do caráter "atomizado" de sua atuação – ou seja, trabalhando ao lado de um número muito pequeno de outros profissionais, quando não, sozinho e sem vínculos formais e sem vínculos formais constantes com seus pares – é desenvolvida, utilizando pouco das formas tradicionais: as publicações, já descritas, os cursos e os eventos.

A oferta de cursos de atualização, aperfeiçoamento, especialização e de pós-graduação, cresceu também, a partir de

meados desta década. O mesmo ocorreu em relação aos eventos, embora estes tenham conhecido a ampliação de oferta a partir do final da década passada.

Pelos problemas enfrentados quanto à sua atualização, espera-se que o profissional bibliotecário procure cursos de aperfeiçoamento e de especialização, participe de eventos e adquira livros e assinaturas de periódicos da área. No entanto, essa não é uma situação encontrada com a freqüência necessária, para que o quadro da desatualização desse profissional seja modificado. Apesar da mudança ocorrida nos últimos anos, o panorama pouco se alterou. Assim, dependem os bibliotecários da formação recebida durante o curso de graduação, e de informações e experiências ouvidas de outros profissionais, quase sempre de maneira fortuita ou por contatos mantidos por força da atuação profissional. Essas informações são propagadas, na maioria dos casos, a partir de textos veiculados na literatura ou de palestras proferidas em eventos da área.

Considerando esse panorama, em especial, o isolamento do profissional e o descaso para com sua atualização, infere-se uma enorme dificuldade do bibliotecário em obter subsídios para reflexões e questionamentos sobre pontos que afetam diretamente seu trabalho, sua atuação e seu desempenho, ou de pontos que digam respeito à sua função social, seu contato com o usuário, a razão de ser de sua profissão e as teorias que embasam sua ação. Sem reflexões e sem questionamentos, o bibliotecário passa a copiar, simplesmente, as experiências veiculadas por outros profissionais, implantando-as em suas bibliotecas como mero "modismo", acreditando serem essas experiências fruto de teorias inovadoras. A cópia do que já foi

implantado em outros espaços dá-se sem adequações e adaptações, partindo-se de um conceito inexistente de neutralidade e imparcialidade, quer do profissional, quer dos serviços oferecidos. Esse tema será aprofundado no transcorrer do nosso trabalho.

Em uma análise que fizemos tempos atrás, buscando conhecer a real situação das publicações brasileiras da área de biblioteconomia, documentação e ciência da informação, concluímos que um número insignificante, dentro do universo de bibliotecários do Brasil, são assinantes dessas publicações. Entre 1994 e 1995, as publicações da área possuíam um número inferior a 200 assinantes. Condições financeiras, falta de conhecimento da existência dessas publicações, falta de oportunidade para aquisição, etc., são explicações comumente apresentadas pelos profissionais bibliotecários, quando indagados sobre o motivo para não assinarem os periódicos da área. Alguns afirmam que, apesar de não possuírem assinatura, consultam os fascículos das revistas nas bibliotecas, constantemente ou quando se defrontam com algum problema no local onde estão atuando. Quando instados a identificar o título ou o autor de um artigo, no entanto, invariavelmente não conseguem fazê-lo. Uma pesquisa realizada por Almeida Júnior (1995b) sobre hábitos de leitura de bibliotecários confirma a dificuldade dos profissionais em "lembrar" artigos lidos recentemente, o que derruba a afirmação de muitos profissionais de que acessam a literatura da área através das bibliotecas. Questionando mais de 60 bibliotecários que atuam no Serviço de Referência e Informação das Bibliotecas Públicas da cidade de São Paulo, o autor da pesquisa procurou conhecer

e avaliar o tipo de leitura efetuada por esses profissionais, tanto no âmbito da literatura de ficção como no âmbito da área de atuação deles, ou seja, a biblioteconomia e, mais especificamente, o serviço de referência e informação. Dentro deste último, inclui-se a aquisição e leitura dos periódicos especializados. As respostas confirmaram o que as observações evidenciavam:

- 22% dos entrevistados alegaram não dedicar nenhum tempo semanal à leitura de textos profissionais.

- 23% afirmaram dedicar até uma hora por semana para esse tipo de leitura.

- 16% despendem até duas horas por semana com a leitura de literatura profissional.

É importante alertar que aproximadamente 19% dos entrevistados não respondeu a essa pergunta, levando-nos a supor que não o fizeram, por não querer declarar que não dedicam nenhum tempo a esse tipo de leitura.

Quanto à assinatura de revistas especializadas:

> As revistas da área de biblioteconomia foram assinadas, no último ano (1995), por não mais do que 7 profissionais (um deles com 2 assinaturas), correspondendo a 10% do total de respondentes. O número de assinantes das 4 grandes revistas da área é inferior a 5% do total de bibliotecários brasileiros. Com base nesse dado, os bibliotecários de referência das bibliotecas públicas paulistanas teriam o dobro da média nacional de assinantes de revistas especializadas da área. Apesar desse número, um dado extraído das respostas é surpreendente: apenas 2 bibliotecários escreveram corretamente o nome da revista assinada. A Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação é uma publicação da

> FEBAB – Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários e começou a ser editada em 1971. Essa revista foi citada, corretamente, por apenas 2 respondentes. Todos os outros títulos de revistas indicados, simplesmente não existem ou tiveram seus nomes modificados. Não existem os seguintes títulos: "Revista de Biblioteconomia", "Revista Brasileira de Biblioteconomia" e "Revista de Biblioteconomia e Documentação". A semelhança de títulos leva a crer que os respondentes quiseram se referir à revista publicada pela FEBAB, mas, no momento de preencher o questionário, não se lembraram do nome correto dessa publicação. Estranha-se o fato, mesmo em se considerando o esquecimento momentâneo, de todos os títulos de revistas gerais terem seus títulos grafados corretamente. O outro título indicado – "Revista da Faculdade de Biblioteconomia de Minas Gerais" – também foi escrito erroneamente; o correto seria: "Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. (ALMEIDA JÚNIOR, 1995b, p. 36).

Quando solicitados a indicarem as revistas consultadas no semestre anterior à pesquisa, quase metade dos entrevistados deixou de responder a essa pergunta. Os restantes, a exemplo do que ocorreu em relação à assinatura de revistas da área, também apontaram vários títulos inexistentes na literatura ou grafaram o nome dos periódicos de maneira errônea. A falta de leitura evidencia-se através das respostas a uma questão que instava os entrevistados a relacionar os artigos efetivamente lidos no semestre anterior. Quase 70% dos pesquisados não respondeu ou assinalou "Nenhum artigo lido".

> Outro dado que merece atenção é que tão somente um artigo foi citado mais de uma vez e, esse, sobre conservação de acervo. A grande maioria das indicações referiram-se a temas genéricos e não a títulos de artigos. (ALMEIDA JÚNIOR, 1995b, p. 40)

Na conclusão, o autor apresenta sua estranheza em relação a muitas das respostas apresentadas pelos entrevistados, chegando mesmo a questionar a veracidade de muitas delas. Especificamente quanto à leitura de artigos de revistas especializadas, a seguinte citação parece resumir sua conclusão:

> 41 artigos foram indicados, correspondendo a pouco mais de 'meio artigo/semestre/bibliotecário'. A atualização desses profissionais não ocorre, definitivamente, pela leitura de textos especializados da área. (ALMEIDA JÚNIOR, 1995b, p. 41)

É possível inferir, assim, que os textos da área praticamente não interferem, influem ou motivam os bibliotecários. Possuem, talvez, pouca ou quase nenhuma influência. Os bibliotecários vivem isolados e têm uma atualização muito deficiente e precária.

A avaliação, enquanto um assunto de possível interesse para o profissional bibliotecário, encontra-se, dessa forma, duplamente prejudicada, pois os artigos veiculados em revistas especializadas pouco influenciam, e o número deles sobre o tema avaliação é insignificante.

Se a avaliação está ausente ou é negligenciada na maioria dos trabalhos disseminados pela literatura e pelas palestras proferidas em eventos da área; se a maior parte dos textos e artigos produzidos descrevem experiências de serviços implantados e se, quase sempre, os bibliotecários reproduzem, copiam essas experiências, podemos afirmar que a avaliação não é utilizada em quase todos os serviços oferecidos à população pelas bibliotecas públicas.

Esse, parece-nos, é um problema sério que afeta sobremaneira a eficácia dos trabalhos das bibliotecas públicas;

a relação destas com os usuários, com a comunidade e com a sociedade e, em última instância, afeta o desenvolvimento dos debates, reflexões e questionamentos, impedindo, obstruindo ou, ao menos, dificultando a interação da biblioteconomia e, em particular, das bibliotecas públicas com as transformações que rapidamente vêm ocorrendo no mundo.

A avaliação pode amenizar esse problema, pois, quando empregada, exige uma postura voltada para a análise da ação empreendida pelos profissionais bibliotecários, quebrando a tradicional atitude passiva, inerte e reprodutora que empurra a biblioteca pública para o isolamento, para a dissociação com os interesses dos usuários, para as decisões unilaterais, sem ao menos dar oportunidade à manifestação e participação da comunidade a quem deve servir.

Devemos alertar, no entanto, para o fato de que estamos nos referindo à avaliação enquanto um processo formal. É lógico que as bibliotecas públicas avaliam, sim, os seus serviços, mas o fazem de maneira intuitiva, empírica, baseadas em suposições presentes no senso comum dos bibliotecários. Na medida em que esses profissionais reproduzem serviços implantados em outras bibliotecas, são motivados pela certeza de que tais serviços são importantes para suas comunidades (ou, quem sabe, para que suas bibliotecas sejam entendidas como atuais e "modernas"). Dessa maneira, torna-se desnecessário o emprego da avaliação, pois foi ela, se o foi, realizada na biblioteca que originou o serviço copiado. Os resultados da avaliação são dados a priori, validados pela autoridade da biblioteca e do próprio processo de reprodução, outorgada pelos profissionais bibliotecários.

A exemplo do que ocorre com a avaliação, muitos outros aspectos que deveriam fazer parte das preocupações dos bibliotecários são negligenciados e relegados, provavelmente por serem entendidos como não importantes ou por serem interpretados como não fazendo parte das atribuições da biblioteconomia ou, ainda, por temerem, os bibliotecários, que tais aspectos os levem a conclusões que exijam mudanças na atitude passiva e apática, que retrata grande parte dos profissionais e das bibliotecas públicas brasileiras.

Entre esses aspectos é possível citar o Serviço de Referência e Informação (SRInfo).

Apesar de ter surgido no final do século XIX, como afirma a literatura, até hoje o Serviço de Referência e Informação não foi plenamente considerado importante pelas bibliotecas públicas brasileiras. Prova disso é que, em geral, o atendimento dos usuários é uma tarefa para a qual são designados auxiliares de biblioteca. Sob a responsabilidade dos bibliotecários, ficam os trabalhos de aquisição, processamento técnico e a administração. Entretanto, o Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca; é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa. Embora seja um consenso entre os bibliotecários, na prática o que se observa é um desinteresse, um menosprezo por esse trabalho. No cotidiano da biblioteca, o atendimento ao usuário é uma função exercida por funcionários não preparados para desenvolvê-la, seja por não possuírem um curso específico, seja por não terem sido treinados para executá-la.

Abordando especificamente as bibliotecas públicas, a situação é ainda pior: o Brasil conta com uma porcentagem de municípios com bibliotecas públicas muito aquém do ideal. Em recente reportagem, afirma-se que "Dos 5482 municípios brasileiros, 3288 possuem bibliotecas. Desse total, funcionam 3079, mas, entre 700 e 1000, estão mal-instaladas." (AVANCINI, 1999, p.5). Mesmo essas bibliotecas não possuem estrutura, pessoal, acervo e serviços adequados. Boa parte delas funcionam com um único bibliotecário ou, o que não é raro, sem a presença desse profissional. O trabalho e o atendimento são realizados por leigos, quase sempre funcionários da prefeitura indicados ao cargo de responsável – e único funcionário muitas vezes – pela biblioteca. Muitos dos profissionais bibliotecários que atuam nessas bibliotecas municipais assumem uma função muito mais administrativa (diferente da administração de um sistema de informação) do que biblioteconômica. O atendimento do usuário, nesses casos, é tarefa desenvolvida pelo auxiliar de biblioteca que não possui preparo e condições para exercê-la. Um agravante pode aqui ser incluído: muitos dos funcionários que atendem no Serviço de Referência e Informação, nessas bibliotecas, não possuem as mínimas condições para fazê-lo, sendo alguns deles semi-alfabetizados.

O interesse pessoal pelas Bibliotecas Públicas e pelo Serviço de Referência e Informação é antigo: remonta ao período do curso de graduação em Biblioteconomia e Documentação, quando, entre as inúmeras possibilidades de especialização oferecidas pela área, optamos (talvez indevidamente, considerando-se as enormes dificuldades e obstáculos enfrentados para a abordagem do assunto) pela

relação biblioteca/usuário, bibliotecário/usuário. Nessa relação, ocorre a atividade fim de qualquer biblioteca, seja ela – acompanhando uma distinção hoje considerada imprecisa, mas que servirá como exemplo – pública, escolar, universitária, especializada ou alternativa. Através dessa relação, dessa interação, na realidade, explicita-se a função social da biblioteca. Embora utilizando técnicas que muitas vezes entorpecem a criatividade e burocratizam a consciência crítica do profissional bibliotecário, a relação biblioteca/usuário exige o envolvimento, mesmo que de forma desinteressada e a contragosto, entre a necessidade da informação e a sua satisfação concretizada pela questão de referência/resposta, bibliotecário/usuário, biblioteca/comunidade. O cerceamento normalmente provocado pelas técnicas biblioteconômicas, na medida em que cria normas e padrões e exige seu emprego sem alterações e mudanças, existia na época e ainda se faz presente, trazendo problemas para a criação de serviços voltados para a satisfação das necessidades informacionais dos usuários e para os debates e reflexões sobre a função social do profissional bibliotecário.

A relação bibliotecário/usuário dá-se, quase que exclusivamente, no processo que, em Biblioteconomia, é chamado de Serviço de Referência e Informação. Nossa preocupação, assim, não poderia deixar de estar voltada para esse processo. As leituras que a busca de uma especialização exigiu demonstravam a tendência para o uso, cada vez maior e mais generalizado, de técnicas rígidas, além de padrões que normalmente desconsideravam e ainda desconsideram as peculiaridades de cada biblioteca. Nossa posição perante o uso dessas técnicas, evidentemente, não era de refutá-las totalmente.

Aceitávamos sua utilização, mas apenas entendida e compreendida como um instrumento de apoio ao processo de referência. Este, por sua vez, deveria estar livre de esquemas pré-estabelecidos, permitindo a sua autonomia e adaptação aos interesses da comunidade a quem deve servir. Serrai, (1975) em artigo publicado na Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, afirma que a própria história da biblioteconomia está irremediavelmente presa e comprometida com a história das técnicas bibliotecárias. O comprometimento da biblioteconomia com as técnicas que lhe são intrínsecas tolheriam, partindo-se de concepções geradas pela posição de Serrai, as discussões de problemas que ultrapassam o âmbito das técnicas. A função social do profissional bibliotecário, por exemplo, estaria entre esses problemas, sendo que sua análise teria como base e pressuposto a imutabilidade das técnicas, quando, em verdade, seria a função social o norteador da criação e aplicação das técnicas bibliotecárias.

A opção por privilegiar em nossos estudos a Biblioteca Pública deu-se naturalmente. Em nenhum outro tipo de biblioteca, o trabalho de Referência e Informação possui igual abrangência do ponto de vista social. Na Biblioteca Pública, a função social apresenta-se de forma clara e é muito mais fácil de ser visualizada e compreendida. O trabalho de Referência e Informação nas Bibliotecas Públicas pareceu-nos a fatia mais importante e, principalmente, sedutora da área de Biblioteconomia e Documentação. No entanto, as leituras efetuadas enfocavam aspectos que evidenciavam uma concepção de biblioteca totalmente dissociada da comunidade e do usuário, já que apática, isolada, elitista e marginal. Um artigo do Prof.

Antônio Miranda fundamentava essa concepção, quando afirmava, em relação à Biblioteca Pública, que

> Quanto às suas funções na sociedade ela é passiva (geralmente é depositária e não promotora do livro e da leitura), conservadora (excessivamente presa ao livro, com prejuízo de outros veículos de informação), elitista (atende a poucos, quando deveria ser um direito de todos) e raramente está engajada na educação contínua, limitando-se ao empréstimo de livros de texto e para a realização de trabalhos escolares (funcionando, portanto, mais como biblioteca escolar). (MIRANDA, 1979, p.231).

Mesmo este autor, embora alertando para o fato de a biblioteca estar excessivamente presa ao livro, faz considerações a respeito dos objetivos da biblioteca pública, vinculando-a quase que incondicionalmente ao livro. Outros suportes da informação, tais como filme, vídeo, *slide*, fotografia, escultura, pintura, desenhos, mapas, gravuras, etc., poderiam ser usados pelas bibliotecas públicas, desde que direcionadas para a leitura. Seguindo as idéias apresentadas por Antônio Miranda, representativas da época em que foram veiculadas, mas ainda hoje presentes no discurso dos bibliotecários, torna-se difícil conceber a criação e implantação de serviços nas bibliotecas públicas preocupados com o usuário. Parece que os serviços idealizados e concretizados no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas norteiam-se muito mais pela necessidade em aplicar técnicas já sedimentadas e entendidas como imprescindíveis e corretas, do que se direcionam para o atendimento da satisfação informacional dos usuários.

A abordagem dos diversos artigos sobre Biblioteca Pública apresentavam-na como uma entidade dinâmica, fadada a colaborar e, em alguns artigos, até mesmo como pólo desencadeador de transformações e mudanças, não só nos indivíduos como na sociedade. O contraste com a realidade impunha-se de forma evidente já que, na prática, a Biblioteca Pública atuava – e ainda em grande parte continua atuando – tendo o livro como suporte básico. Todos os serviços e trabalhos, como já mencionados anteriormente, deveriam estar direcionados para o livro, criando em todos os seus participantes, condições para o desenvolvimento ou a manutenção do hábito de leitura. A ação da biblioteca pública precisava, necessariamente, redundar na leitura, sendo medida sua eficácia através do volume de obras retiradas por empréstimo domiciliar ou utilizadas nas dependências da própria biblioteca, ou seja, a avaliação de sua "performance" era feita de forma meramente quantitativa.

O índice de analfabetismo no Brasil – país reconhecidamente do terceiro mundo – era e continua sendo elevadíssimo. Somando-se a esse índice o número de brasileiros semi-analfabetos, ou seja, aqueles que ou apenas conseguem assinar o próprio nome ou apenas decodificam as letras do alfabeto, sem contudo relacioná-las num todo coerente e compreensível, somando-se os semi-analfabetos, como dizíamos, temos um percentual que beira 3/4 da população, aproximadamente 75%. Dos 25% restantes, alfabetizados e aptos a exercer plenamente o ato de leitura, nem todos, obviamente, entendem a leitura como importante e necessária. O gosto e o hábito de leitura, aliados à necessidade de "execução" de trabalhos escolares e profissionais, além do uso

da biblioteca pública para a educação continuada, não estão presentes em todos os que constituem os 25% da população aptos à leitura. Teríamos, em síntese, uma parcela quase que insignificante da população com condições e disposição de fazer uso da biblioteca. Seriam seus "usuários reais". Isso implica afirmar que a biblioteca, pretensamente aberta a toda a população, presta serviços a um número muito pequeno dela, número esse restrito quase que exclusivamente a determinadas classes sociais. Dessa forma, a biblioteca pública estaria ampliando o fosso entre aqueles que têm e aqueles que não têm informação, a exemplo do que ocorre com a distribuição de rendas no Brasil.

Os dados acima referem-se a uma pesquisa realizada pelo Sistema Brasileiro de Televisão e publicada parcialmente na revista Imprensa. Os resultados correspondem ao início dos anos 90. Hoje, provavelmente o índice de analfabetismo no Brasil é menor do que o apresentado no parágrafo anterior. No entanto, é preciso salientar as diferenças de metodologias utilizadas pelas várias pesquisas e pelos vários institutos ou instituições que se propõem a conhecer a realidade da alfabetização no país. O conceito de analfabetismo normalmente é diverso nas várias pesquisas realizadas sobre o assunto. Algumas instituições consideram alfabetizado aquele que consegue assinar, ou escrever, seu próprio nome; outras, aqueles que reconhecem e conseguem ler palavras; algumas instituições, por sua vez, entendem alfabetizado a pessoa que consegue ler e compreender uma frase. Essas variações de entendimento do conceito de alfabetizado e, por conseguinte, de analfabeto, levam a mudanças, muitas vezes discrepantes, na quantificação da população alfabetizada.

Falávamos, em parágrafos anteriores, nos "modismos" presentes na atuação da biblioteca pública. Entre os freqüentemente assumidos pela biblioteconomia, um se destaca hoje: a democratização da informação. O emprego e uso dessa idéia é recorrente na literatura da área. Afirma-se que essa seria a grande função das bibliotecas públicas brasileiras. Levar a informação à população vincula-se ao conceito de acesso. Já que as bibliotecas públicas atuam norteadas pelo livro, a concepção de acesso está restrita à entrega de um suporte de informação ao usuário, independentemente de sua adequação aos interesses, necessidades e características individuais. No processo de referência, como será abordado na pesquisa, a "análise da mensagem" é o primeiro passo para o trabalho de referência propriamente dito. O segundo passo, a "negociação da questão de referência", é imprescindível para viabilizar a interação questão/informação. Esta, por sua vez, não é independente do usuário, ao contrário, só se concretiza quando o usuário a entende como tal. Apesar da insistência presente na literatura quanto à importância da negociação da questão, o que se observa é um atendimento inteiramente baseado apenas na análise da mensagem, gerando barreiras e obstáculos que impedem, na maior parte das vezes, que o objetivo do Serviço de Referência e Informação seja alcançado.

O emprego de redes eletrônicas de informação contribui muito pouco para essa propalada democratização da informação. Na verdade, a Internet, tal como a conhecemos hoje, contribui para a ampliação do fosso existente entre os que possuem e os que não possuem informação, na medida em que atende um número diminuto da população, pois exige,

para seu acesso, três níveis de alfabetização: a leitura (decodificação das palavras); o conhecimento da língua inglesa e conhecimentos pelo menos básicos de informática. O acesso à informação via Internet está condicionado, também, à posse de ferramentas básicas: computador, modem, telefone e provedor. Apesar de posições otimistas alardeadas pelos meios de comunicação de massa, quanto ao rápido acesso de todos às informações, presentes na Internet, o quadro atual não deve se modificar a curto ou médio prazos; essa afirmação baseia-se no acesso da população às novas tecnologias já existentes (ALMEIDA JÚNIOR, 1997a; ALMEIDA JÚNIOR, 1997c). Outros agravantes dizem respeito a) à dificuldade de pesquisa e localização de informações e b) problemas resultantes do uso da Internet, cada vez com maior intensidade, como veículo para a divulgação e venda de produtos: " O mercado vai invadir a Internet com seu lixo, isso é certo." (COELHO NETO, 1998).

É necessário alertarmos para o fato de que poucas são as bibliotecas públicas brasileiras que se utilizam de computadores e de recursos da informática. Os trabalhos, mesmo os internos, são quase todos desenvolvidos manualmente. Acesso à Internet é visto sempre como uma perspectiva futura e, na maioria das bibliotecas, como uma remota possibilidade.

Trabalhando com modismos, a biblioteca pública os aceita e implanta, quando possível, sem nenhuma análise quanto à real necessidade deles para os trabalhos desenvolvidos. Também não são feitas adaptações visando à adequação deles às características da comunidade atendida. Parte-se do pressuposto de que se já foram implantados e analisados em alguma biblioteca, estão aptos a serem utilizados e empregados, sem

alterações, em qualquer biblioteca. Essa é uma concepção presente na área biblioteconômica, que existe em decorrência da concepção de que as técnicas bibliotecárias e os serviços oferecidos nos espaços das bibliotecas, são neutros, imparciais e apolíticos. Sendo neutras e imparciais, as técnicas e as ferramentas utilizadas pelos bibliotecários para o desenvolvimento de seus trabalhos cotidianos podem ser implementadas em qualquer tipo de biblioteca, independente do tipo de usuários que atende. Do mesmo modo, os serviços oferecidos aos usuários também são considerados neutros e imparciais, com objetivos que apenas visam ao desenvolvimento (principalmente intelectual) das pessoas. Com objetivos entendidos dessa forma, qualquer serviço pode ser considerado apto a ser implantado nas bibliotecas públicas. Além disso, visando ao crescimento, enquanto ser humano, de seus usuários, a opção e determinação dos serviços a serem oferecidos dispensam o conhecimento mais profundo e a participação daqueles que farão uso desses serviços. Pesquisa realizada com bibliotecas públicas pertencentes ao Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo procurou analisar as formas como o usuário participava da gestão nessas bibliotecas. Os resultados demonstraram que não faz parte das preocupações dos bibliotecários a criação de mecanismos formais que permitam a participação dos usuários. As respostas fornecidas, no entanto, creditavam a algumas formas tradicionais das bibliotecas o fato de coletarem opiniões e sugestões dos usuários, como atuações verdadeiramente democratizantes e que permitiriam a participação efetiva dos usuários na gestão das bibliotecas (ALMEIDA JÚNIOR et al, 1991). Tal pesquisa

corrobora a idéia aqui defendida – embasada na literatura, nos contatos com bibliotecários e na observação da atuação das bibliotecas – de que os serviços desenvolvidos pelas bibliotecas públicas não passam de modismos e são meramente aplicados com base na crença de que já foram testados e reconhecidos como importantes e necessários em alguma biblioteca ou são defendidos pela literatura da área.

Essa afirmação nos leva a acreditar que, se tais serviços são meramente aplicados e reconhecidos antecipadamente como importantes e necessários, não há motivo para serem avaliados. As bibliotecas públicas, assim, não reconheceriam como necessário o emprego de um processo formal de avaliação. Por que avaliar um serviço se ele, comprovadamente, atingiu os objetivos a que se propunha, mesmo que em outro espaço e voltado para outros usuários? A própria literatura parece apoiar essa idéia. Como já observado anteriormente, poucos são os textos publicados, nos anos recentes, sobre avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas. Tudo leva a crer que os bibliotecários "fogem" e, propositalmente, relegam a importância da avaliação, dispensando, dessa forma, sua aplicação nos serviços que desenvolvem. Acreditamos que tal "fuga" evita também a necessidade de amplos e cansativos estudos de usuários e de comunidade, pois seriam estes as bases para a criação e determinação dos serviços e da própria atuação da biblioteca pública. Copiando e implantando serviços já pretensamente testados, dispensar-se-ia os estudos de usuários e de comunidade, além de reconhecer como desnecessária a avaliação desses serviços. Se avaliar pressupõe, simplista e genericamente, a atribuição de valor ao objeto de análise, a

concepção acima concebe esse valor dado antecipadamente. Parece cômoda uma postura que, além de copiar sem a preocupação de adequar o serviço às necessidades da comunidade a quem deve atender, também se apropria, sem questionamentos, de julgamentos avaliativos previamente estabelecidos.

Quando iniciamos a pesquisa, nossa concepção de biblioteca pública já a diferenciava em dois segmentos: a biblioteca pública tradicional e a que se propõe como alternativa àquela, não só quanto aos serviços oferecidos, mas, e principalmente, quanto à postura diferenciada, entendendo sua função social como um processo dependente de uma relação próxima com a sociedade.

O excesso de preocupação com os trabalhos técnicos das bibliotecas; o cuidado exagerado com a preservação e a reunião de grandes quantidades de materiais; a seleção descuidada e restrita a doações aleatórias; o direcionamento dos trabalhos apenas para a leitura; a ênfase no livro e o seu entendimento como a única forma de transmissão de cultura; a insistência em reconhecer o livro como o material a ser priorizado pelos trabalhos da biblioteca, etc., configuram, rapidamente, a biblioteca pública tradicional. As bibliotecas com uma concepção alternativa, por sua vez, devem estar preocupadas, predominantemente, com a informação, não importando o suporte no qual esteja ela contida. É a informação que altera o caráter do trabalho e da ação da biblioteca pública tradicional. O atendimento ao analfabeto ou ao semi-analfabeto, e por conseguinte, a ampliação do público das bibliotecas, só pode se concretizar através da informação. A preocupação com a

comunidade, presente na idéia das bibliotecas alternativas, vai refletir-se não só no trabalho conjunto, independente do espaço formal da biblioteca, mas também, e prioritariamente, na participação efetiva da comunidade nas decisões da política, dos objetivos e dos rumos da biblioteca que deve prestar seus serviços a partir das necessidades e interesses determinados pela comunidade. Os profissionais que atuam nessas bibliotecas serão os intermediários entre as necessidades e sua satisfação, no âmbito da informação, mas cientes da importância da participação da comunidade; do conhecimento que devem ter dessa comunidade – conseguido através de um relacionamento e de uma convivência mais próxima e constante com ela – e cientes ainda de que seus conhecimentos técnicos e especializados em Biblioteconomia e Documentação devem estar a serviço daquela comunidade em que estão atuando, não descartado, evidentemente, a possibilidade da interferência no processo de disseminação da informação, disseminação essa que se contrapõe à idéia de preservação presente nas bibliotecas públicas tradicionais. O que distingue as bibliotecas alternativas, efetivamente, é o objetivo, a postura, a forma como atua. A distinção está na forma como se dá a ação dessa biblioteca e quais são seus compromissos.

O artigo de Depallens (1987) parece-nos de suma importância para a discussão dessas concepções, já que, abordando as bibliotecas da Nicarágua, esse autor constata que, diferentemente de outras instituições, aquelas não sofreram nenhuma alteração após a Revolução Sandinista. Os mesmos trabalhos, as mesmas atitudes e posturas, a mesma ação, enfim, os mesmos objetivos antes e depois da Revolução que derrubou

Somoza e que alterou por completo a vida do país. Tal constatação pode ser transportada para o Brasil, encontrando-se inúmeros pontos coincidentes. Não que em nosso país tenha ocorrido uma revolução (na verdade, o golpe de 1964 foi uma contra-revolução), mas, no período pré 1964, durante a ditadura militar, após a "abertura política" e, mais recentemente, a "transição democrática", durante todos esses períodos da vida nacional, durante esses momentos conflitantes, antagônicos e de situações sócio-política e econômicas diferentes, a biblioteca pública no Brasil, a exemplo da Nicarágua, teve pouca ou quase nenhuma alteração. Os mesmos trabalhos, as mesmas posturas, a mesma atuação. O mesmo ocorreu e ocorre na maioria dos países do mundo.

Os serviços desenvolvidos nas bibliotecas públicas estão sob a responsabilidade do Serviço de Referência e Informação, até mesmo porque, quase sempre, os Sistemas de Bibliotecas Públicas, quer sejam eles de âmbito estadual ou municipal, estão estruturados a partir de uma coordenação central que também é responsável por todos os trabalhos técnicos, e de ramais que atendem determinadas localidades, bairros ou regiões. Estes ramais atuam diretamente com os usuários e, não tendo a responsabilidade de atividades de processamento técnico, dedicam-se exclusivamente aos trabalhos de referência, ou seja, organização e implantação de serviços e atividades voltados para atender às necessidades do seu público. Apesar de subordinadas administrativa e politicamente à coordenação central, possuem elas, normalmente, certa autonomia quanto aos serviços e atividades que desenvolvem. Assim, não há, com exceções, determinações prévias, por parte da coordenação, de quais os

serviços e atividades que devem ser implantados, até porque os interesses e necessidades do público de cada uma das bibliotecas ramais são diferenciados.

A preocupação formal com o usuário data do surgimento do Serviço de Referência e Informação, mas tal preocupação está restrita ao discurso do profissional bibliotecário, não se fazendo presente na sua prática. É evidente que o trabalho junto ao SRInfo exige um determinado perfil daquele que irá exercê-lo, perfil esse que não necessariamente todo profissional deve possuir. Trabalhar diretamente com o atendimento de pessoas; exercício de uma atividade em constante pressão; trocas constantes e abruptas dos temas solicitados para pesquisa, são algumas, entre várias outras, das características que deve possuir o profissional que escolhe o SRInfo como espaço de atuação. O trabalho voltado para outro ser humano, com todos os problemas resultantes da relação entre duas pessoas, está implícito no Serviço de Referência e Informação. Muitos profissionais apenas atuam (ou aturam) nesse setor, por não conseguirem colocação em outros espaços da biblioteca, acarretando um serviço de baixa qualidade ou a procura desses profissionais por outras tarefas possíveis de serem executadas, mesmo quando a biblioteca em que atuam é basicamente constituída pelo SRInfo.

Quando de um concurso para bibliotecário – e as bibliotecas públicas são pródigas em exemplos dessa natureza – são selecionados aqueles que, em um exame prévio, obtiveram as maiores notas, classificando-os e recrutando até o limite das vagas existentes. O candidato que conseguiu a maior nota é chamado para "escolher", entre as vagas existentes, aquela que

mais lhe interessa. Dentro dos cargos disponíveis pode ocorrer, e de fato ocorre em muitos casos, a inclusão de chefias, obviamente com um salário diferenciado e maior em relação aos outros cargos oferecidos. Os candidatos com as maiores notas tomam para si os cargos de chefias, mesmo que o tipo de trabalho não seja o mais adequado para o seu perfil ou não se enquadra no âmbito do seu real interesse. A escolha do cargo é motivada, em grande parte dos casos, pelo salário oferecido. Outros candidatos, também com uma boa classificação, fazem sua opção a partir da alocação do cargo, ou seja, vincula sua escolha à proximidade do local onde exercerá suas atividades, muitas vezes em detrimento do interesse pelo trabalho a ser executado. Aos últimos classificados, restam poucos locais, sendo a escolha determinada de forma não condizente com seus reais interesses na área. Em nenhum momento, nesses concursos, é feita uma avaliação das características do profissional em relação às peculiaridades do cargo a ser preenchido. Logo, as pessoas ocupam cargos para os quais, muitas vezes, não estão preparados ou, simplesmente, são incompetentes para exercê-los.

O Serviço de Referência e Informação trabalha, hoje, com um conceito muito mais amplo do que aquele que o acompanhou, quando das propostas de formalização de um espaço dentro da biblioteca exclusivo para atendimento de usuários.

Em princípio, o objetivo básico desse serviço, que será discutido em capítulo posterior, é propiciar aos usuários o acesso e, mais do que isso, a apropriação de informações que satisfaçam determinadas necessidades. As atividades desenvolvidas no Serviço de Referência e Informação, atualmente, não visam dar,

oferecer informações, mas "mediar", "intermediar" a relação do usuário com suportes que as contenham.

A avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas, desse modo, deve ser de responsabilidade e preocupação do Serviço de Referência e Informação, motivo pelo qual o estamos enfocando neste estudo.

Outro ponto que será objeto de uma discussão maior é o fato de que os serviços desenvolvidos pelas bibliotecas públicas brasileiras comumente resumem-se tão somente em dois: empréstimo e consulta. Os empréstimos são feitos quase que mecanicamente (com exceção de indicação de leitura) e as consultas atêm-se ao acervo localizado na biblioteca, demonstrando um interesse muito maior pelo suporte do que pela informação. Os "serviços de extensão", entendidos por muitos como atividades diferenciadas, não passam de deslocamento do acervo para regiões que ainda não possuem bibliotecas, invariavelmente oferecendo, também, empréstimo domiciliar e consulta ao acervo. As atividades de animação cultural estão restritas a poucas bibliotecas e atingem quase que exclusivamente o público infanto-juvenil, além de estarem direcionadas para a leitura. Esses pontos reforçam a idéia de que os serviços idealizados e concretizados no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas norteiam-se muito mais pela necessidade em aplicar técnicas já sedimentadas e entendidas como imprescindíveis e corretas, do que se direcionar ao atendimento da satisfação informacional dos usuários.

O objetivo principal do presente trabalho é o estudo de como se dá a avaliação dos serviços e trabalhos desenvolvidos

nos Serviços de Referência e Informação das bibliotecas públicas. Conhecendo a forma como a avaliação é praticada, podemos apresentar tópicos norteadores para um modelo que sirva de parâmetro para uma avaliação mais consistente. Qualquer modelo deve ser considerado como algo não definitivo, necessariamente submetido a modificações que o torne adequado às necessidades de cada comunidade de usuários. Não pode ser meramente transportado, importado, "escaneado", copiado sem adequações, sob pena de se transformar em verdade absoluta. Deve ser questionado, analisado e avaliado, antes de ser empregado.

Como subsídios e fundamentos, recorremos além da biblioteconomia, evidentemente, a outras áreas, em especial a Educação.

A opção por privilegiar, em nossos estudos, a Biblioteca Pública, deu-se naturalmente. Em nenhum outro tipo de biblioteca, o trabalho de Referência e Informação possui igual abrangência do ponto de vista social.

O presente trabalho, em vista do acima apresentado, estruturou-se em três grandes blocos, excetuados a Introdução e a Conclusão.

O capítulo 1, Bibliotecas públicas e Serviço de Referência e Informação, está subdivido em alguns tópicos considerados importantes para a compreensão do que será desenvolvido nos capítulos que o sucedem.

Pretendemos, neste momento do trabalho, introduzir os conceitos referentes ao Serviço de Referência e Informação (SRInfo), enfocando seu aspecto restrito e amplo. Serão apresentados, também, as cinco linhas de atuação desse serviço,

em especial o "Serviço de Referência propriamente dito", assim denominado por Neusa Dias de Macedo. A ênfase maior, evidentemente, será quanto ao seu funcionamento nas bibliotecas públicas. A relação do usuário com a biblioteca ocorre no SRInfo, razão pela qual os serviços devem estar alocados e coordenados por esse setor.

O histórico do Serviço de Referência e Informação faz-se necessário, enfatizando, principalmente, as idéias que o originaram, as mudanças ocorridas na biblioteconomia durante os últimos anos do século passado, o início da preocupação formal com o usuário, etc. Esse item foi introduzido com o fim de evidenciar que a preocupação com o usuário é recente, ainda não tendo sido assimilada pela maioria das bibliotecas públicas brasileiras.

O capítulo também aborda os conceitos referentes à Biblioteca Pública Tradicional, entendida, simplificadamente, como aquela anterior às propostas que incluíram a função informacional nesse tipo de biblioteca, e à Biblioteca Alternativa, que contraria e, mesmo, se opõe àquela.

A relação com a comunidade é básica para que suas necessidades informacionais possam ser satisfeitas pela biblioteca pública. Esta deve conhecer seus usuários, possibilitar condições de acesso e participação na gestão, na política e na determinação de seus objetivos e, principalmente, deve, a partir disso, determinar os serviços que serão oferecidos. A partir desse ponto de vista, entendemos ser necessário um espaço específico para melhor desenvolver essa questão.

Os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas merecem um destaque e são discutidos neste capítulo. Os artigos presentes

na literatura, quase todos, limitam-se à descrição dos trabalhos realizados por uma biblioteca específica. Na maioria das vezes, tais artigos contentam-se em apenas descrever, não discorrendo sobre os motivos que levaram a biblioteca a realizar os trabalhos. Destaque será dado ao fato de que os artigos não apresentam as formas de avaliação e, quando o fazem, não mostram os resultados e nem as mudanças que ocasionaram. Evidenciam a preocupação, comum nas bibliotecas públicas, em relação ao "como" em detrimento do "por que". Pelo fato dos serviços oferecidos pelas bibliotecas estarem alocados no Serviço de Referência e Informação, tornou-se importante a abertura de um item específico para reflexões sobre as características desse setor quando inserido nas bibliotecas públicas.

Tanto o capítulo 1 como o seguinte estão embasados na literatura da área de biblioteconomia e em áreas próximas e de interesse para o tema da pesquisa. Alertamos para o fato de que a literatura sobre o assunto teve seu auge no início dos anos 80. Muito pouco, após esse período, foi escrito a respeito. Alguns trabalhos publicados recentemente são reproduções de textos editados na época em que a avaliação parecia ganhar um espaço próprio e permanente na biblioteconomia – fato que, infelizmente, não ocorreu.

A avaliação será enfocada no segundo capítulo. Em primeiro lugar, buscamos conceituar o termo de maneira ampla e analisá-lo a partir, em especial, da área da Educação. Foi ela utilizada como subsídio básico para, com adequações evidentemente, propormos formas de avaliação na Biblioteconomia.

A avaliação, enquanto parte de um projeto de serviço,

possui objetivos próprios. No entanto, buscamos, neste momento, evidenciar a necessidade da interação entre esses objetivos e os da instituição à qual está inserida a biblioteca. Infelizmente, principalmente no âmbito da biblioteconomia, os objetivos dos serviços oferecidos aos usuários não possuem relações com os objetivos da biblioteca e, até mesmo, com os objetivos dos outros serviços oferecidos. Estes são totalmente independentes, autônomos, sem vínculos entre si. Os princípios da avaliação também mereceram um espaço para discussão. São eles idéias que devem ser conhecidas previamente e que nortearão a concretização da avaliação. As técnicas e os instrumentos de avaliação são escolhidos e selecionados com base nesses princípios. Eles, por exemplo, alertam para as limitações da avaliação, da parcialidade inerente à avaliação, o entendimento da avaliação como um meio e não um fim, etc. Assim, nos resultados da avaliação, deverão ser consideradas as idéias emanadas por esses princípios.

Neste estudo, partimos do conceito de avaliação, não como algo estanque, estático, implantado em um único momento, mas como um processo, permeando toda a implantação de cada serviço oferecido pelas bibliotecas aos usuários. É necessário, então, indicar as etapas em que deve ocorrer a avaliação ou, melhor dizendo, as etapas em que a avaliação deve ser dividida. Cada etapa não se esgota em si mesma. As etapas estão discutidas dentro do item dedicado aos objetivos da avaliação.

Várias são as técnicas e os instrumentos passíveis de serem utilizados na avaliação. Apresentamos as técnicas e os instrumentos comumente empregados, indicando, no entanto,

a necessidade de adequá-los aos objetivos de cada avaliação. As técnicas e os instrumentos não podem ser empregados aleatoriamente ou em dissonância com os objetivos de cada serviço ao qual a avaliação está atrelada.

Alguns conceitos e idéias quanto à avaliação quantitativa e a qualitativa, presentes na literatura, foram destacados. A avaliação quantitativa é uma idéia hegemônica, não só na área de educação como na da biblioteconomia. A quantificação de dados, no entanto, não pode ser relegada ou ter sua importância negada, fato que nos levou a abordar o tema.

Deve-se enfatizar, como já afirmado anteriormente, a necessidade do entendimento da avaliação como um processo e não como algo que ocorre em momentos determinados. A avaliação não se dá, necessariamente, ao final da implantação ou da execução dos serviços oferecidos pelas bibliotecas aos usuários. Ela ocorre, sim, ao longo de todo o serviço, influenciando-o e motivando alterações, transformações e, até mesmo, sua suspensão.

No capítulo 3, apresentamos os tipos de avaliação empregados pelas bibliotecas públicas, nos serviços oferecidos pelo SRInfo. Destacamos, também, os objetivos, as técnicas e os instrumentos mais utilizados. A partir desses dados, e com base no que foi apresentado nos capítulos anteriores, analisamos os motivos e as causas para a predominância de determinadas concepções e idéias a respeito de avaliação no espaço das bibliotecas públicas.

Discutimos, além disso, as relações entre o discurso e prática do profissional bibliotecário quanto à avaliação. Analisamos, também, através das experiências e idéias presentes

na literatura da área de biblioteconomia, se a forma ou as formas de avaliação mais empregadas e recomendadas estão voltadas e direcionadas para atender um modelo de biblioteca pública tradicional ou alternativo.

Finalizando o capítulo, resgatamos as discussões desenvolvidas durante o trabalho, apresentando-as de maneira sistematizada, em forma de tópicos e parâmetros com o intuito de construir um modelo como proposta de avaliação de serviços em bibliotecas públicas, visando contribuir para a adequação desses serviços às necessidades informacionais da população.

Nas conclusões, procuramos resgatar algumas idéias apresentadas inicialmente, reafirmando-as ou contestando-as, conforme o caso, sob a luz das análises desenvolvidas e dos resultados obtidos no transcorrer do trabalho. As restrições e limitações existentes nesse tipo de pesquisa foram evidenciadas.

Esperamos contribuir para que a avaliação tenha um espaço entre os interesses e as preocupações não só dos estudiosos e pesquisadores da área, mas, e principalmente, dos profissionais bibliotecários. Acreditamos que, sendo empregada e utilizada, a avaliação levará a um questionamento maior e, quiçá, a transformações na concepção do Serviço de Referência e Informação e da Biblioteca Pública brasileira.

Bibliotecas Públicas e Serviço de Referência e Informação

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

O Serviço de Referência e Informação, em especial nas bibliotecas públicas, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informação. Talvez fosse melhor aqui dizer o espaço onde se pretende a relação usuário-informação, a relação necessidade informacional e informação. O talvez é motivado pelo fato de que em grande parte das vezes, essa relação praticamente não existe. O grande usuário da biblioteca pública é o aluno das escolas dos ensinos fundamental e médio, que a procura para desenvolver "pesquisas" solicitadas pelos professores e para as quais não é preparado. Afirma a literatura que esse tipo de usuário representa aproximadamente 90% de todo o atendimento desenvolvido pela biblioteca. Considerando-se que as pesquisas realizadas pelos alunos nada

mais são do que meras cópias de verbetes de enciclopédias ou de qualquer tipo de material que trate um determinado assunto de maneira rápida e sucinta, é possível afirmar que a relação usuário-informação pretendida pela biblioteca termina por não ocorrer nesse caso. Almeida Júnior (1992) afirma que esse tipo de pesquisa pode ser entendido como a grande farsa do ensino. A pesquisa, tal como é concebida e aplicada nas escolas de ensinos fundamental e médio, pode ser visualizada por um tripé em que os professores, os alunos e as bibliotecas constituiriam, cada um desses segmentos, uma das três pontas. O professor exige a pesquisa dos alunos, mas não fornece uma orientação segura e adequada para que seja eficiente e vinculada aos objetivos pedagógicos que, espera-se, motivaram o emprego dessa estratégia. A biblioteca, por sua vez, limita-se a indicar os materiais nos quais o tema proposto para a pesquisa possa ser localizado. Esses materiais, no entanto, restringem-se, como já observado, àqueles que tratam o assunto de maneira sucinta e abrangente, como é o caso das enciclopédias, e que possibilitam uma cópia rápida (na verdade, o objetivo principal do aluno, diferentemente do esperado pelos professores[1]). De posse da

[1] Os professores podem "desejar" um outro conteúdo de pesquisa, mas, principalmente pelo fato de também eles não terem conhecimento de como pesquisar, não sabem exatamente o que esperar desse conteúdo diferente. Assim, as "correções" dos trabalhos apresentados pelos alunos seguem critérios não vinculados diretamente aos conteúdos das pretensas pesquisas. Há relatos de bibliotecários que orientaram seus usuários a utilizarem vários materiais e, do que foi apreendido, criarem textos próprios. Provavelmente pela falta de experiência e por ser a primeira vez que assim realizaram suas pesquisas, o trabalho final redundou curto e com muitos problemas de organização de idéias. No entanto, tais trabalhos foram frutos de uma pesquisa e de uma reflexão ou, no mínimo, de entendimento dos conteúdos lidos. Em contato com esses alunos posteriormente, os bibliotecários ficaram surpresos: invariavelmente os professores atribuíram notas baixas, levando os alunos que tentaram um procedimento diferenciado de pesquisa a retornar ao velho e antigo método de apenas copiar trechos de enciclopédias.

cópia, o aluno apresenta o trabalho solicitado ao professor que, de acordo com critérios nunca totalmente explicitados, traduz sua avaliação em forma de uma nota. Dessa forma, o aluno, por um lado, precisa realizar uma pesquisa, um "trabalho" para o qual não possui nenhum interesse, pois não foi motivado para tê-lo; por outro, procura a biblioteca e dela obtêm, sem esforço, um texto que, copiado, satisfaz a exigência da pesquisa. É ele, infelizmente, o grande prejudicado, já que professores e bibliotecários participam dessa farsa educacional como instrumentos, como peças de um jogo que escamoteia os problemas da educação formal brasileira.

Em recente pesquisa idealizada e coordenada por Nice Figueiredo (1997), e da qual participamos, quando o espaço pesquisado foi a cidade de São Paulo, foram identificados, entre outros, os usuários que freqüentam as bibliotecas públicas das cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo e o uso que fazem das obras de referência. Quanto aos usuários, os dados demonstraram que mais de 60% são do sexo feminino e aproximadamente 80% cursavam o primeiro ou o segundo grau. É importante salientar, no entanto, que em São Paulo a pesquisa abrangeu uma amostra apenas das bibliotecas ramais do Departamento de Bibliotecas Públicas, excluindo, para se adequar ao perfil da pesquisa realizada no Rio de Janeiro, as bibliotecas ramais pertencentes ao Departamento de Bibliotecas Infanto-Juvenis. Esse dado é importante, pois, incluídas estas últimas bibliotecas, possivelmente os dados apontariam para um público próximo dos 90% composto por alunos de ensinos fundamental e médio.

Outro dado importante da pesquisa diz respeito às obras mais consultadas nas bibliotecas públicas. O resultado, embora

já fosse esperado, confirma a literatura e a observação dos bibliotecários que atuam no Serviço de Referência e Informação dessas bibliotecas: entre os 20 títulos mais utilizados em todas as bibliotecas pertencentes à amostra, 13 eram enciclopédias. Além disso, os três títulos mais consultados, com uma quantidade de uso amplamente superior aos demais, são enciclopédias.

Sendo, como afirmado anteriormente, aproximadamente 90% dos usuários das bibliotecas públicas brasileiras constituído de estudantes de ensinos fundamental e médio, a exigência desses usuários está vinculada quase que exclusivamente à realização de pesquisas solicitadas pelos professores, é possível afirmar que os trabalhos desenvolvidos nas bibliotecas são, em sua maioria, também uma farsa em relação aos objetivos e funções da biblioteca pública. A biblioteca pública brasileira pode ser interpretada como um equipamento cultural obsoleto, inoperante e totalmente dispensável. A afirmação pode ser entendida como extremamente forte, mas traduz as análises desenvolvidas pela literatura, as observações que qualquer pesquisador interessado pode obter através de visitas às bibliotecas públicas brasileiras e as conversas com bibliotecários responsáveis ou não por essas bibliotecas.

Os 10% restantes do total de usuários das bibliotecas são compreendidos por todos os outros segmentos que, teimosamente, ainda insistem em qualificar a biblioteca pública como importante e necessária para solucionar problemas informacionais. Boa parcela desses usuários é representada por pessoas da terceira idade, aposentados em sua maioria, que procuram a biblioteca para ter acesso aos jornais do dia ou para encontrar amigos e colegas com o mesmo interesse.

Outro segmento desses usuários constitui-se de pessoas que procuram a biblioteca para retirada de livros de ficção, invariavelmente aqueles, poucos, que desenvolveram o gosto pela leitura.

Há ainda, em pequena quantidade, alunos do ensino superior em busca de material para a realização de "pesquisas", cada vez em maior número, que pouco diferem das cópias elaboradas (elaboradas?) pelos alunos de ensinos fundamental e médio. Invariavelmente, tais usuários pouco ou nada conhecem de biblioteca pública, pois estas não possuem acervo adequado para atender e satisfazer as necessidades deles. Transitam, assim, completamente perdidos por entre estantes, mesas e fichários em busca de algo que imaginam residir naquele emaranhado de materiais alocados, armazenados e ordenados, a partir de códigos incompreensíveis. A procura pela ajuda do bibliotecário, ou melhor, daquele que está disponível no atendimento, resulta, ao contrário do esperado, quase sempre em frustração. O mesmo ocorre em relação aos que procuram a biblioteca para resolver problemas de informação vinculados a atividades profissionais ou empresariais. A biblioteca, também nesses casos, não está preparada e equipada para atender adequadamente a essas solicitações.

Os que desejam satisfazer uma curiosidade ou ampliar seus conhecimentos numa determinada área – e que procuraram a biblioteca movidos por interesses pessoais – acabam, do mesmo modo, se frustrando, deixando a biblioteca com informações aquém do desejado.

Obviamente, a generalização apresentada acima possui exceções, mas representam pouco dentro da quantidade de

usuários que deixam a biblioteca insatisfeitos com as informações obtidas.

Um parênteses se faz necessário aqui e diz respeito à satisfação/insatisfação do usuário. Como será discutido posteriormente, a satisfação ou insatisfação do usuário é normalmente analisada na literatura da área biblioteconômica vinculada ao momento em que ocorre a interação do usuário com a biblioteca. É baseada nos conhecimentos e conceitos prévios dos usuários a respeito da biblioteca. A sociedade possui uma idéia sobre a razão da existência, o porquê da biblioteca, a importância social da biblioteca. Nessa concepção, obviamente, estão incluídos os serviços que ela pode oferecer à população. Tradicionalmente, para a sociedade, a biblioteca pública oferece dois grandes serviços: o empréstimo domiciliar e a consulta em seu espaço. A satisfação ou não do usuário em relação aos serviços prestados está diretamente relacionada com o entendimento prévio que o usuário possui desses serviços, incluído a ele, as concepções sobre a prestação de serviços públicos.

Baseando-se nas idéias expostas, pode-se chegar à conclusão que a relação usuário/informação pretendida pela biblioteca pública se concretiza em pouquíssimos casos, contrariando o discurso presente na literatura e na fala do profissional bibliotecário que atua nesse tipo de biblioteca.

Histórico

Apenas com o intuito de identificar um período de surgimento e aparecimento do Serviço de Referência, enquanto um espaço de atuação formal dentro da biblioteca – dado

importante para a compreensão do seu desenvolvimento – alguns fatos estão abaixo indicados:

> 1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um "serviço de referência" formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência).
> 1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.
> 1891: Aparece, pela primeira vez, o termo "reference work" (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surge o SR com a idéia que dele temos hoje.

O rápido histórico, na verdade algumas datas é o suficiente para o que se propõe neste momento, permite determinar o surgimento do Serviço de Referência durante os últimos vinte e cinco anos do século XIX. É necessário que se alerte, no entanto, para o fato de que essas datas representam o momento em que a proposta de um serviço formal e exclusivo de atendimento aos usuários é explicitada; não significa, obviamente, que o serviço proposto foi imediatamente aceito e implantado nos vários tipos de bibliotecas espalhadas pelo mundo. Ao contrário: a idéia lançada nos Estados Unidos da América muito lentamente vai sendo assimilada e concretizada, em especial no Brasil, espaço de interesse neste trabalho.

Para confirmar essa assertiva, basta apresentar duas situações, facilmente constatadas em visitas e observações nos vários tipos de bibliotecas e em todos os Estados brasileiros:

- Boa parte das bibliotecas brasileiras não dispõe de um Serviço de Referência organizado e estruturado. As propostas mais recentes, identificadas com o termo Serviço de Referência e Informação, passam longe dessas bibliotecas. O que existem são arremedos de um serviço voltado aos usuários, atuando, quase que invariavelmente, sem uma política de trabalho definida, sem planejamento e oferecendo ao seu público meras cópias de atividades e trabalhos desenvolvidos em outros locais. Com exceção das bibliotecas especializadas e empresariais (mesmo assim, não em todas), onde o trabalho básico está vinculado à disseminação e mediação da informação, portanto, ao Serviço de Referência e Informação, em todos os outros tipos, a situação é a apresentada acima, inclusive nas bibliotecas universitárias, cuja estrutura não pode prescindir de um serviço formalizado de atendimento ao usuário. Instituições de renome, como o caso da USP, estruturaram apenas recentemente (no início dos anos 90, em algumas bibliotecas de unidades no exemplo da USP) um serviço voltado aos usuários em suas bibliotecas.

- Na grande maioria das bibliotecas brasileiras, o atendimento ao usuário é realizado e executado por funcionários sem qualificação, competência, formação e preparo nesse segmento específico da biblioteconomia.

As bibliotecas públicas, por uma série de motivos que explicam mas não justificam, deixam o atendimento sob a responsabilidade de auxiliares de bibliotecas e, até mesmo, de funcionários em desvio de função, ou seja, exercendo um cargo para o qual não foi contratado. Invariavelmente, neste último caso, o funcionário atua num cargo hierarquicamente superior

ao que está enquadrado. É comum encontrar-se, por exemplo, "atendentes" contratados como copeiros, vigias, porteiros, exercendo uma função junto ao Serviço de Referência e Informação, para a qual absolutamente não estão preparados, ocorrendo, em situações extremas, de pessoas semi-analfabetas orientarem pesquisas que exigem um determinado nível de elaboração muito além da possuída por esses funcionários. As explicações para essa situação são várias, indo desde o número insuficiente de bibliotecários contratados pela instituição até a avaliação – questionável – de que determinados funcionários – mesmo sem formação; com um nível de instrução inferior ao da média de usuários; sem experiência com pesquisa formal, etc. – possuem um perfil que os qualifica para a função.

A primeira das explicações, a falta de profissionais bibliotecários na instituição, precisa ser melhor avaliada. Quase sempre, nesses casos, a biblioteca isolada, a rede ou o sistema de bibliotecas conta com um número determinado de bibliotecários. Esse número, provavelmente, é inferior ao necessário para desenvolver as atividades, atribuições e funções inerentes a uma concepção ideal de biblioteca. No entanto, deve-se considerar a alocação desses bibliotecários, pois ela define a idéia de biblioteca pública dos responsáveis por aquela unidade. Um número considerável dos profissionais bibliotecários, boa parte das vezes, são deslocados para o trabalho técnico e administrativo. Só após o preenchimento desses espaços é que o serviço que atua diretamente com o usuário passa a ser motivo de preocupação. As exceções existentes apenas confirmam a regra. Desse modo, sobram cargos na referência e faltam profissionais para preenchê-los.

Está descartada assim, no modo de entender dos responsáveis, a culpa da biblioteca pública pela situação vivenciada pela inoperância no atendimento ao usuário, pelo fracasso no cumprimento dos seus objetivos, em especial o da democratização da informação. A falta de pessoal qualificado, leia-se profissional bibliotecário, nos serviços de atendimento ao usuário tem como um de seus principais motivos a concepção de biblioteca pública por parte dos responsáveis por ela. Quando os trabalhos técnicos, serviços e o meio da biblioteca são priorizados, depreende-se uma visão extremamente tecnicista[2] dessa biblioteca e um descompasso com o invariável discurso de que o usuário é o norteador, o fim último de todas as ações empreendidas pelas bibliotecas públicas. Outro procedimento comum pode ser aqui apresentado, com o intuito de corroborar com a idéia de que a visão de biblioteca interfere na ausência de bibliotecários para o atendimento ao público: quando da falta de um bibliotecário em qualquer setor de processamento técnico, muitas vezes um profissional que atua no serviço de referência é deslocado para cobrir essa ausência, desfalcando ainda mais o já insuficiente grupo. Esses dados apontam para uma concepção, insistindo, extremamente tecnicista da função da biblioteca pública, concepção que acompanha a história da biblioteca. Serrai, (1975) em artigo publicado na década de

[2] A visão tecnicista aqui empregada está relacionada à exacerbação da importância da técnica. Quando a técnica é empregada por ela mesma, não entendida como um instrumento; quando as ferramentas – códigos e tabelas – de que dispõe o profissional bibliotecário para aplicar as técnicas indispensáveis em sua atuação são entendidas como mais importante do que o processo (de classificação, de catalogação, de indexação, por exemplo); quando tais ferramentas são empregadas indiferentemente do tipo de biblioteca ou do público ao qual deve servir, evidencia-se a visão tecnicista, visão essa, aliás, extremamente presente na área da biblioteconomia.

70, afirmava que a história dos processos técnicos, dos procedimentos técnicos biblioteconômicos se confunde com a própria história da biblioteca. Essa é uma concepção arcaica, antiga, superada, retrógrada e conservadora da biblioteca, entendendo-a como uma instituição voltada para a preservação, armazenagem e processamento técnico da informação, ou melhor, dos suportes informacionais, principalmente e prioritariamente o livro, deixando de lado a disponibilização, a disseminação, a mediação da informação. Nessa concepção, o usuário apenas faz uso dos suportes e a tarefa da biblioteca é facilitar a localização e o acesso desses suportes.

A segunda explicação, ou seja, a de que determinados funcionários, mesmo sem formação adequada, com um nível de instrução inferior ao da média de usuários, sem experiência com pesquisa formal, etc., possuem um perfil que os qualifica para a função, deve também ser analisada. Essa é uma outra justificativa presente no discurso dos bibliotecários responsáveis por bibliotecas públicas brasileiras. Não desconsideramos, é lógico, os problemas enfrentados por essas bibliotecas, pois sabemos como são tratadas pelas autoridades e em que plano estão as bibliotecas entre as prioridades governamentais. No entanto, não é possível justificar um procedimento, escamoteando suas reais causas e acobertando os responsáveis pela sua existência. Se entendermos como correto a existência de determinados funcionários, que apesar de enquadrados dentro dos aspectos apresentados acima, possuem um perfil que os qualifica para a função de atendimento de usuários em bibliotecas, somos levados a crer que o curso formal de biblioteconomia é desnecessário e pode ser abolido. Basta que

os novos funcionários possuam um bom treinamento, além do perfil adequado, para desenvolver as funções exigidas pelo cargo. Sabemos, no entanto, que, invariavelmente, o treinamento de funcionários nas bibliotecas públicas brasileiras (apesar das justificativas de falta de tempo, pessoal, etc.) não passa de um pequeno período ao lado de um outro funcionário mais antigo que "explica" e "ensina" ao novo colega os procedimentos, normas e trâmites determinados pela supervisão imediata ou pela chefia geral da biblioteca. O Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca, como já mencionado mas que convém relembrar, é o espaço onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atende, responde e satisfaz. É exatamente nesse Serviço que todo o trabalho da biblioteca se concretiza. Torna-se difícil entender, assim, como as funções realizadas por ele podem ser desenvolvidas e exercidas por um funcionário sem uma qualificação formal em biblioteconomia, torna-se difícil entender como o profissional bibliotecário é preterido e não reconhecido como necessário.

Outros dados devem ser apresentados e analisados, como forma de compreender as razões e motivos para o aparecimento do Serviço de Referência[3]:

E.U.A. – Século XIX – Último Quartel

- Criação da A.L.A. (American Library Association)
- CDD (Classificação Decimal de Dewey)

[3] Emprega-se aqui, como poderá ser observado posteriormente, o termo Serviço de Referência e não Serviço de Referência e Informação, pois essa era a designação que recebeu em seu início, sofrendo o acréscimo do termo Informação apenas a partir do final dos anos 60 e início dos anos 70.

• Arranjo Relativo
• Espírito Associativo
• Regras para o Catálogo Dicionário
• Apogeu da Educação Pública (Biblioteca Pública Aberta)

Nos últimos vinte e cinco anos do século XIX, a biblioteconomia passa por uma série de mudanças e transformações. As causas dessas modificações são originárias, acreditamos, de um único acontecimento (que, por sua vez, também é sujeito de outras transformações): o surgimento da biblioteca pública dentro dos padrões como hoje a conhecemos. Esse surgimento será melhor explicado no item referente à biblioteca pública. Por hora, faz-se necessário uma explicação sobre a nossa afirmação de que as transformações são originárias do surgimento da biblioteca pública, pois é esse um entendimento diferenciado e não presente na literatura da área.

A biblioteca pública nasce em meados do século XIX, com base na necessidade de mão-de-obra especializada e da exigência da sociedade por acesso à educação pública. Na verdade, esse tipo de biblioteca não é uma reivindicação específica da sociedade, mas encontra-se no bojo de uma reivindicação maior, ou seja, como dissemos, o acesso da população ao ensino público. Apesar disso, ela surge nos E.U.A e Inglaterra com duas características básicas: totalmente financiada pelo Estado e com seu público potencial abrangendo toda a sociedade.

Com seu surgimento e o aumento do público que a freqüenta tornam-se imperiosas, e o próprio momento as exige, mudanças para atender a uma situação nova, com a qual os profissionais da época não poderiam estar acostumados,

logicamente. A CDD – Classificação Decimal de Dewey –, tabela que permite uma recuperação mais rápida e uma ordenação baseada em um modelo sistemático, surge em 1876, provavelmente, acreditamos, atendendo uma necessidade surgida da presença maior de usuários. Do mesmo modo, a partir de uma ordenação sistemática, foram necessárias modificações no tipo de ordenação dos materiais, empregando-se o arranjo relativo. Melhorando a forma de relação entre o público e os documentos, a veiculação de regras para o catálogo dicionário permite um entendimento mais claro ao usuário, do conteúdo dos acervos das bibliotecas.

Para aqueles que atuam nos espaços das bibliotecas as mudanças também acontecem. O espírito associativo dos profissionais torna-se mais forte a partir da criação da ALA – American Library Association – que passa a centralizar e encaminhar as reivindicações da área no âmbito dos Estados Unidos.

Acreditamos que todas essas mudanças têm sua origem no surgimento da biblioteca pública e na conseqüente ampliação do público que a freqüenta. Tanto é verdade que o público influencia essas transformações que, como vimos, em 1876, Samuel Sweet Green apresenta uma proposta para criação de um espaço dentro das bibliotecas que tenham um interesse voltado exclusivamente para o atendimento dos usuários. O Serviço de Referência é proposto com esse intuito e, pela primeira vez, preocupado com a satisfação das necessidades, no âmbito de atuação das bibliotecas, da população. Se a biblioteca pública tinha nesse momento como função básica a educação, principalmente a educação formal, o Serviço de

Referência também se inicia com uma atuação bastante restritiva, norteada para a educação. Posteriormente, terá ele suas funções alteradas, atendendo necessidades e demandas que as transformações sociais fizeram surgir.

O Serviço de Referência e, por conseguinte, a preocupação formal das bibliotecas públicas com seu público existem há pouco mais de 100 anos, tempo insuficiente, a se considerar a situação dele nos tempos atuais e o discurso dos profissionais bibliotecários, para se consolidar efetivamente.

Conceituação do Serviço de Referência e Informação

Neusa Dias de Macedo (1990, p.12), analisando a literatura internacional, propõe uma conceituação do Serviço de Referência e Informação dividida em dois grandes segmentos, sendo que o segundo deles se subdivide em dois. Emprega-se aqui tal conceituação, pois ela evidencia as mudanças ocorridas na idéia básica do setor da biblioteconomia desde de seu surgimento.

Conceito com Sentido Restrito:

> A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

Conceito com Sentido Amplo:

É dividido em dois segmentos, ou, no dizer de Neusa Dias de Macedo, duas personalidades.

a) Serviço de Referência

> Interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência.

b) Serviço de Referência e Informação

> Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

No conceito restrito, destaca-se o termo "atendimento" que evidencia o entendimento do Serviço de Referência em seu surgimento. Ele nasce, de fato, com a finalidade de estruturar, de maneira formalizada, o atendimento ao usuário, motivado, como visto anteriormente, pelo aumento da demanda gerada em função do aparecimento da biblioteca pública, como a compreendemos hoje, em meados do século passado.

Em seu início, o Serviço de Referência possuía essa característica, ou seja, a de exclusivamente atender ao usuário.

O conceito de atendimento, em si, denota uma ajuda, um apoio, uma orientação do bibliotecário para que o usuário possa ou consiga realizar uma pesquisa, localizar um material de interesse, sanar uma dúvida ou responder a uma necessidade informacional, seja ela escolar, profissional ou pessoal. Essa ajuda, esse apoio ficava restrito à indicação de como proceder no espaço da biblioteca, de como "trafegar" pelo pequeno universo informacional representado pelo acervo de uma biblioteca em particular. Limitava-se, portanto, a uma orientação que, mais tarde, resultaria em um campo de estudos específico, qual seja a "educação de usuários".

As bibliotecas públicas, a exemplo das escolares e universitárias, possuem entre suas características a de uma relação com os usuários voltada quase que exclusivamente para a orientação, ao contrário das bibliotecas especializadas e empresariais ou dos centros de documentação e informação que, além de alimentarem seus usuários continuamente dentro da área de interesse deles, através de serviços voltados para esse fim, fornecem a informação solicitada[4].

Essa característica das bibliotecas públicas pode ter sua explicação no fato de seus usuários serem compostos, em quase 90% dos casos, de estudantes e, para estes, a procura pela informação, o processo da pesquisa, ser entendido como parte integrante da aprendizagem.

[4] Deve-se alertar que a tipologia de bibliotecas, como a empregada aqui, é bastante contestada, não representando mais a diversidade atual de espaços informacionais. A diferença entre eles é entendida hoje de maneira mais complexa, abrangendo objetivos, instituições mantenedoras, perfis de usuários, recursos humanos e físicos, serviços prestados, características do acervo, etc. No entanto, a antiga divisão dos espaços informacionais pareceu suficiente para satisfazer os propósitos do presente tópico deste trabalho.

O Serviço de Referência, considerado seu conceito em sentido amplo, altera o termo "atendimento" por "interface". O termo interface parece evidenciar um outro tipo de atuação, tanto do Serviço de Referência como do bibliotecário que atua nesse espaço – o Bibliotecário de Referência – mais do que atender, há explícita uma idéia de relação. Houve uma mudança de postura dos profissionais de referência quanto a sua forma de atuação: se antes bastava a mera indicação de materiais que poderiam conter a resposta para o pedido formulado pelo usuário, agora já se alerta para a necessidade de adequar a necessidade desse usuário ao acervo da biblioteca. É um avanço, sim, mas ainda incipiente.

Ainda em seu sentido amplo, o conceito de Serviço de Referência e Informação difere significativamente dos anteriores. Surgindo no final dos anos 60 e início dos anos 70, esse conceito pretende adequar-se à inserção da função informacional nas bibliotecas públicas. Mais do que os suportes, a preocupação da biblioteca passa a ser orientada para a informação, exigindo mudanças de posturas, comportamentos, atitudes, ideários, objetivos e, até, concepção. O Serviço de Referência, como serviço fim da biblioteca, não poderia fugir dessas transformações e as alterações nele ocorridas implicaram o acréscimo do termo Informação à sua denominação.

O Serviço de Referência e Informação deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência – como entendido enquanto apenas Serviço de Referência – para se transformar em um "recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria [...]", ou

seja, passa a se constituir em "Departamento", "Divisão", "Serviço", "Setor", dependendo da nomenclatura empregada em cada biblioteca. Além disso, o seu objetivo passa a evidenciar uma relação muito mais próxima e afim com a informação: "[...] melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso [...]". Esse objetivo deve ser alcançado através de linhas de atividades, como será visto posteriormente. O conceito também torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca.

É preciso alertar para o fato de que, nesse momento, a biblioteca passa a empregar ferramentas e instrumentos para atender a uma necessidade de informação – e não de suporte informacional –, localizando, selecionando e recuperando essa informação independente de seu restrito espaço físico. Essa é uma mudança fundamental na própria concepção do Serviço de Referência, e é ela tão significativa que determina, para ser visualizada e entendida, a alteração do nome desse Serviço.

Uma frase presente no conceito do Serviço de Referência e Informação também merece uma análise mais detalhada: "Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador." A idéia básica aqui presente é a de que a biblioteca não é, a priori, um espaço que aglutina informações, mas um local que armazena documentos. Esse espaço transforma-se em acervo informacional apenas quando há uma mediação e quando o

usuário explicita sua satisfação em relação ao que buscava. Em outras palavras: o documento não é em si uma informação, mas pode sustentar várias, inúmeras informações, dependentes da pessoa que fará uso do documento. O documento, o suporte é concreto, a informação não.

Considerando a informação como um impacto externo que reorganiza, que reordena, que reestrutura o conhecimento de uma pessoa, temos que a informação é totalmente dependente e vinculada bilateralmente a essa pessoa.

Não sendo concreta, a informação necessita de um veículo para ser disseminada e apreendida. "A informação voa, mas, cedo ou tarde, ela se plasma num documento [...]" (MOSTAFA, 1996, p.34). Dependendo de um documento para se comunicar, a informação não pode ser entendida como passível de ser armazenada. O que se armazena, o que se aglutina, o que se reúne na biblioteca são documentos. Para que esses documentos possam se converter em informação é necessário uma mediação, passível de se realizar, não só através de instrumentos e dos próprios documentos, como também, e principalmente, pela atuação do Serviço de Referência e Informação.

Lógico que a seleção dos materiais que irão compor o acervo de uma biblioteca considera a possibilidade de, neles, a necessidade informacional dos usuários ser satisfeita. Mas, a seleção é feita com base num conhecimento médio dessas necessidades e com a preocupação de atender ao maior número possível de usuários com uma quantidade mínima – no caso do Brasil, irrisória – de materiais. A mediação individual, quer através das ferramentas, dos próprios documentos e do processo de referência, torna-se imprescindível.

As bibliotecas públicas, em contrário, estruturam seu acervo baseadas em doações que, obviamente, desconhecem e desconsideram as necessidades informacionais da comunidade. Quando assim compõem seus acervos, as bibliotecas públicas nos permitem inferir que entendem os documentos como sendo sinônimo de informação.

A partir dessas idéias, é possível concordar que, no Serviço de Referência e Informação, "o acervo de documentos existentes na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional". Embora concordando, é preciso ampliar o conceito de espaço presente na frase. Não é apenas nos documentos existentes na biblioteca que o trabalho de mediação se realiza, ao contrário, a informação não pode ser localizada em espaços estanques e fechados. Desconsiderando isso, estaremos nos perfilando ao lado dos que defendem o paradigma da biblioteconomia como sendo o acervo, e não como sendo informação que se antagoniza com aquele.

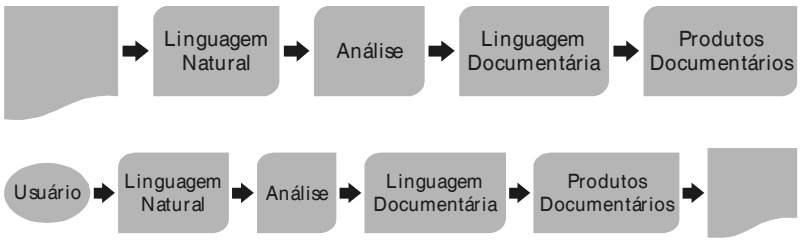
O trabalho desenvolvido pelo SRI não se difere totalmente, ao contrário, é muito semelhante e próximo ao desenvolvido pelos serviços técnicos da biblioteca.

Nos serviços técnicos, um material que é incorporado ao acervo da biblioteca, ou de uma unidade de informação qualquer é submetido a uma análise visando, a partir da linguagem natural presente no documento, traduzir seu conteúdo para a linguagem documentária empregada por aquele sistema de informação específico. Após a análise, e estamos falando da representação temática e da análise documentária, o resultado obtido será incluído nos produtos documentários criados pela biblioteca. Com base nesses

produtos documentários – que, na verdade, são ferramentas de recuperação de informação – o material terá condições de ser utilizado como uma unidade passível de ser empregada na tentativa de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. O caminho trilhado pelos processos técnicos é, portanto, do documento para o usuário ou da informação em potencial para a satisfação de uma necessidade do usuário.

Por sua vez, o Serviço de Referência e Informação percorre o trajeto inverso. Quando um usuário apresenta uma questão, ele o faz através da linguagem natural. O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional. Diferentemente do processamento técnico, o Serviço de Referência e Informação tem seu trajeto do usuário para o documento ou da necessidade informacional do usuário para a informação em potencial, que se concretiza através do documento.

A representação gráfica do que acabamos de expor pode ser assim representada:



O termo referência, com base no exposto, parece não condizer com a atuação e ações desenvolvidas nesse setor da biblioteca. Parece, inclusive, induzir-nos a uma concepção de biblioteca que meramente indica, faz menção, apresenta documentos para aqueles que os solicitam. Essa é uma idéia hegemônica entre os profissionais que atuam em bibliotecas públicas. Basta, para confirmá-la, destacar a preocupação com a quantidade de materiais utilizados pelos usuários, ou o número de empréstimos de livros. Outro fato que corrobora com essa assertiva é a tendência em apenas indicar os instrumentos para localização de materiais: muitos profissionais bibliotecários, no trabalho de atendimento ao usuário, insistem em afirmar que sua função básica é "educar" o usuário, de forma a levá-lo, quando de um próximo e provável retorno, a não mais necessitar do seu auxílio para acessar os materiais existentes na biblioteca. Conhecendo os mecanismos de busca, poderão utilizar a biblioteca sem auxílio do profissional. A biblioteca, assim, apenas organiza o seu acervo e prepara instrumentos de busca – que, normalmente, não passam de um catálogo de fichas. Indicar materiais é um serviço de menor importância, quando não vinculado a um trabalho de mediação, embora qualquer observação superficial no trabalho desenvolvido pelas bibliotecas públicas brasileiras nos permita afirmar que é essa indicação, e tão somente ela, que predomina na maior parte dessas bibliotecas.

O termo referência, presente na designação do Serviço de Referência e Informação, precisa ser revisto, visando denominar adequadamente as ações hoje desenvolvidas nesse setor.

O Serviço de Referência e Informação, na ótica de Neusa Dias de Macedo, visa, como indicado no conceito apresentado anteriormente, "[...] melhor canalizar o fluxo da informação e otimizar o seu uso[...] 'por meio de' linhas de atividades." As linhas de atividades são em número de cinco, assim elencadas pela autora:

CINCO LINHAS DE ATUAÇÃO DO SRInfo.:
1. Serviço de Referência Propriamente Dito.
2. Educação do Usuário.
3. Alerta e Disseminação da Informação.
4. Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca.
5. Administração/Supervisão do Setor de Referência. (MACEDO, 1990, p.13)

Podemos, para melhor entendimento das linhas elencadas ou visando adequá-las ao perfil atual das bibliotecas, introduzir alguns acréscimos ou explicações:

A primeira linha de atuação, Serviço de Referência Propriamente Dito, poderia ser melhor designado com o termo "Processo de Referência", pois este, apesar de sinônimo daquele, explicita melhor o caráter mais voltado para o atendimento pessoal, individualizado, presente no trabalho dessa linha. Nice Figueiredo deixa claro a relação Processo de Referência com atendimento personalizado no seguinte trecho:

> A real utilidade de uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de referência/informação. Portanto, cabe ao administrador bibliotecário otimizar esta prestação de serviço pela adoção de técnicas variadas. Estas técnicas têm que ser

> aplicadas nos momentos apropriados durante a interação usuário-bibliotecário, ou no contexto do processo de busca da informação por parte do bibliotecário, para atendimento do usuário. Este processo envolve uma confrontação face a face e é o que se chama de *processo de referência* (1991, p.47)

Neusa Dias de Macedo entende da mesma forma e explicita tal idéia quando discorre sobre o "Serviço de Referência Propriamente Dito": "É a essência do SR: assistência direta, profissional, respondendo a questões genuínas de referência." (1990, p.14).

A segunda linha de atuação torna-se mais adequada se acrescentarmos à Educação do Usuário, dois outros termos: Treinamento e Estudo. Pensando nas ferramentas oferecidas aos usuários, é necessário um trabalho mais próximo e mais específico. Educação de Usuário é muito mais amplo do que Treinamento, estando este mais voltado para uma atividade, para uma habilidade.

Por atuar diretamente com o público, com os usuários, cabe ao Serviço de Referência e Informação a criação de mecanismo para conhecer melhor aqueles que fazem uso da biblioteca. É somente a partir desse conhecimento que a biblioteca pode determinar suas políticas, seus objetivos e criar serviços que atendam as necessidades do público que deve atender. O Estudo de Usuário, assim, deve se configurar como uma prática do SRInfo.

Alerta e Disseminação da Informação referem-se aos serviços desenvolvidos pelas bibliotecas e oferecidos aos usuários. Devem, obviamente, ser estruturados a partir dos interesses e das necessidades dos usuários. Os serviços, na verdade, junto com o Processo de Referência, é que irão

diferenciar a biblioteca de um mero depósito de materiais, de documentos, de um espaço inerte e passivo.

A comunicação visual, quarta linha de atuação do SRInfo. deve aqui ser entendida como um meio de mediação e não apenas como "sinalização" ou uma simples tentativa de melhorar o fluxo dos que circulam pela biblioteca. Sendo mediação, ela permite a relação, ela facilita a interação entre usuário e biblioteca, mas para isso é necessário o conhecimento prévio do usuário e a adequação das características, peculiaridades, interesses e necessidades do público atendido com os mecanismos, ferramentas e técnicas apropriados para que, efetivamente, se atinja os objetivos do serviço.

Ainda nessa linha de atuação, a idéia de Divulgação da Biblioteca deve ser ampliada, sob pena de se tornar (ou manter) como algo estreito e diminuto. Os conceitos presentes no Marketing parece melhor designar quais devem ser as ações da biblioteca. A divulgação não deve se restringir exclusivamente à biblioteca, pois aparenta ser isso uma proposta de, através da propaganda e da publicidade, encontrar uma forma de solucionar a falta de usuários ou a pequena freqüência deles no recinto da biblioteca. Induz-nos a acreditar que as soluções para os problemas das bibliotecas, todos eles, podem ser encontradas no interior da própria biblioteca. A divulgação precisa estar voltada muito mais para os serviços oferecidos do que para a instituição biblioteca. A aplicação do Marketing pressupõe a estruturação de serviços com base em análise de mercado, objetivando atender, com serviços, às necessidades dos clientes. No caso das bibliotecas públicas, os clientes nada mais são do que os usuários, reais ou potenciais, e é com base

em pesquisas junto a eles, descobrindo seus interesses e necessidades que os serviços devem ser idealizados, planejados e implantados. A idéia aqui exposta acompanha o entendimento de Amélia Silveira sobre serviço, a partir das concepções do marketing: "O serviço, produto intangível, entendido como uma atividade ou benefício, permite satisfação, realização de desejos, necessidades e resolução de problemas dos clientes, estando sua produção, geralmente, desvinculada de um bem físico." (1992, p.67).

A quinta linha de atuação, Administração/Supervisão do Setor de Referência deve ser alterada por um termo mais amplo que identifique não só o lidar com aspectos burocráticos presentes na estrutura administrativa do Estado, mas, e principalmente, a coordenação do microssistema presente no SRInfo. Propomos, então, que o termo a ser empregado seja Gerenciamento do Setor de Referência e Informação.

As cinco linhas não mencionam, de maneira explícita, uma atividade que nos parece de imenso interesse e importância: a avaliação. Pode ela estar incluída na quinta linha ou estar incluída em todas, no entanto, acreditamos que deve ser ela indicada, mesmo que seja necessário o acréscimo de mais uma linha de atuação. A importância dessa inclusão pode ser ressaltada no fato de ser a avaliação uma forma de tornar evidente a não imutabilidade do Serviço de Referência e Informação. Ela evidenciará o caráter dinâmico, o perfil não estático, a presença constante da mudança, da transformação, já que objeto e sujeito das alterações sociais, presentes nesse Serviço.

Todas as propostas formuladas tentam evidenciar a transformação do Serviço de Referência e Informação, desde seu início, e adequá-lo às concepções atuais.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Como atestam vários autores, entre os quais Mueller, Nogueira, Serrai, etc., a biblioteca pública surge na segunda metade do século XIX, nos Estados Unidos e na Inglaterra, tendo o ano de 1850 como marco histórico desse fato. As características dessa biblioteca, que a diferenciavam das anteriores, podem ser divididas em três grandes aspectos: mantida integralmente pelo Estado; com funções específicas e com a intenção de atender a toda sociedade.

Há, entre os pesquisadores e estudiosos do assunto, uma controvérsia sobre os motivos que levaram ao surgimento da biblioteca pública, tal como a entendemos e conhecemos hoje. Alguns afirmam que o que motivou o surgimento da biblioteca pública foi a necessidade, a partir das exigências da revolução industrial, de mão-de- obra mais qualificada. É essa a opinião, por exemplo, de Madalena Wada que, indo mais longe, acha que a biblioteca pública foi decorrência de uma atitude meramente filantrópica: "Os homens da classe dominante viam nas bibliotecas uma forma de atenuar os problemas sociais. Assim, foram impostas ao povo, sem terem sido resultantes de uma demanda popular. O desenvolvimento industrial demandava uma mão-de-obra especializada e a Biblioteca Pública surgiu como meio de aperfeiçoamento dos trabalhadores que já estavam fora do ensino formal". (WADA, 1985, p.16).

Outros autores, por sua vez, defendem que o motivo primordial para o aparecimento da biblioteca pública foi a reivindicação da população por acesso à educação gratuita.

Inflada pela revolução francesa, e buscando formas de ascender socialmente, a população começa, nessa época, a exigir que o Estado ofereça condições para acesso de seus filhos à educação. Acompanhando essa reivindicação mais ampla, encontra-se a abertura de bibliotecas que dariam suporte pedagógico para as ações educacionais. Essas bibliotecas seriam construídas, estruturadas, implantadas e mantidas pelo Estado. Seu surgimento, portanto, se daria exclusivamente por demandas da sociedade, sentindo-se os Estados Unidos e Inglaterra pressionados, assim, a atender os reclamos da população.

Acreditando serem as duas condições essenciais como motivadoras para o aparecimento da biblioteca pública, outros autores, como Maria Cecília Diniz Nogueira, defendem que tanto a revolução industrial, gerando a necessidade de mão-de-obra qualificada, como a revolução francesa, que fundamenta pressões por maior democratização da educação, devem ser consideradas não de forma isolada, mas participando de maneira concomitante no surgimento das bibliotecas públicas.

> A origem da biblioteca pública não pode ser entendida, simplificadamente, como oriunda dos reclamos das classes populares ou, inversamente, pelas benesses das classes detentoras do poder. Aquele momento histórico (meados do século XIX) leva-nos a reconhecer a influência, a mescla, a intersecção dessas e de outras causas. A biblioteca pública surge, não isoladamente, deslocada dos acontecimentos e da situação da sociedade daquela época. Ao contrário, ela está imersa nas transformações, nas mudanças e alterações daquela época e, assim, deveria continuar participando de cada cenário histórico, cenários não estanques, mas dinâmicos e em constante mutação. A biblioteca pública deve ser reflexo e causa

> das transformações da sociedade; deve receber influências, interferir, ser início, meio e fim das alterações sociais, numa seqüência interminável. Sua origem esteve sustentada por esse quadro. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997b, p. 22)

Durante sua história, a biblioteca pública preocupou-se, em essência, com a preservação, esquecendo ou relegando a disseminação. Durante essa sua trajetória, o mais importante era o guardar, o manter, o armazenar, enfim, o preservar. Mesmo com as propostas de atendimento formal ao usuário, com o surgimento do Serviço de Referência, a preservação ainda se manteve como a preocupação maior da biblioteca pública. É possível afirmar, sem medo de cair em erro, que a maior parte desse tipo de biblioteca, até hoje, não alterou suas concepções em relação à dicotomia entre preservação e disseminação. Não se está aqui defendendo que a preservação seja banida dos interesses das bibliotecas públicas. Ao contrário, deve ela se constituir como base de ações desenvolvidas, visando à conservação dos materiais existentes, pois devem ser eles utilizados pelo maior número possível de usuários, até mesmo porque, no Brasil, as verbas destinadas para ampliação e manutenção do acervo são escassas ou, na maioria dos casos, inexistentes. No entanto, não pode ser a preocupação com a preservação superior à da disseminação, sob pena de nos atermos a uma concepção ultrapassada e retrógrada da biblioteca pública, traduzida no apego exacerbado ao acervo.

O vínculo quase que exclusivo ao acervo se constitui num modelo de biblioteca pública adjetivado de tradicional, que, no entender da maioria dos pesquisadores do tema, não atende às necessidades da população e, portanto, está falido e fadado

ao desaparecimento. A passividade; o isolamento; a falta de interesse em promover mudanças; o apego incondicional ao tecnicismo; a defesa de uma pretensa neutralidade e imparcialidade; o enfoque prioritário e exclusivo no livro e na leitura; a idéia de que os problemas são resolvidos dentro apenas de seu pequeno espaço; o discurso que advoga a democratização da informação, mas inteiramente dissociado de uma prática voltada para o atendimento de uma ínfima parcela da população; a falta de uma participação efetiva na vida do país; todos esses pontos resultaram numa biblioteca pública com um perfil tradicional. Caracterizada dessa forma, a biblioteca pública parece existir por si só, independente da comunidade a quem deve servir. Da mesma forma, constitui-se ela num modelo tão fechado e inalterável, que pode ser implantado em qualquer espaço, em qualquer lugar. Baseada nesse perfil, a biblioteca pode existir, no entender dos que ingenuamente a advogam, totalmente isolada da sociedade, das suas transformações.

A falta de usuários nas bibliotecas públicas, hoje inclusive, é motivo de constantes debates e preocupações. Se uma rede de bibliotecas escolares fosse implantada no Brasil, atraindo para si a responsabilidade do atendimento aos estudantes, o que aconteceria com a biblioteca pública? Como justificaria as verbas, ínfimas é verdade, que para ela são carreadas? Como justificaria seus gastos para a população? É possível que uma situação desse tipo obrigasse, como fator de sobrevivência, a profundas alterações na biblioteca pública.

Faz-se necessário, neste momento, destacar a existência de quatro grandes funções da biblioteca pública, acumuladas desde seu surgimento, em 1850, e presentes até hoje: função

educacional, função cultural, função de lazer ou recreacional e função informacional, esta última surgida no final dos anos 60 e início dos anos 70, coincidindo com as novas propostas de atuação da biblioteca pública junto ao seu público, traduzidas na inclusão do termo Informação à antiga designação "Serviço de Referência".

A função educacional está presente, desde o surgimento da biblioteca pública, mantendo-se até os dias atuais. Relembrando que a biblioteca nasce a partir, também, de reivindicações da população, por acesso à educação gratuita, nada mais natural que sua primeira função estivesse vinculada à educação. Entendida, em seus primórdios como suporte, complemento e apoio educacional, orientou sua função primeira para a educação formal. As discussões sobre esse assunto, já de algum tempo, defendem que o atendimento à educação formal deve ser exercida pelas bibliotecas escolares, sujeitando-se as bibliotecas públicas a ela, apenas pelo fato da inexistência, no Brasil, daquele tipo de biblioteca. A grande maioria das escolas brasileiras não possui bibliotecas ou, quando afirma possuir, não passa de um arremedo de biblioteca, com poucos e ultrapassados materiais e localizando-se nos espaços mais inadequados: banheiros, pequenas salas, atrás da mesa do diretor. Sendo assim, ou elas estão indisponíveis para os alunos ou não possuem os materiais necessários e adequados para o desenvolvimento das "pesquisas" exigidas pelos professores.

A biblioteca pública deveria nortear sua função educacional para a educação informal, para a educação continuada. Mas, por ser obrigada a fazer as vezes da biblioteca escolar, não sobra tempo e interesse para ações no âmbito da

educação continuada. Já destacamos que 80 a 90% dos usuários atendidos nas bibliotecas públicas são alunos. Eles ocupam a maior parte do tempo dos profissionais que atuam nessas bibliotecas, pouco sobrando para que se desenvolvam trabalhos voltados para outros tipos de usuários e para atender a demandas diferenciadas das da educação formal.

A biblioteca pública, hoje, por não considerar como sua função primordial atender a alunos (só o fazendo, como dissemos, pela inexistência de bibliotecas escolares), não está preocupada com a formação de um acervo que possa atender aos interesses desses usuários. A sua coleção é desenvolvida, considerando o atendimento de um público que, quase sempre, não freqüenta o espaço da biblioteca. Poucos são os materiais, normalmente doados, que estão voltados para os alunos. Por esse motivo, entre outros, as obras de referência, em especial as enciclopédias e almanaques, acabam por se converter no principal material utilizado pelos estudantes. A falta de um preparo pedagógico dos profissionais e de uma política nesse sentido da biblioteca também contribuem para essa situação. Os profissionais que atuam no Serviço de Referência e informação das bibliotecas públicas não têm preparo adequado, formação e treinamento para desenvolver atividades voltadas os alunos.

> [...] a biblioteca pública não possui uma proposta pedagógica clara, tornando-se, por isso, mera executora e simples repassadora de materiais que contribuem, de alguma maneira, com as diretrizes provenientes da política pedagógica elaborada e colocada em funcionamento nos burocráticos escritórios dos órgãos decisórios do Estado. Sem essa proposta claramente delimitada, a atuação da biblioteca pública junto aos alunos

> contribui muito pouco – normalmente na dependência de posturas isoladas de alguns profissionais – para o aprendizado desse usuário. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997b, p.28).

A função educacional, portanto, existe, é importante, mas voltada para a educação continuada e não exclusivamente para a educação formal.

As funções cultural e recreacional (de lazer) surgiram, por sua vez, no início deste século e foram agregadas à função educacional.

Desde sua inclusão entre as funções exercidas pela biblioteca pública, a cultural sempre foi entendida como sinônimo de erudição. A biblioteca deveria propiciar à população meios para que as pessoas pudessem ampliar sua "inteligência" através de materiais, em especial o livro, considerados de "lastro". A preocupação era, e ainda é, levar as pessoas à leitura dos "bons" livros, entendidos esses a partir de conceitos dos próprios bibliotecários e de análises mais ou menos sedimentadas e consensuais de críticos da literatura.

A função recreacional ou de lazer entende a biblioteca pública como um espaço que deve oferecer entretenimento através da leitura, promovendo-a e intensificando o empréstimo de livros. Ao lado do atendimento a alunos, essa é a função mais conhecida da biblioteca pública. O bibliotecário, no entender da população, armazena livros visando oferecê-los aos interessados, daí resultando, entre outros motivos, o estereótipo do profissional e da biblioteca, ou seja, um espaço destinado exclusivamente à leitura e supervisionado por uma senhora de óculos, birote, fazendo tricô ou lendo, eternamente sentada, apontando para os catálogos quando indagada sobre a localização de algum livro e exigindo silêncio dos usuários.

A imagem que a população possui do profissional bibliotecário reproduz a maneira com que a sociedade vê a profissão bibliotecária e carrega outras concepções presentes no imaginário desta.

Normalmente o profissional é retratado como sendo do sexo feminino e como idoso. A relação desse retrato com o mercado de trabalho reservado para a mulher, limitado a determinados espaços e vinculado a setores de serviços ou áreas não produtivas, é evidente. O mesmo se dá com relação ao idoso, já que a sociedade brasileira o considera improdutivo e um estorvo social. Quando aposentado, representa despesas para o Estado, é identificado como vilão em crises econômicas e até adjetivado como "vagabundo" por presidentes. A biblioteca representa, assim, para a sociedade, um espaço não produtivo, que não gera riquezas, ao contrário, consome parte do orçamento, visando apenas ao entretenimento de setores alfabetizados da sociedade e relegado a um plano secundário na divisão social do trabalho.

A ociosidade do profissional é identificada pela sociedade, no estereótipo do profissional, pelo livro. Nada mais representativo da ociosidade do que a leitura durante o trabalho. Tal como o funcionário público, ao qual o bibliotecário também é vinculado, aqueles que atuam nas bibliotecas públicas trabalham pouco, normalmente sentados, lêem ou tricotam, atendem rispidamente porque são interrompidos em seus afazeres pessoais. A opinião de Almeida Júnior sobre esse assunto pode aqui ser apresentada:

> A exemplo da velha bibliotecária, o livro também se reveste, do ponto de vista da sociedade, de inutilidade, de coisa passada, merecedor de um espaço nas prateleiras ao lado do pó que o

> envolve e que atesta sua incapacidade em responder às exigências de um mundo em constante mudança. Biblioteca, livro e velho se condensam, se integram e formam uma única entidade, indissociável, além de afastada dos interesses e necessidades da sociedade capitalista. (ALMEIDA JÚNIOR, 1995 a, p. 4).

A visão desse autor retrata o vínculo do estereótipo do profissional bibliotecário com outras concepções da sociedade:

> Em resumo: o profissional bibliotecário é entendido como improdutivo, passivo, guardião do passado, ocioso, inútil, sem função social e, horror dos horrores, funcionário público. (ALMEIDA JÚNIOR, 1995 a, p.5).

Já no final dos anos 60 e início dos 70 deste século, acrescenta-se às outras funções a informacional. Tal função, na verdade, é fruto não de um estudo de usuário que tenha detectado a necessidade da população por informações para atender e fazer face a problemas cotidianos, mas de um interesse da própria biblioteca: lutar por uma fatia maior do orçamento destinado aos equipamentos culturais. Na época, a verba determinada para a manutenção dos espaços culturais nos Estados Unidos, por uma série de razões, havia diminuído, exigindo que esses espaços, para obter um quinhão ao menos correspondente aos anos anteriores, se apresentassem como úteis e importantes socialmente. As bibliotecas americanas copiaram um serviço oferecido na Inglaterra para atender aos problemas surgidos no pós-guerra. Foram instituídos, logo após a II Grande Guerra Mundial, na Inglaterra, escritórios de atendimento à população (Citizen Advice Bureau) que, como

relata Nice Figueiredo, visavam "[...] auxiliar as pessoas com problemas pessoais e sociais originados do estado de guerra que envolvia o país." (FIGUEIREDO, 1985b, p.9). Os bibliotecários americanos trouxeram a idéia básica desses escritórios e o implantaram nas bibliotecas com o nome de Centros Referenciais. Esses Centros introduziram vários novos termos ao linguajar bibliotecário, tentando identificar e distinguir seus serviços, suas ações e o tipo de informação com a qual trabalhavam. "Informação Utilitária" é um desses termos. Empregada por vários autores, o termo acabou predominando como designativo da informação com a qual lida o Centro Referencial, embora outras tenham também surgido, como "informação comunitária", "informação social", "informação para o cotidiano" e "informação para a cidadania". Nogueira define informação utilitária como sendo "Informações que não são encontradas em documentos e que dão respostas às necessidades do dia-a-dia, tais como indicação de emprego, burocracia para tirar documentos, localização de organismos governamentais ou particulares, etc." (NOGUEIRA, 1983, p.210). Waldomiro Vergueiro também conceitua esse tipo de informação dentro da mesma perspectiva:

> Já no campo das bibliotecas públicas, presenciou-se o florescimento, em algumas regiões, de uma preocupação maior com o registro e fornecimento das informações consideradas utilitárias, ou seja, que visam satisfazer uma necessidade premente e momentânea, essencial para a resolução de um determinado problema, como, por exemplo, o esclarecimento sobre documentos necessários para uma finalidade específica, endereços de pessoas ou instituições, etc. (VERGUEIRO, 1988, p.209).

O trabalho com a informação utilitária exige a quebra de concepções até então hegemonicamente existentes nas bibliotecas públicas. O livro passa a ser considerado suporte informacional de fato e o usuário não precisa, necessariamente, ser alfabetizado para fazer uso da biblioteca.

Como as ações desenvolvidas pelas bibliotecas públicas a partir da introdução da função informacional, e consequentemente da informação utilitária e de um norteamento direcionado para os "[...] grupos sócio-econômicos mais baixos da comunidade" (FIGUEIREDO, 1985b, p.10), torna-se propício o desenvolvimento e implantação de propostas alternativas à atuação da biblioteca pública tradicional.

Biblioteca pública tradicional e alternativa

A biblioteca pública, a partir do final dos anos 60 e início dos 70, começa a contar com propostas de mudanças e transformações, mas que foram aceitas apenas por uma pequena parcela das bibliotecas da época. Ainda hoje o número de bibliotecas públicas que aceitam e atuam sob um novo perfil é restrito.

Diferenciando-se das bibliotecas públicas, aqui, como em outros estudos, adjetivadas de tradicionais, surgem, nessa época, várias propostas de bibliotecas ou melhor, de espaços informacionais, que pretendem atuar de maneira diversa das bibliotecas públicas, inclusive advogando e defendendo novas posturas e concepções de mediação da informação. Por serem de vários tipos e formas, resolvemos chamá-las, genericamente, de bibliotecas alternativas, pois se constituem, de fato, como uma alternativa ao funcionamento e à atuação das bibliotecas públicas.

É importante, neste momento, uma visão geral tanto da biblioteca pública tradicional como das bibliotecas alternativas.

Quais seriam as características e como poderíamos delimitar a Biblioteca Pública Tradicional?

Alguns pontos podem servir de base para essa caracterização:

· Diferença entre discurso e prática.

Há um fosso entre o discurso e a prática dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas públicas tradicionais. Apesar de afirmarem categoricamente que sua atuação visa à democratização da informação, ou seja, oferecer e possibilitar o acesso de todos a qualquer tipo de informação que necessitem, na prática, analisando suas ações, conclui-se que esse objetivo não é alcançado. Já a partir da formação da coleção, chegando até o atendimento, percebe-se que o trabalho e a preocupação dos profissionais estão voltados para uma "média de interesse e de necessidade dos usuários", levantada a partir de uma idealização do público, de uma pré-concepção dos usuários. Não são feitos estudos de usuários ou de comunidade para definir o perfil daqueles que utilizarão a biblioteca. Parte-se, ao contrário, de uma idéia de usuário presente na literatura ou em estudos desenvolvidos por outras bibliotecas. As bibliotecas alternativas, por sua vez, principalmente por trabalharem e determinarem o público que servirão, podem focar suas ações especificamente para eles, inclusive introduzindo serviços diferenciados e direcionados para esses usuários.

· O usuário, na prática, não é o principal objetivo da biblioteca.

Apesar de veicular em seus discursos que o usuário é a meta, o seu objetivo primeiro, a biblioteca pública tradicional, nas suas ações, demonstra o oposto. Não procura conhecer seu usuário, como apresentado no item anterior; exige que ele se adapte aos instrumentos e ferramentas utilizadas pela biblioteca, para propiciar o acesso à informação; não orienta a formação do acervo para a satisfação das necessidades informacionais dos usuários. Este último dado é facilmente observável, como já nos referimos anteriormente, quando temos um percentual de 80 a 90% dos usuários composto de estudantes e um acervo organizado para atender outros segmentos da população, segmentos esses, vale ressaltar, que pouco freqüentam o ambiente da biblioteca. Outro dado importante para fundamentar a afirmação de que o usuário não se constitui no principal objetivo da biblioteca pública tradicional é o fato do atendimento dos usuários ser realizado por funcionários não qualificados, despreparados para tal.

· Os meios são considerados mais importantes do que os fins.

O tecnicismo está fortemente arraigado nas concepções da biblioteca pública tradicional. As técnicas são consideradas por si mesmas, desvinculadas e não relacionadas com os interesses, com as necessidades, com o perfil do usuário. Acredita-se que basta aplicá-las, sem adaptações, para se obter um trabalho ótimo no âmbito da informação. Trabalhos visando à "educação do usuário" são implantados, tentando levar os usuários a conhecer os códigos e tabelas utilizados por elas para

a organização, armazenamento e recuperação da informação. Outras ações voltam-se muito mais aos suportes, do que as necessidades dos usuários, como, por exemplo, a disponibilização de computadores com acesso à Internet. São os computadores apenas alocados na biblioteca, permitindo aos usuários que os manuseiem, mas sem que haja um trabalho de orientação ou a oferta de serviços que atendam a necessidades possíveis de serem satisfeitas através da Internet.

· Todo o trabalho é voltado aos suportes.

Apesar de em seus discursos os bibliotecários, hoje, apontarem e reconhecerem a informação como sendo o paradigma da biblioteconomia, o suporte ainda é a base dos seus trabalhos. Mais que os suportes, o próprio acervo pode ser considerado o que dá sustentação ao seu trabalho. Pensando em um trabalho norteado pela informação, e sendo esta subjetiva, não pode a biblioteca limitar-se exclusivamente a seu acervo dentro do processo de recuperação, disseminação e mediação da informação. Entendendo as técnicas como um fim em si mesmas, nada mais natural do que se voltar para os suportes, pois estes permitem que sobre eles mais facilmente sejam empregadas tais técnicas.

· Todo o trabalho é voltado quase que exclusivamente para o livro

Deseja-se que a biblioteca se dissocie do livro como seu suporte básico de trabalho. Não obstante ser o livro provavelmente o suporte que melhor se adapte, ainda, como

meio disseminador de informações nas bibliotecas – já que é adquirido a um custo relativamente barato, é passível de uso pela maioria dos usuários reais, permite seu manuseio em lugares e de formas mais variadas que outros tipos de suportes, tem uma grande durabilidade, é fácil de ser substituído, etc. –, não pode ser considerado o único nem o mais importante, pois cada informação, para ser obtida, exige um tipo de suporte específico. Os bibliotecários insistem em afirmar que seu objeto de trabalho e estudo é a informação, mas sua prática aponta para o livro. A recuperação da informação, ou melhor, as maneiras propiciadas pela biblioteca, para que o usuário se relacione com a informação, são voltadas e direcionadas para o livro. O catálogo das bibliotecas públicas, usualmente organizados em fichas, remetem os usuários aos livros. Em algumas bibliotecas, pode-se encontrar catálogos com a relação dos periódicos disponíveis, ou a relação de um outro tipo de suporte. A indexação de artigos de periódicos, disponíveis em fichas catalográficas e recuperáveis por autor, título e, principalmente, assunto, é um trabalho ausente nas bibliotecas públicas brasileiras. Assim, quando um usuário recorre à biblioteca, buscando a satisfação de uma necessidade informacional e a expõe ao funcionário do Serviço de Referência e Informação, este apontará os catálogos, como forma de recuperar materiais que possam responder àquela necessidade. Como os catálogos são estruturados a partir da catalogação de livros, será este o tipo de material para o qual o usuário será remetido.

· Só há biblioteca quando seu espaço é repleto de livros.

Estantes e livros, mesmo para os bibliotecários, são sinônimos de biblioteca. Quando uma biblioteca pública, de caráter tradicional, está sendo organizada, a primeira providência dos que a coordenam é promover uma grande campanha para arrecadar livros. Pouco importa a adequação dos livros doados pela comunidade à necessidade dos usuários que serão atendidos. Importa, sim, a existência de livros nas prateleiras. A biblioteca pública tradicional só se reconhece como uma verdadeira biblioteca quando suas estantes estão repletas, abarrotadas de livros.

· As técnicas, o trabalho da biblioteca e os bibliotecários são entendidas como neutros e imparciais.

Empregando as mesmas técnicas em qualquer tipo de biblioteca, seja ela pública, escolar, universitária ou especializada, sem adequação ao perfil e às características dos usuários e da comunidade, que irá usufruir do trabalho e dos serviços daquela biblioteca em específico, aponta-se para uma concepção de neutralidade e imparcialidade dessas técnicas. Da mesma forma, os trabalhos desenvolvidos e oferecidos pelas bibliotecas públicas são considerados bons e importantes a priori, pois ou são descritos na literatura ou já foram empregados em outras bibliotecas. Mesmo aqueles que são gerados na própria biblioteca também são considerados bons e importantes previamente, já que idealizados e formulados visando ao bem público, ao bem da comunidade, embora normalmente esta

não participe da elaboração, planejamento e, inclusive, da análise de sua necessidade. Os bibliotecários, por sua vez, acreditam que, aplicando técnicas neutras, também são neutros, não interferindo na relação entre necessidade e informação. Essa interferência existe e se faz presente na formação do acervo da biblioteca (até mesmo porque os materiais publicados e disponíveis seguem interesses de mercado e não traduzem, necessariamente, todas as correntes de pensamento humano), intensifica-se no processamento técnico pelo qual passam os materiais e se torna evidente, a partir do trabalho desenvolvido pelo Serviço de Referência e Informação.

· A matéria-prima da biblioteca, a informação, não sofre nenhum tipo de interferência, quer política, social, econômica, cultural, etc.

A informação também é considerada neutra, pois existe concretamente e se adapta perfeitamente a um usuário, sem que se o conheça ou se saiba algo sobre a necessidade que o levou à biblioteca. Esse é o pensamento presente na maioria dos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas. Informação é considerada como algo real, material, tangível, que existe solta no mundo, bastando adequá-la ao pedido do usuário. A informação é entendida apenas sob o aspecto técnico, ou seja, uma "mercadoria" passível de ser moldada por si só, sem uma análise das implicações sociais e políticas decorrentes de sua manipulação e disseminação. A informação, na medida em que está armazenada na biblioteca, perde todas as influências, as interferências, as ideologias, as concepções inerentes a ela. Pode ser oferecida para qualquer pessoa, independente de seus

interesses, seus conhecimentos prévios, os objetivos para os quais será utilizada e empregada, etc. Pode-se excluir, pensando dessa forma, o usuário do processo de referência.

· O serviço de referência pode ser exercido por qualquer pessoa.

Como já observado e discutido anteriormente, os funcionários que atendem e atuam junto aos usuários, no Serviço de Referência e Informação, não precisam ser, necessariamente, capacitados e formados para isso. Qualquer pessoa pode exercer essas atividades, pois estas não passam de uma ação mecânica e desprovida de um trabalho intelectual, na medida em que se acredita que a informação é concreta e pode ser fornecida sem uma negociação prévia com o usuário. Essa concepção enfatiza também, entre outras coisas, a importância exagerada que é atribuída às técnicas e o descaso com o usuário.

· Não há participação efetiva da comunidade na gestão da biblioteca

Este é um ponto que deve ser enfatizado. A comunidade não participa da gestão da biblioteca, contrariando o discurso bibliotecário que procura veicular, populistamente, o caráter democrático da biblioteca pública. Não estamos defendendo que a administração do sistema de informação da biblioteca deva ser delegada exclusivamente aos usuários, sob pena de cairmos em um populismo idêntico ao que consideramos errôneo. No entanto, a participação da comunidade nas decisões sobre a implantação de políticas de atuação da biblioteca deve não apenas ser considerada, como efetivamente implantada.

Sem isso, a biblioteca tende a se isolar da comunidade a que deve atender, dissociada dos interesses comunitários e sem função social.

· O objetivo maior da biblioteca é promover e fornecer a "boa" leitura

A biblioteca pública ainda trabalha voltada exclusivamente para a disseminação, para a promoção da leitura. Esse objetivo não pode ser negado a ela, mas não pode ser entendido como o único a ser considerado e implantado. Os trabalhos de animação cultural pretendem, em última instância, levar os participantes à leitura. Tais trabalhos obtêm sucesso, atingindo seus objetivos, quando, finda sua realização, os participantes acorrem às estantes e retiram livros por empréstimo. Além disso, a interferência dos bibliotecários, que inegavelmente existe, se exacerba quando eles atribuem a si próprios a decisão sobre o que deve e o que não deve ser considerado como leitura "saudável", "boa" leitura. A idéia de esconder e proibir o acesso a "livros perniciosos", a exemplo do que ocorreu no início do século, ainda é prática corrente nas bibliotecas públicas.

· O usuário deve procurar a biblioteca, não o contrário

A biblioteca mantém suas portas abertas àqueles que dela quiserem fazer uso. Os que não freqüentam a biblioteca, não o fazem por vontade própria por desinteresse. Deve-se buscar no usuário as causas para o pequeno público que utiliza o espaço da biblioteca.

· A biblioteca independe da sociedade para existir e sobreviver.

A biblioteca não é nem sujeito nem objeto da história; os acontecimentos sociais não interferem no seu cotidiano. Ela independe da sociedade para existir. As informações armazenadas na biblioteca não precisam estar vinculadas aos interesses da comunidade atendida. Ela existe por si só e se basta a si mesma.

Os itens acima visam apresentar características da biblioteca pública tradicional. Não podem, no entanto, ser generalizados, pois algumas bibliotecas atuam de forma diferenciada em relação, se não a todos, ao menos a alguns desses itens.

As bibliotecas alternativas, por sua vez, procuram fazer frente ao modelo da biblioteca pública tradicional.

Há uma tipologia entre as bibliotecas alternativas, embora não totalmente consistente que as divide, de maneira genérica, em: Biblioteca Comunitária Conjunta; Biblioteca Viva; Biblioteca Ação Cultural; Biblioteca Verdadeiramente Pública; Serviços Referenciais; Centros de Documentação Popular; Bibliotecas Comunitárias e Bibliotecas Populares. As várias nomenclaturas não evidenciam ou se referem a grandes diferenças, o que nos leva a não entender muitas delas como uma categoria ou um tipo específico entre as bibliotecas alternativas.

Cada uma dessas bibliotecas foi analisada e caracterizada em capítulo específico do texto Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas (ALMEIDA JÚNIOR, 1997b), podendo ser consultado por aqueles que se interessem em aprofundar o tema.

É conveniente, porém, a apresentação da definição de "Bibliotecas Alternativas" com a qual se trabalha neste texto. Entende-se aqui por Bibliotecas Alternativas, as propostas, práticas ou teóricas, que visam alterar, modificar, transformar os trabalhos, as atividades, as posturas, as idéias das bibliotecas públicas tradicionais. Qualquer discussão sobre bibliotecas alternativas deve, necessariamente, como evidenciado na definição, estabelecer a Biblioteca pública tradicional como parâmetro e ponto de partida.

Para uma compreensão mais aprofundada das bibliotecas públicas e das bibliotecas alternativas, seria importante a inclusão de uma revisão de literatura, objetivando evidenciar a maneira como elas são vistas e entendidas pelos autores e pesquisadores da área. No entanto, uma revisão sobre o assunto foi por nós elaborada e integrou a dissertação de mestrado "Bibliotecas Populares: características e confrontos" (ALMEIDA JÚNIOR, 1992). Posteriormente, atendendo à solicitação da editoria da Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, desenvolvemos uma Bibliografia Comentada (ALMEIDA JÚNIOR, 1993) que revisa e atualiza o trabalho anterior. Considerando estar atualizada, merecendo a inclusão de poucos itens, mas que não alteram ou não apresentam propostas novas, optamos por incluí-la no presente trabalho em forma de anexo. Visa apenas contribuir com aqueles que desejam conhecer a literatura sobre esse assunto, sem ampliar desnecessariamente o corpo deste trabalho.

Serviços desenvolvidos

As bibliotecas públicas oferecem, quase sempre, dois tipos de serviços: o empréstimo e a consulta. O empréstimo é um trabalho meramente burocrático – na sua execução – e normalmente não é desenvolvido por bibliotecários. O atendimento ao usuário – forma mais importante para propiciar a consulta –, por sua vez, apesar de importante, não é, em muitas bibliotecas, a exemplo do empréstimo, exercido por profissionais bibliotecários. A avaliação desse tipo de serviço, como provam os textos da área, é extremamente complexa e difícil de ser implantada. Por esse motivo, as bibliotecas, invariavelmente, se utilizam, quando o fazem, de técnicas e instrumentos inapropriados. Não obtendo uma real avaliação desse tipo de serviço prestado. Isso resulta na manutenção de um atendimento totalmente destoante das necessidades dos usuários.

Como o atendimento é um serviço desenvolvido por todas as bibliotecas públicas, sem exceção, ele será objeto de análise especifica.

A biblioteca pública e suas atividades são entendidas como complemento, suporte e apoio da educação formal. A função da biblioteca pública é apenas a de contribuir com a discutida "pesquisa escolar". Tal afirmativa baseia-se no percentual já apresentado (90%) de alunos entre os usuários atendidos pela biblioteca pública. Com essa quantidade avassaladora de alunos, a biblioteca sente-se obrigada a atender, respeitar e tentar satisfazer a demanda gerada por esse contingente de usuários. Pouco espaço sobra para desenvolver outros trabalhos já que,

no caso brasileiro, as bibliotecas públicas são paupérrimas, contando com parcos recursos financeiros e humanos, péssimas e inadequadas instalações, além do descaso com que são contempladas pelos governos quer federal, estadual ou municipal.

Alguns dados sobre a biblioteca pública podem contribuir para um conhecimento maior da sua real situação no Brasil.

Resgatando os dados sobre a quantidade de bibliotecas públicas existentes no Brasil, apresentados na Introdução deste trabalho – "Dos 5482 municípios brasileiros, 3288 possuem bibliotecas. Desse total, funcionam 3079, mas entre 700 e 1000 estão mal-instaladas." (AVANCINI, 1999, p.5) –, e transformando esses dados em porcentagem, obtemos um quadro estarrecedor sobre a situação das bibliotecas públicas no Brasil:

> – 40% dos municípios brasileiros não possui biblioteca pública.
> – 4% do total de municípios existentes no Brasil possui bibliotecas públicas, mas estas, por razões não explicitadas, não funcionam.

Assim, o percentual de municípios que não contam com os serviços da biblioteca pública eleva-se para 44%.

Ainda mais:

> – entre 12,8% a 18,2% (média de 15,5%) desses municípios possui bibliotecas "mal-instaladas".

Adicionando-se a média acima aos 44% obtidos anteriormente, chegamos a um total de 59,5% de municípios

brasileiros que, ou não possuem bibliotecas, ou estas não funcionam ou, quando funcionam, o fazem de maneira extremamente precária. Praticamente 60% dos municípios brasileiros estão nessas condições.

Como os dados normalmente são levantados, registrados e enviados pelos próprios municípios, é de se supor que as prefeituras, com o intuito de preservar a imagem da gestão do prefeito ou de passar um perfil da cidade como preocupada com aspectos culturais, amenizem ou mascarem a real situação das bibliotecas públicas de suas localidades.

Sabemos, através de levantamentos, pesquisas e relatos de bibliotecários, que existem municípios nos quais a biblioteca pública localiza-se "atrás da mesa do prefeito" ou que, provisoriamente, por falta de espaço, foi alocada no banheiro de alguma repartição pública. Obviamente, o acesso a tais bibliotecas é restrito ou, até mesmo, inexistente.

O número, portanto, de municípios brasileiros que contam com uma biblioteca que de fato funcione pode ser avaliado como irrisório. Talvez, não mais do que 20% a 30% desses municípios. Esses dados não são meramente pessimistas, mas baseiam-se no retrato apontado por Luís Augusto Milanesi (1986) criador do Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo e, durante o período de 1984 a 1996, seu diretor ou, nos últimos tempos, supervisor direto.

Convém lembrar que o Estado de São Paulo é o mais rico da União, com regiões em seu interior que estão entre as maiores rendas per capita do Brasil. O Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo, assim, deveria se constituir no Sistema que possui o maior número de cidades conveniadas. Esse

determinismo não pode ser considerado levianamente, pois sabemos que a instalação de uma biblioteca em um município não é motivada apenas por fatores e questões financeiras, devendo ser considerados outros fatores, em especial a vontade política. A biblioteca talvez não seja uma obra significativa quando o interesse da gestão de um prefeito é se fazer presente, é se fazer visto. Apenas quando o prédio da biblioteca é suntuoso ele, prefeito, pode ser lembrado e sua administração reconhecida como dinâmica e empreendedora. Esse é o pensamento da maior parte dos políticos brasileiros.

Apesar disso, São Paulo pode ser considerado como base para o conhecimento da situação das bibliotecas públicas brasileiras, identificando-o como parâmetro máximo e otimista do que ocorre no restante do país. É necessário afirmarmos que esse parâmetro pode se apresentar como não totalmente condizente com nossos expectativas quando e se alguma pesquisa ou levantamento for efetuado posteriormente. No entanto, considerando a falta de dados confiáveis, utilizaremos a realidade de São Paulo na procura da compreensão da situação das bibliotecas públicas brasileiras.

Em seu livro "Ordenar para Desordenar" (1986), Milanesi retrata a situação do Estado de São Paulo quanto às bibliotecas públicas, antes e logo após a criação do Sistema: poucas eram as cidades que possuíam bibliotecas e muito menor aquelas que funcionavam e eram dirigidas por profissionais com adequada formação. O Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo, já a partir da sua implantação e durante o período em que Milanesi esteve em sua direção, foi considerado por bibliotecários e pesquisadores da biblioteca pública brasileira

como modelo a ser seguido. No momento de sua saída, doze anos depois, da Secretaria de Estado da Cultura, como Diretor do Departamento de Ação Cultural ao qual o Sistema estava subordinado, a realidade das bibliotecas, embora tenha melhorado, não é significativamente diferente da existente no início da implantação do Sistema. Suas queixas em relação ao descaso das administrações municipais quanto à implantação e manutenção de bibliotecas públicas; ao despreparo ou desinteresse dos bibliotecários em desenvolver trabalhos e atividades diferenciadas das vinculadas à biblioteca pública tradicional, etc., são conhecidas de todos os que estiveram presentes em palestras por ele pronunciadas. O número de bibliotecas conveniadas ao Sistema cresceu de 1984 para cá, embora o esforço para sensibilizar os novos prefeitos que assumiram a administração dos municípios durante esse período tenha sido enorme, demonstrando que o vinculo dos municípios ao Sistema não pode ser considerado efetivo apenas pela assinatura do prefeito, estando sujeito a prioridades políticas e a instabilidades financeiras sazonais.

Para o Brasil, com os dados provenientes de São Paulo, o perfil da quantidade de cidades que possuem bibliotecas públicas pode ser entendido como pior. Inferimos que, realmente, apenas e tão somente 20% a 30% dos municípios brasileiros possui biblioteca pública em funcionamento e com um mínimo de estrutura. Muitas destas bibliotecas, para agravar o quadro, são dirigidas por pessoas não capacitadas (que, invariavelmente, atuam baseadas apenas na intuição); funcionam em períodos reduzidos (quase sempre destoantes do tempo livre da maioria da população da cidade); estão

alocadas em espaços inadequados; possuem acervos constituídos quase que unicamente através de doações e oferecem, como serviços, apenas o empréstimo domiciliar (em alguns casos, nem esse) e a consulta de materiais no local.

Quanto ao número de funcionários, as bibliotecas públicas brasileiras, acompanhando propostas da IFLA – International Federation of Library Association (1976, p.28), e considerando a população brasileira como sendo de aproximadamente 160.000.000 de habitantes, precisariam de 64.000 pessoas. Destas, ainda acompanhando os dados da IFLA (1976, p.29), 21.333 deveriam ser bibliotecários formados em cursos específicos. O Conselho Federal de Biblioteconomia, em palestras ministradas por sua presidente e diretores, aponta um número aproximado de 20.000 bibliotecários atuando no país. Um quarto desses profissionais, aproximadamente 5.000, estão fixados e desenvolvendo suas atividades no Estado de São Paulo. Dados empíricos, calcados na observação e em alguns levantamentos efetuados em eventos voltados para a área, indicam um percentual superior a 50% de bibliotecários do Estado de São Paulo atuando em empresas ou instituições privadas. Desconsiderando os profissionais que trabalham em bibliotecas universitárias, especializadas e escolares de instituições públicas, é provável que o número de bibliotecários, em São Paulo, vinculados a bibliotecas públicas não ultrapasse 1.200, ou seja, menos de 25% do total de profissionais. Nos outros Estados brasileiros, esse percentual tende a ser maior, embora tudo leve a crer, não seja maior do que 50%. Precisaríamos, assim, acompanhando as propostas da IFLA, de uma quantidade superior a 12.000 bibliotecários, apenas para

atender as bibliotecas públicas brasileiras, o que eqüivale a 60% de todos os profissionais atuantes hoje no país.

Esse é o quadro das bibliotecas públicas brasileiras que tende a se manter inalterado ou, com a crise econômica por que atravessa o país, a se agravar e piorar.

Importante lembrar, como forma de embasar a idéia acima, um trecho de um livro de Emir Suaiden. No final de década de 70, esse autor realiza uma pesquisa tendo como base apenas as bibliotecas públicas estaduais, ou seja, instituições coordenadoras, localizadas nas capitais dos Estados. Na época, São Paulo era o único Estado brasileiro que não possuía uma biblioteca desse tipo. O autor da pesquisa resolveu incluir a Biblioteca Pública Mário de Andrade, que era, e continua sendo, uma biblioteca municipal. O trecho escolhido sintetiza os resultados da pesquisa:

> A análise realizada torna possível concluir que a situação geral das bibliotecas públicas no Brasil ainda é lamentavelmente crítica, particularmente com referência à área física ocupada, aos móveis e equipamentos, aos recursos humanos, sobretudo no que se refere aos bibliotecários, aos recursos financeiros, ao acervo, à organização das coleções e ao Serviço de Circulação. (SUAIDEN, 1980. p.24).

Observa-se que, após vinte anos da pesquisa realizada por Emir Suaiden, pouco mudou em relação à situação daquela época. Com base nesse tipo de dado é que acreditamos que, havendo mudanças, serão pequenas e insignificantes.

Como ampliar os serviços oferecidos dentro de um panorama como esse e considerando que nem os poucos

disponibilizados estão sendo adequadamente desenvolvidos? Essa é uma questão que deve ocupar espaço prioritário nas reflexões dos profissionais que atuam em bibliotecas públicas.

Apesar das dificuldades, algumas bibliotecas – entre as poucas que existem, possuem um mínimo de estrutura e contam com profissionais bibliotecários – conseguem oferecer, com dificuldades, alguns serviços diferenciados dos dois tradicionais (empréstimo e consulta). Esses serviços estão ligados a atividades culturais e são chamados pelos profissionais como serviços de animação cultural, ação cultural ou animação de leitura. Genericamente, tais serviços estão abaixo elencados:

· Hora do Conto
· Poesia (Concurso, Oficina etc.)
· Teatro (Apresentação de peças, criação de grupos)
· Audição musical
· Cinema
· Televisão
· Jogos educativos
· Jogos recreativos
· Exposições
· Concursos
· Filatelia
· Numismática
· Museu de rua
· Cursos de Arte (Pintura, Escultura, Recortes em Papel, Modelagem, Gravuras etc.)
· Outros Cursos (Tricô, Crochê, Culinária, Higiene, Primeiros Socorros, Puericultura etc.)
· Debates
· Palestras

· Oficinas (*Workshops*)
· Jornais (Edição desenvolvida pelos usuários)
· Gincanas (Culturais, com fins de socialização)
· Campeonatos (Xadrez, Jogos de Carta, Dama, Videogame etc.)
· Caça ao Tesouro
· Eventos relacionados a um determinado acontecimento (Eleições, Diretas, Derrubada do Presidente etc.)

Invariavelmente, tais serviços são organizados visando à criação do gosto pela leitura e avaliados pela quantidade de materiais retirados por empréstimo daqueles que deles participaram. Alguns são implantados e oferecidos como meros eventos, desvinculados uns dos outros, e realizados meramente por serem hoje considerados como atribuição das bibliotecas públicas.

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

As atividades e serviços desenvolvidos nas bibliotecas públicas estão sob responsabilidade do Serviço de Referência e Informação. Até mesmo porque, quase sempre, os Sistemas de Bibliotecas Públicas, quer sejam de âmbito estadual ou municipal, estão estruturados a partir de uma coordenação central, que também é responsável por todos os trabalhos técnicos, e de ramais que atendem determinadas localidades, bairros ou regiões. Estes ramais atuam diretamente com os usuários e, não tendo a responsabilidade de atividades de processamento técnico, dedicam-se exclusivamente aos

trabalhos de referência, ou seja, organização e implantação de serviços e atividades voltados para atender às necessidades do seu público. Apesar de subordinadas administrativamente e politicamente à coordenação central, elas normalmente possuem certa autonomia quanto aos serviços e atividades que desenvolvem. Assim, não há, com exceções, determinações prévias, por parte da coordenação, de quais os serviços e atividades que devem ser implantados, até porque os interesses e necessidades do público de cada uma das bibliotecas ramais são diferenciados.

Dois pontos devem estar presentes e serem entendidos como prioritários entre as preocupações dos bibliotecários que atuam no serviço de referência e informação em bibliotecas públicas: o vínculo entre as necessidades dos usuários, os objetivos e a política da biblioteca e, como conseqüência, os mecanismos que possibilitem a participação efetiva dos usuários na formulação desses objetivos e dessa política. Os serviços desenvolvidos e oferecidos pela biblioteca serão adequados e úteis socialmente, quando baseados nesses objetivos e nessa política e quando, estes, refletirem e traduzirem as necessidades formuladas e determinadas pela comunidade.

Os serviços tradicionalmente oferecidos pelas bibliotecas são selecionados, estruturados, definidos e determinados pelos bibliotecários, fundamentados em exemplos e experiências desenvolvidos por outras bibliotecas ou, até, em modismos e supostas "técnicas milagrosas" que resolveriam todos os problemas existentes nas bibliotecas, em especial a falta ou a pequena quantidade de usuários que se utilizam da biblioteca. Como exemplo dessas "técnicas milagrosas", basta lembrar o planejamento bibliotecário, a aquisição planificada (que

aumentaria os acervos das bibliotecas), o marketing, a automação, a ação cultural etc. Bastaria a aplicação dessas técnicas para resolver todos os problemas das bibliotecas. A situação atual das bibliotecas evidencia o erro dessa avaliação.

Se para os adultos, a determinação dos serviços prestados é definida pelos bibliotecários, quase que sem permitir a participação do usuário, evidentemente essa prática é maior e muito mais ampla quando o usuário é a criança ou o jovem. Parte-se do pressuposto de que a criança e o jovem devem receber, sem interferir, pois, já que ainda estão em formação, não sabem e nem têm condições para discernir sobre o certo e o errado, o que é "útil" e o que é pernicioso e perigoso para o desenvolvimento de seu caráter e de sua índole. O adulto, sustentado pela sua experiência e pelo seu conhecimento das necessidades da vida, pode definir o que é mais adequado, o que é mais importante para a formação da criança. Obviamente, a experiência e o conhecimento do adulto estão atrelados ao sistema capitalista de produção, às distinções de classe etc. Mais do que o adulto, o técnico, o bibliotecário, pode identificar e selecionar, dentro de seu campo de conhecimento, o que é melhor para a criança e para o jovem.

A grande parte dos estudos e pesquisas dentro da biblioteconomia trabalha quase sempre com a hipótese de que os problemas enfrentados pela biblioteca são ou serão resolvidos com propostas voltadas para ela mesma, isto é, as soluções apresentadas estão restritas aos limites, ao espaço da biblioteca, desconsiderando os problemas sociais, econômicos, políticos e culturais enfrentados ou vivenciados pelos usuários. Problemas da biblioteca resolvem-se exclusivamente dentro da biblioteca. O aumento do acervo, por exemplo, seria uma solução, por si só, para resolver o problema da falta de público nas bibliotecas;

a seleção melhor do acervo (baseado na grande maioria das vezes no "conceito de qualidade" do bibliotecário), isoladamente, aumentaria o número de empréstimo ou consulta; o sorriso nos lábios, a gentileza, um bom desodorante, a paciência, um perfume agradável, a simpatia e coisas assim, do bibliotecário de referência, bastariam para alterar a imagem da biblioteca e do bibliotecário; a troca da CDU pela CDD, do AACR2 pela catalogação referenciada, permitirá o "acesso" do usuário à informação desejada; o emprego cada vez maior da "hora do conto", da "dramatização", das "oficinas de leitura" etc., possibilitará desenvolver na criança o "hábito da leitura", sendo este, inclusive, considerado a meta prioritária das bibliotecas infanti-juvenis.

Pouquíssimas são as análises que pelo menos aventam a existência de diferenças de classes sociais; de dificuldades de acesso às informações, considerando acesso como a possibilidade de entendimento e compreensão da informação recebida; de diferenças culturais baseadas no lugar de origem dos usuários, de raça, de cor, de credo, de convicções políticas, de profissão, de grau de instrução, de moradia, de uso de equipamentos culturais, etc.

A proposta para a organização de um Serviço de Referência e Informação voltado para a criança é discutir os mecanismos que possibilitem a participação efetiva dela na gestão e na determinação dos objetivos e da política da biblioteca; que entenda a criança que freqüenta a biblioteca, não como um ser isolado, como uma questão de referência, mas como integrada num todo social, inseparável da sua condição de classe e de criança; que entenda a biblioteca como uma instituição, como um dos "espaços confinados

especializados" que deve, no mínimo, discutir, analisar, ponderar sua responsabilidade em relação à "uniformidade" e ao "controle" exercidos sobre a criança.

Para explicar melhor a idéia de uniformidade e controle, pode-se reproduzir um trecho do texto de Edmir Perrotti:

> A cultura produzida pela infância livremente nos espaços públicos foi progressivamente sendo assimilada pelos espaços privados à medida que a urbanização e a vida burguesa avançavam. Em decorrência disso, alteram-se para crianças e jovens as relações que mantinham com categorias sócio-culturais, como diversidade/uniformidade, e categorias políticas, como autonomia/controle. Ligadas ao espaço público, com o processo burguês de *privatização*, diversidade e autonomia acabam tendo que ceder parte de seus terrenos à uniformidade e ao controle dos espaços privados. Sem poder brincar livremente pela cidade, a criança perde não apenas o espaço físico, mas sobretudo altera estruturalmente suas condições de produzir e de se relacionar com a cultura, com a sociedade, com a vida política.

Sendo assim, problemas culturais como o da leitura devem levar em consideração essas condições dos pares diversidade/uniformidade e autonomia/controle nos tempos atuais, uma vez que as relações da infância com os livros mantêm estreitos vínculos com eles. (PERROTTI, 1990, p.92)

A exemplo da leitura, a informação também deve considerar esses pares, cabendo ao Serviço de Referência e Informação, como intermediário da relação usuário/bibliotecário, questão/resposta, necessidade/informação, e articulador dos trabalhos desenvolvidos e oferecidos pela biblioteca, a responsabilidade, não isolada, de discutir, analisar, apresentar e implantar propostas que considerem tais questões.

Avaliação

Neste tópico, serão discutidos alguns aspectos importantes da avaliação, desde sua conceituação, objetivos, instrumentos e técnicas, métodos quantitativo e qualitativo, até seu entendimento enquanto processo.

CONCEITOS

O conceito de avaliação está presente em alguns textos da literatura sobre o assunto. Parte desses textos, no entanto, aborda a avaliação, partindo do pressuposto de que sua definição e conceituação já faz parte do acervo de conhecimentos dos leitores. Uma visão geral da avaliação pode ser encontrada no estudo de Linete Bartalo, elaborado para fundamentar uma

pesquisa voltada para a área de ensino, mais especificamente, a formação de profissionais bibliotecários:

> A avaliação é um procedimento presente em todas as atividades humanas, invariavelmente buscando comparar o resultado obtido com o resultado esperado. Pressupõe mudanças qualitativas e/ou quantitativas. [...] o ser humano está constantemente avaliando-se e avaliando o seu meio ambiente, sua família, sua sociedade, seu país, enfim seu contexto, estando sempre presente nesse ato, um juízo de valor. (BARTALO, 1997, p.14).

Pensando na avaliação como algo estritamente vinculado à sociedade, participando de suas transformações e como um ato necessário nas relações sociais, outro autor afirma que o ato de avaliar "[...] não é uma simples tarefa conclusiva, mas é conteúdo necessário ao desenvolvimento de um pensamento fundado em princípios éticos; avaliar é um aprendizado de cidadania." (ALMEIDA, 1995, p.49)

Ainda no âmbito de uma conceituação mais ampla e geral, podemos acrescentar algumas idéias propostas por Ristoff: "Avaliar é importante para impulsionar um processo criativo de auto-crítica."; "Avaliar é uma forma de restabelecer compromissos com a sociedade." (1995, p.45). O autor apresenta uma outra idéia, ressaltando sua importância e exibindo-a à parte: "avaliar para (a)firmar valores." (1995, p.46).

A idéia de juízo de valor presente na concepção de avaliação de Bartalo e de Ristoff, também é acompanhada por Oberhofer: "Assim, conceitualmente, a avaliação é um julgamento de valor com relação à realização de um objetivo pré-determinado." (1983b, p.46).

Parece-nos que é possível extrair dos conceitos apresentados alguns itens que permitem uma análise mais específica da idéia de avaliação:

– juízo de valor;
– dependente;
– inconclusiva.
– processo;

A concepção de avaliação que aceitamos e assumimos neste trabalho considera e se estrutura nos quatro pontos elencados acima e, quando especificamente aplicada ao segmento da biblioteca, em alguns outros pontos que serão apresentados posteriormente.

A avaliação é um juízo de valor aplicado a dados recolhidos, levantados ou observados. Partindo-se dessa afirmação, e considerando que um juízo de valor não é único, consensual ou absoluto, a avaliação sempre contará com um aspecto subjetivo e não poderá ser entendida como definitiva. Por mais concretos que sejam os dados colhidos, por mais que se empregue técnicas e instrumentos definidos, a subjetividade estará presente. Ela pode ser verificada em textos da área de educação, onde afirmam diversos autores que a avaliação deve enfocar atitudes, interesses, ideais, modos de pensar e agir, hábitos de trabalho, bem como adaptação pessoal e social.

Um juízo de valor, na verdade, é a corporificação de um modo específico e particular de compreender e explicar o mundo. Esse juízo de valor, pensando dessa forma, é impregnado de ideologia, e a avaliação passa a ser um campo de disputas que ultrapassa as questões mais aparentes e formais do que está sendo avaliado.

A avaliação depende de interpretações de dados, interpretações essas que são pessoais. Sendo assim, a parcialidade é inerente à própria idéia de avaliação e esta não é neutra. A escolha de um tópico a ser avaliado, a opção por determinadas técnicas e instrumentos, etc., pressupõe uma atitude parcial.

Atribuindo um valor e sendo parcial, quem avalia exerce uma ação de poder, uma interferência, determinando e norteando caminhos, decidindo sobre os destinos do objeto avaliado.

A avaliação não pode ser entendida nem compreendida como sendo um fim em si mesma. Ela é um meio e como tal deve ser exercida. Quando da implantação de um serviço, por exemplo, a avaliação é dependente de objetivos, de procedimentos, e outros que compõem o planejamento, não se esgotando nela mesma. É dependente, também, dos critérios determinantes do que se espera, ao final, do serviço implantado. Espera-se algo e é com base nessa expectativa que o serviço, como no exemplo acima, será avaliado.

A avaliação é inconclusiva, pois não nos leva a soluções absolutas e isentas de erros. Conclui-se, sim, por um caminho, por uma atitude, por uma idéia, mas, se a decisão for entendida mais à frente como não de todo acertada ou adequada, é possível sua alteração tantas vezes quanto necessário.

A avaliação é um "processo". Inicia-se ou deve se iniciar na própria formulação do projeto de serviço e caminhar com a implantação dele. Deve estar presente sempre, durante o período em que esse serviço existir. Deve também modificar, alterar, reestruturar os serviços, de acordo com os resultados.

A avaliação deve seguir, deve se nortear pelos objetivos

propostos inicialmente para o serviço. Mas, não deve ocorrer apenas como decisão dos aplicadores, dos que oferecem o serviço. Deve-se abrir espaço para que aqueles que recebem o serviço possam se manifestar. Essa manifestação, no entanto, não pode ser apenas a "oportunidade de falar", estando a decisão exclusivamente ligada aos bibliotecários. É preciso criar mecanismos que permitam ao usuário interferir nas decisões. Não se deve, no entanto, cair no lado contrário, ou seja, dispensar ou relegar o conhecimento técnico dos bibliotecários, pois pode-se decidir com base num empirismo que não leva a nada, ou em meros "achismos".

Se a avaliação é constante, presente em todas as fases dos serviços oferecidos, se a participação dos que recebem ou usufruem dos serviços é imprescindível, sob pena de invalidar os resultados obtidos pela avaliação e se esses resultados interferem, modificam e transformam os serviços, é impossível entendê-la como algo diferente de um processo.

Direcionando nossa atenção para um nível micro, ou seja, para a avaliação dentro de um espaço restrito e referente a um objeto específico, podemos nos valer das posições de Bielschowski (1996), retratadas em duas passagens:

> Entende-se que avaliar se caracteriza como uma ação que orienta os caminhos que um programa e uma Instituição devem seguir e que estimula seus participantes a segui-los, gerando e preservando o seu compromisso de assim proceder. (p.31)

> É possível dizer que, de um modo geral, o papel da avaliação é dar respostas às indagações que, por sua vez, provêm essencialmente de três grupos de interessados: os que têm poder de decisão sobre o objeto ou o foco em questão

> (programa, curso de ação, Instituição ou outro); os que, fora da Instituição ou desse objeto, influem direta ou indiretamente na formulação de políticas relacionadas ao foco de atenção; e aqueles que formam o corpo da Instituição ou do programa e que vivem e dinamizam seu cotidiano. (p.30-31)

Considerando os três grupos de interessados apresentados pelo autor, é preciso reconhecer que, se há interessados, há interesses que não necessariamente são consensuais, idênticos ou semelhantes. É possível afirmar que, normalmente, tais interesses são antagônicos, em especial nas bibliotecas públicas que é, em última instância, nosso espaço de estudo.

Os interesses são a explicitação, a exteriorização, o que se faz visível do jogo político e social latente nas relações dos grupos. Assim, em uma avaliação existem várias avaliações nela embutidas. São várias avaliações que expressam e representam os interesses dos grupos. Neutralizar os interesses é tarefa impossível, restando apenas a composição, a atuação dos grupos na e sobre a avaliação.

Além disso, no caso das bibliotecas, é preciso deixar explicitada a importância de uma análise que considere os usuários em potencial, ou seja, aqueles que, embora não o fazendo, podem vir a utilizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Temos que levar em conta os interesses não só daqueles que efetivamente freqüentam o espaço da biblioteca, mas também daqueles que fazem parte da comunidade a qual uma biblioteca específica deve atender.

Na avaliação não se pode esquecer de aspectos extrínsecos, portanto, do que se está avaliando. É preciso analisar a relação do que se avalia com o todo externo, com a sociedade, com

problemas maiores que podem estar influenciando – e que de fato influenciam –, de alguma forma, o que se está avaliando.

Ideologias, posições, idéias, conceitos, etc., influem a avaliação, pois estão presentes não só no avaliador ou no grupo designado para isso, como nos grupos presentes no processo avaliativo. Por mais objetivos que sejam os critérios e os instrumentos de coleta, não é possível isolar, isentar a avaliação de uma parcialidade, de uma subjetividade inata a ela.

As indagações provenientes desses grupos geram as metodologias para a busca e a interpretação das informações. A metodologia escolhida é que vai determinar o processo avaliativo.

Há que se alertar, por outro lado, que a resposta, ou respostas, a todos esses interesses não é uma tarefa fácil, ao contrário, é de extrema complexidade, mas necessária para a avaliação.

Com base no exposto, uma pergunta sobressai: Para que avaliar?

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

Buscando subsídios para compreender e entender melhor

o processo avaliativo não especificamente na área da biblioteconomia, optamos, por sua proximidade com ela, pela educação. É essa área muito próxima da biblioteconomia e tem boa parte de suas teorias, conceitos e idéias utilizadas por ela.

Na procura por textos que abordassem a avaliação nessa área, deparamo-nos com uma afirmação de um reconhecido educador, Moacir Gadotti, no prefácio de um importante livro sobre o assunto:

> A quase totalidade da literatura referente à avaliação diz respeito à aprendizagem do aluno. Entre essa literatura, uma grande parte trata das técnicas de avaliação. (GADOTTI, 1995, p.1).

Ora, a educação, que aparentemente poderia servir como base através de suas teorias, para a elaboração de uma proposta para uso nas bibliotecas públicas, está voltada, como atesta o trecho citado, para a aprendizagem do aluno. Sendo que as funções da biblioteca pública são mais amplas e não estão restritas ao aprendizado, tornou-se difícil o emprego desses conceitos. Além disso, ultimamente a educação começa a se preocupar com outros tipos de avaliação: o curricular e o institucional. Quanto a este último tipo, como forma de corroborar com nossa assertiva, vale lembrar que foi criado em 1996 um periódico específico para tratar do assunto e que recebeu o nome de avaliação. Essa publicação é de responsabilidade da Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior e tem sua sede na Unicamp.

São esses os principais tipos de avaliação dentro da avaliação educacional.

A preocupação com a avaliação, no âmbito da educação, é recente, datando seu início no começo do século XX. Quatro grandes etapas, ou gerações, podem ser distinguidas desde sua inclusão entre os interesses dos educadores até os dias de hoje.

A primeira etapa esteve associada à mensuração. A avaliação esteve, nesse momento, vinculada à idéia de medida. O avaliador, assim, tinha um caráter eminentemente técnico.

> A segunda geração, voltada para a verificação do alcance dos objetivos, adquiriu visão mais descritiva do rendimento do aluno [...]. Faltava, porém, à complexidade desses modelos, utilidade e relevância aos que deveriam se beneficiar da avaliação. A distinção entre medida e avaliação foi marcante nessa fase, e o papel do avaliador, embora ainda técnico, foi muito mais o de descrever padrões e critérios em relação ao sucesso ou ao fracasso de objetivos. (BIELCHOWSKI, 1996, p.30).

A excessiva dependência, em relação à definição de objetivos, levou ao surgimento da terceira etapa. "[...] o aspecto puramente descritivo da fase anterior omitia o que se tornava essencial no processo avaliativo, ou seja, o julgamento de valor, e este foi o que caracterizou essa terceira geração." (BIELCHOWSKI, 1996, p.30). Nesse momento, o papel do avaliador passa a ser como o de um juiz.

Apesar dessas três gerações terem representado um avanço quanto ao desenvolvimento do conhecimento em avaliação,

> [...] alguns problemas se agudizaram na tentativa de o avaliador integrar todos esses papéis técnicos, descritivos e de julgamento. Nesse sentido, algumas tendências tornaram-se conflitantes e o foram, principalmente no que diz respeito à

> relação entre gerenciamento e avaliação, à falha em integrar a pluralidade de valores e ao compromisso rígido com o paradigma científico da investigação. A quarta geração emerge então e se identifica, principalmente, pela busca de um enfoque mais amplo e amadurecido de avaliação, indo para além de uma posição supostamente científica e meramente voltada para a coleta de informação, a fim de envolver aspectos humanos, políticos, sócio-culturais e contextuais, sendo a negociação elemento crucial de integração. Nesse sentido, são levadas em consideração as preocupações, as percepções, as construções e os valores dos interessados em relação ao objeto de avaliação.(BIELCHOWSKI, 1996, p.30).

Pode-se dizer, acompanhando o autor, que as gerações que se sucederam na trajetória histórica da avaliação educacional, não foram eliminando as anteriores, mas acumulando e incorporando aspectos delas.

Apesar da incidência dos tipos de avaliação, na educação, estarem centrados na avaliação de desempenho e hoje, na avaliação de currículo e na avaliação institucional, empregamos vários aspectos e conceitos presentes em textos que procuram uma abordagem mais ampla e diferenciada.

É preciso uma análise da literatura biblioteconômica sobre o assunto de interesse de nosso estudo. Nossa atenção, muito embora esteja voltada para a biblioteconomia como um todo, se centrará no Serviço de Referência e Informação, pois é em seu espaço que os serviços estruturados e oferecidos aos usuários devem estar localizados.

No âmbito da avaliação do Serviço de Referência, portanto, podemos nos valer de um texto de Nice de Figueiredo, publicado em 1977, mas que apresenta uma revisão da literatura sobre o assunto.

> A pesquisa no campo da referência tem tentado avaliar o serviço de referência por meio da simples enumeração das questões de referência, pela classificação dos assuntos, pelas fontes e pelo tempo despendido para responder a questão. (p.88).

O emprego da avaliação junto ao Serviço de Referência e Informação dá-se quase que exclusivamente na primeira das cinco linhas de atuação desse serviço, ou seja, no Processo de Referência. Quanto às outras linhas, como veremos, elas estão relegadas pela literatura e, consequentemente, pelos bibliotecários que atuam no SRInfo.

Fica claro, no texto, a tendência pelo emprego de um método quantitativo utilizado nos estudos e aplicações quanto à avaliação do Serviço de Referência e Informação.

Além disso, essas pesquisas parecem não estar dirigidas ou apoiadas nos interesses e necessidades dos usuários, mas nos da própria biblioteca.

> Outro tipo de pesquisa, não somente para avaliar o serviço de referência, mas também para entender as variáveis envolvidas no processo de referência, tem sido realizada por diversos investigadores no campo. Estes estudos fizeram uso de dois métodos de avaliação: a análise das estatísticas de questões de referência mantidas pelos próprios bibliotecários, e a proposição direta de questões para bibliotecários de referência em situações reais ou controladas. (FIGUEIREDO, 1977, p.88).

Ainda voltada exclusivamente para o processo de referência, esse outro tipo de pesquisa lida com dois métodos de avaliação:

a) a análise das estatísticas de questões de referência mantidas pelos próprios bibliotecários. Algumas bibliotecas têm como norma o registro de questões formuladas pelos usuários e que resultaram em uma resposta satisfatória ou não satisfatória. Quando a biblioteca possui o assunto solicitado, são registradas em fichas específicas as fontes empregadas para responder a questão apresentada. Posteriormente, no caso de ser essa pergunta trazida por outro usuário, bastará recuperar a ficha e atualizar as fontes. Por outro lado, se a biblioteca não possuir nenhum material que atenda a pergunta do usuário (entendida como "pesquisa negativa" no linguajar dos bibliotecários de referência), será o assunto registrado em ficha apropriada e demandará uma pesquisa posterior, analisando-se a pertinência ou não de ampliação do acervo para abarcar o assunto não existente.

Qualquer pesquisa, ou a maioria delas, realizadas pelo Serviço de Referência e Informação não consegue abarcar a totalidade dos possíveis materiais que satisfaçam o objeto dela. Considerando o conceito de informação utilizado neste trabalho, em especial o fato de ser a informação subjetiva e dependente do usuário para que se concretize, não há a possibilidade de aceitarmos uma pesquisa como abrangendo a totalidade das informações potenciais existentes apenas no espaço da biblioteca. Ampliando o espaço de localização das informações, desconsiderando as paredes restritivas da biblioteca, incluindo as informações digitais, virtuais presentes nas redes eletrônicas de dados, etc., a idéia da totalidade de uma pesquisa passa a ser praticamente impossível.

Não sendo viável oferecer "todas" as informações existentes para a realização de uma pesquisa, é preciso uma interferência do profissional bibliotecário, que atua junto ao Serviço de Referência e Informação. Essa interferência se implementa através da "mediação".

Entendemos mediação como o processo pelo qual o profissional da informação faz a relação entre a necessidade de informação (questão real) com a informação que satisfaz essa necessidade.

A questão de referência – ou seja, aquela que é apresentada pelo usuário no espaço da biblioteca ou através de ferramentas de recuperação à distância de informação, e pode ser satisfeita com o acesso a documentos – divide-se em três grandes segmentos: questão real, questão do usuário e questão inicial. A questão real é aquela que representa a verdadeira necessidade do usuário. A questão do usuário é a forma como a necessidade é entendida pelo próprio usuário. Por último, a questão inicial é a maneira como o usuário apresenta sua necessidade para o bibliotecário. Quase sempre a questão real não é entendida inteiramente pelo usuário, sendo formulada mentalmente por ele. Ao modo como formula e entende sua necessidade damos o nome de questão do usuário. Esta última é apresentada ao bibliotecário, mas, boa parte das vezes, a exteriorização da questão do usuário não a esclarece adequadamente, sofrendo uma série de dificuldades e barreiras, tais como o nervosismo, o fato de estar em um espaço que é entendido como destinado a outras pessoas, a problemática de articular em palavras uma necessidade que não totalmente compreendida, o desconhecimento das formas pelas quais o bibliotecário poderá auxiliá-lo, etc.

O profissional da informação, através da questão inicial apresentada pelo usuário, deve desvendar a questão real, permitindo, assim, ao usuário, a possibilidade de obter as informações que satisfaçam as exigências provenientes da questão.

Esse é um processo difícil, complexo e nem sempre bem sucedido.

Para amenizar e tentar diminuir a dificuldade no aclaramento da questão real, algumas propostas indicativas, algumas orientações normativas são apresentadas por poucos autores. O conhecimento dos vários momentos que compõem o atendimento de um usuário é imprescindível para a busca de eliminação do maior número de barreiras e empecilhos existentes nesse trabalho.

Trazendo as concepções de Jahoda, Nice Menezes de Figueiredo defende a estrutura de um atendimento de referência como sendo composto de 6 etapas ou passos.

- Análise da mensagem.
- Negociação da questão de referência.
- Estratégia de busca.
- Busca.
- Análise da resposta.
- Renegociação.

A análise da mensagem consiste em ouvir a questão apresentada pelo usuário, mesmo considerando ser a questão inicial e, normalmente, não representar de fato a real necessidade do usuário. A compreensão e entendimento da questão são cruciais para o desenvolvimento das outras etapas do processo de referência.

O segundo passo, Negociação da Questão de Referência,

é talvez a mais importante das seis etapas, pois visa, através de uma conversa com o usuário, elucidar pontos ainda obscuros e não muito delineados. Busca-se, aqui, uma quantidade maior de informações referentes ao usuário, os motivos que o levaram à biblioteca e os propósitos que determinaram a questão (pesquisa e trabalho escolar, necessidade profissional, curiosidade, atualização, etc.). Tal procedimento é desenvolvido através da Entrevista de Referência, onde o bibliotecário é o entrevistador e o usuário o entrevistado. Um roteiro é previamente concebido, constituído de perguntas que abarcam possíveis aspectos da questão, incluindo motivos e propósitos, não obstante nem todos os itens serem adequados aos diferentes tipos de usuários. O roteiro é apreendido e servirá para orientar e encaminhar a entrevista.

Com a questão negociada, e entendida o melhor possível, passa-se para a terceira etapa do processo de referência: a estratégia de busca. A eficácia deste passo depende da tradução da linguagem natural empregada pelo usuário na linguagem documentária utilizada pelo sistema de informação da biblioteca específica. O terceiro passo consiste, a partir de um domínio sobre o acervo e com o apoio ou não de produtos documentários, em analisar e identificar os possíveis materiais onde a questão apresentada pelo usuário pode ser respondida.

A verificação desses materiais e sua adequação à necessidade do usuário são fatores que o processo de referência designa como "busca" e identifica o quarto passo. Esse trabalho pode ser feito apenas pelo bibliotecário de referência, em conjunto com o usuário ou exclusivamente pelo usuário, a partir de orientação prévia do bibliotecário. Neste último caso, é aconselhável que o

usuário retorne a conversar com o bibliotecário para que possam, juntos, verificar o sucesso do trabalho.

De posse dos documentos é possível analisar as respostas obtidas. O usuário dará seu parecer sobre a possibilidade daquelas respostas sanarem suas necessidades informacionais de momento. Esse trabalho resulta no quinto passo.

No caso de uma resposta positiva, em relação ao trabalho desenvolvido no quinto passo, o processo de referência é considerado findo. Em caso de uma resposta negativa, passa-se para a renegociação, sexta e última etapa. Renegociar significa discutir novamente com o usuário a questão apresentada inicialmente, retomando a entrevista de referência, pois possivelmente ela foi falha ou incompleta. Todos os passos, a partir do segundo, serão mais uma vez executados. O processo de referência estará terminado quando o usuário se der por satisfeito com as respostas apresentadas.

Sempre há uma interferência do profissional da informação sobre a questão apresentada pelo usuário: na análise da questão inicial; durante a entrevista de referência, principalmente em relação ao entendimento da necessidade do usuário; na tradução da linguagem natural para a linguagem documentária; na estratégia de busca, indicando materiais; na localização desses materiais e na análise da resposta.

O perigo maior, vale ressaltar, localiza-se na determinação pelo profissional da informação, de falsas questões reais, levando à obtenção de informações em desacordo com as verdadeiras necessidades do usuário.

É preciso alertar também para o fato de que a questão real de um usuário é única e exclusiva, não existindo, a priori, informações que a satisfaçam, pois é o usuário quem decide se

o conteúdo total ou parcial de um documento pode ser considerado informação.

Apesar das diferenças, há características homogêneas entre os usuários, que devem ser estudadas. Mas, quase sempre, as unidades de informação desconhecem seus usuários ou possuem falsas idéias deles.

O segundo método de avaliação presente em pesquisas sobre o Serviço de Referência e Informação, apresentado por Nice Figueiredo, também merece uma discussão.

b) proposição direta de questões para bibliotecários de referência em situações reais ou controladas.

A forma de avaliação proposta neste segundo método está direcionada exclusivamente para a atuação do bibliotecário de referência, no tocante às etapas do processo de referência. Exclui-se o usuário, sua questão e suas necessidades. Na verdade, avalia-se apenas a técnica, o que nos faz inferir que tal idéia baseia-se no conceito da neutralidade da técnica e na possibilidade de seu emprego em qualquer tipo de biblioteca e, também, em uma mediação que subentende homogeneamente o usuário.

Mesmo considerando válida essa forma de avaliação, é preciso ressaltar o fato de que qualquer pessoa, sabendo-se avaliada, terá comportamentos não exatamente idênticos àqueles que teria em uma situação normal.

A inclusão de mais um método ao anteriormente mencionado não altera as afirmações quanto ao caráter quantitativo da avaliação do Serviço de Referência e Informação.

Analisando estudos mais antigos, Gardiner (apud. Nice, 1977, p.88) afirma que tais estudos pecaram pela "falta de generalização", motivada pela ausência de rigor científico.

A mesma autora refere-se à tese de Bunge como sendo um dos primeiros estudos, em 1967, a fazer uso das questões de referência, usando um método científico. Ele testa a relação entre o treinamento formal em biblioteconomia e a execução do trabalho de referência, ou seja, o trabalho executado por profissionais bibliotecários e pessoal apenas com a prática do serviço.

Outro investigador, Childers, usou uma amostragem de questões de referência de resposta imediata indagadas pelo telefone, e simulando uma interação real entre o usuário e o bibliotecário. A principal conclusão: somente 54,75% de todas as questões foram respondidas corretamente (FIGUEIREDO, 1977, p.89).

Avaliações dentro das duas formas registradas anteriormente, possuem problemas que normalmente não são salientados. Um deles diz respeito ao emprego de registros elaborados pelos próprios bibliotecários de referência. Esses registros apontam apenas os resultados finais, escamoteando entrevistas mal realizadas e nunca consignando qualquer tipo de erro.

Direcionar a avaliação no sentido de auscultar o usuário sobre a atuação do bibliotecário também não se configura em um método eficaz, pois o usuário não conhece o que pode esperar da biblioteca, não tendo condições, portanto, de realizar tal avaliação. Figueiredo enfatiza que esse tipo de tentativa foi empregada em estudos antigos e que resultaram nas mesmas conclusões indicadas acima. (1977, p.89).

Essa situação não esteve restrita apenas ao período analisado pela autora. Ainda hoje, como demonstram textos da área, observações em bibliotecas e conversas com bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas, as análises feitas por estas instituições, quanto ao nível de satisfação do usuário, empregam questionários onde são solicitadas avaliações em relação às informações recebidas e seu vínculo com a necessidade que motivou a procura por elas. Solicita-se a opinião do usuário, mesmo cientes de que o nível de conhecimento dele sobre as alternativas ao que foi oferecido é quase nulo.

Talvez seja esse um bom argumento para deixar o usuário de lado.

Continuando, Nice destaca:

> Foi somente quando os próprios bibliotecários posaram como usuários que um quadro mais claro e verdadeiro surgiu, pois que os bibliotecários estavam na posição de julgar com acerto o nível de correção das respostas dadas às questões que usaram para teste. (p.89)

Apesar de considerar a importância do profissional, do técnico para a determinação e adequação de um estudo, é preciso atentar para o fato de que o bibliotecário se coloca na pele do usuário e diz que só ele pode julgar a si próprio, ou melhor, só ele é capaz e competente para traçar um juízo de valor quanto a ele mesmo. Isso com certeza é isolar e ignorar o usuário, pois até sua posição é "assumida" pelo bibliotecário no processo avaliativo.

Outro problema a ser considerado é que, assumindo a pele do usuário, o bibliotecário o faz a partir do seu acervo de

conhecimento sobre a biblioteconomia. É difícil, ou talvez impossível, "esquecer" o que se sabe sobre a área. A partir desse dado, a pesquisa tende a ficar viciada, pois, mesmo querendo, é praticamente impossível assumir o papel do usuário e lidar com o não conhecimento da área. Esse tipo de estudo não é correspondente ao trabalho de um ator. Os parâmetros para avaliar um serviço oferecido são completamente diferentes quando feito pelo usuário e quando feito por um bibliotecário travestido de usuário. Muitas implicações podem ser levantadas como obstáculos para esse tipo de avaliação.

Ainda utilizando-se o texto de Nice Figueiredo, pode-se levantar outra problemática, explicitada na seguinte citação:

> Sobre a primeira fase, seleção da mensagem, muito pouco foi encontrado na literatura. Pode-se presumir, portanto, que muito pouco é sabido sobre ela, pois que é considerada como um procedimento subconsciente, quer executado separadamente, quer ligado à negociação, ou ao desenvolvimento da estratégia de busca. (1977, p.91).

Esse fato é interessante e merece uma análise mais pormenorizada. Vale lembrar que a seleção da mensagem é o primeiro passo do Processo de Referência, exatamente aquele em que o usuário apresenta sua questão. A função do bibliotecário é analisar essa questão, no seu sentido geral. Em caso de dúvida, procede-se a Negociação da Questão, o segundo passo. Quando o usuário pergunta, o primeiro passo é exatamente a etapa que possui um pequeno número de textos e análises na literatura. A partir dessa etapa, o bibliotecário comanda o processo e, é claro, vários estudos discutem esses

outros passos. Isso significa que o momento em que se dá o início do processo de referência, no qual o usuário apresenta seu "problema", e que determinará todo o processo subseqüente, é menosprezado e pouco estudado pela área. Os outros passos, apesar de imprescindíveis, caracterizam-se, no senso comum do bibliotecário de referência, como sendo mais técnicos ou, pelo menos, mais dependentes de esquemas e estruturas para seu desenvolvimento.

Os "fatores humanos", dentro do processo de referência, são sempre apresentados como possíveis de serem considerados causadores de falhas e erros. Os fatores humanos, no entanto, devem ser considerados não só como "facilitadores", mas "imprescindíveis" na busca pela descoberta das reais necessidades dos usuários. Além disso, fatores humanos não são passíveis de controle a partir de técnicas ou mecanismos padronizadores e, por esse motivo, seus estudos são mais complexos, difíceis e dependentes de conceitos de outras áreas do conhecimento para serem desenvolvidos. A literatura, assim, acaba por desconsiderá-los ou atribuir-lhes menor ou nenhuma importância.

Os métodos tradicionais empregados pelo Serviço de Referência e Informação são estruturados a partir de três grandes e únicos personagens: o bibliotecário de referência, o usuário e a questão. A representação gráfica desses métodos nos permite inferir que apenas a questão é o ponto comum entre os outros personagens. A interação entre eles dar-se-ia tomando como base a questão de referência. Nada se comenta ou se representa graficamente a respeito dos fatores humanos, suas implicações e problemas. É próprio da busca por

padronização, parece-nos, o "esquecimento" em atribuir importância a determinados aspectos, em especial quando estes trarão empecilhos à moldagem de uma ação em parâmetros manipuláveis por técnicas e procedimentos que podem ser repetidos. No caso do Serviço de Referência e Informação, por mais que desejem e ansiem pelos adeptos do tecnicismo, os fatores humanos não são controláveis.

Outro dado que deve ser observado e entendido como um problema para a avaliação é o fato de que, normalmente, os bibliotecários exigem dos seus usuários um conhecimento das técnicas, ou melhor, dos instrumentos e ferramentas pelos quais tais técnicas são aplicadas. Os usuários, obviamente, não conhecem e nem devem conhecer tais instrumentos e ferramentas. A solução encontrada pelos bibliotecários não foi, como se deveria esperar, a adaptação dessas técnicas ao perfil dos vários segmentos de usuários (lembrando que cada biblioteca, isolada, atende apenas alguns desses segmentos), ao contrário, enfatiza a necessidade de um trabalho de "educação do usuário", educação essa que tenta fazer com que o usuário aprenda a estrutura dos instrumentos e ferramentas empregados pelas bibliotecas.

Voltando à satisfação do usuário como maneira de avaliar os serviços oferecidos pelo Serviço de Referência e Informação, convém ressaltar análises voltadas para isso, em especial o artigo de Cecília Oberhofer, publicado em 1981, bastante ilustrativo para o que se pretende identificar.

> Numerosos estudos indicam que 40 a 50% dos leitores são frustrados na tentativa de obter o livro que procuram. Nessa situação, o "valor" de uma biblioteca é questionável. (p.47)

A autora apresenta (referencia) vários textos em que baseia sua afirmação anterior.

Acompanhando a autora, essa não é uma afirmação gratuita. A autora divide os estudos de avaliação de bibliotecas (avaliação de desempenho) em duas classes gerais:

a) Objetivos da biblioteca universitária e métodos para medir a realização desses objetivos.
b) Medidas relativas à satisfação do usuário. (p.48)

A ênfase é apontada para as bibliotecas universitárias, pois sobre estas incidem a maior parte dos textos sobre avaliação presentes na literatura da área.

Outro dado expressivo é que a maior parte dos textos sobre avaliação enfocam a avaliação de desempenho. Silas Marques de Oliveira embasa-nos na afirmação anterior em um trabalho por ele elaborado a partir de uma revisão de literatura. Textos sobre avaliação de desempenho em bibliotecas, na sua pesquisa, começam a ser redigidos e a aparecer na literatura no início da década de 70, com seu auge de 74 a 77. Esse dado corrobora com nossa afirmação de que o interesse pela avaliação no âmbito das bibliotecas foi datada, deixando de ser preocupação nos anos mais recentes.

Quanto ao objetivo desse tipo de avaliação, o autor diz que não há consenso na literatura, ressaltando e apontando três correntes:

> Enquanto existe uma corrente que crê que o objetivo da avaliação de desempenho seja melhorar os serviços, maximizando a potencialidade do indivíduo, sendo a avaliação um instrumento de aprendizagem, outra a vê em função de

> uma eventual promoção ou questões salariais, e outra ainda, como fonte de dados para um planejamento futuro [...] (OLIVEIRA, 1983, p.61).

A análise dos enfoques da avaliação em bibliotecas leva Oberhofer à seguinte afirmação:

> Tradicionalmente, a efetividade de bibliotecas tem sido associada ao conhecimento público e literatura correspondente. Dentro dessa visão, as medidas dirigiram-se à avaliação de aspectos particulares de aquisição, representação e organização da literatura. (1981, p.48).

Os estudos sobre avaliação, com base na visão da autora e que corresponde também à nossa, indicam um interesse nos serviços meios da biblioteca, em especial a aquisição, a representação e a organização dos materiais. Poucos, no entanto, são os trabalhos que possuem uma real preocupação com a representação e a organização dos materiais. Os instrumentos empregados e utilizados pelas bibliotecas para representação e organização do acervo, como já vimos, dispensam a participação do usuário, acreditando-se que são eles fins em si mesmos, neutros e podem ser aplicados em qualquer tipo de biblioteca e voltados para todos os segmentos de usuários e comunidades. Quanto à aquisição, por sua vez, os trabalhos de avaliação referem-se ao desenvolvimento de coleções e análise delas. Os periódicos especializados da área são pródigos em artigos desse tipo, tanto de relatos de experiências sobre avaliação de coleções como propostas de metodologias para sua realização. Envolve, portanto, os técnicos que atuam nas bibliotecas e os pesquisadores e estudiosos sobre o assunto, atingindo toda a gama de possíveis

autores, ou seja, aqueles que, potencialmente, determinam concepções e podem apresentar alternativas para aquelas que hegemonicamente estão consolidadas.

Voltadas para os serviços fins, a avaliação exclui os usuários. A participação destes resume-se, em alguns casos específicos da avaliação de coleções, à idéia de que norteiam as ações desenvolvidas pelas bibliotecas, tanto na construção como no desbaste do acervo. No entanto, em boa parte dos casos, há uma concepção prévia do usuário que não só permeia, mas determina os objetivos e os procedimentos da avaliação.

A avaliação assim concebida, orientada e implantada, reflete uma idéia de biblioteca na qual o usuário pouco participa; deve a ela se adaptar; não influencia na determinação de políticas e objetivos; deve conhecer a priori as técnicas, instrumentos e produtos documentários para recuperação de informações e, talvez o principal, não é entendido como o norteador e fim último da biblioteca.

Oberhofer acredita que a avaliação que trabalha com os objetivos da biblioteca e com métodos para medir a realização desses objetivos é uma postura antiga e modificada por idéias mais recentes relativas à satisfação do usuário.

> Para fins de avaliação, as funções da biblioteca devem ser analisadas à luz do processo de comunicação do conhecimento. [...] A biblioteca é o ambiente, o canal por onde se processa essa comunicação. Como sistema, sua entrada é a literatura. Uma vez resolvidos os problemas de entrada, sua função primordial é facilitar o fluxo da informação – no seu sentido mais amplo – do autor a seus usuários em potencial. Essa abordagem começou a ser adotada recentemente pelas medidas do segundo grupo (medidas relativas à satisfação do

> usuário) que refletem uma mudança na escolha dos critérios de avaliação e dirigem sua atenção a usuários, uso e disponibilidade em geral. Aspectos como nível de satisfação e política de empréstimos; frustração do usuário; disponibilidade e acessibilidade; erros do usuário; tempo de contato documento/usuário, foram examinados. (OBERHOFER, 1981, p.48).

Há, na década de 80, segundo a autora, uma mudança no enfoque da avaliação, passando ao reconhecimento da necessidade de se medir a satisfação do usuário. No entanto, pelos pontos apontados pela autora, é possível verificar que tudo ocorre no espaço da biblioteca e a avaliação é feita a partir da relação usuário/material. Não se fala, ainda, em informação propriamente dita. Discute-se a satisfação do usuário com base nos "suportes" informacionais. Vale lembrar os estudos de usuários que se preocupavam apenas inicialmente com um estudo de uso.

A pesquisa que a autora discorre e apresenta no artigo, visava "avaliar o desempenho de três bibliotecas da PUC/RJ na satisfação da demanda expressa por seus usuários; mais especificamente procurou-se verificar a disponibilidade imediata de documentos." (p.48) (o grifo é da autora).

Na pesquisa da autora, o item avaliado é a disponibilidade imediata de documentos. Está, como observado anteriormente, no âmbito do suporte e unicamente do espaço da biblioteca. Associa-se "demanda" e "satisfação" do usuário, com acesso ao documento.

Acesso, parece-nos, não pode estar vinculado exclusivamente à idéia de posse física do material. Essa posse não significa, necessariamente, absorção de conhecimento ou

acesso à informação. Outros dados precisam ser analisados. Qualquer avaliação que tenha como parâmetro a posse física do documento estará avaliando o que é observável exteriormente, sem que haja preocupação com a interação entre o conteúdo do documento e o usuário; a adequação das informações potenciais veiculadas pelos documentos e a necessidade do usuário; as transformações no conhecimento do usuário oriundas das informações, etc. Acesso, portanto, deve ser entendido não só como a posse física do documento, mas a compreensão, o entendimento, a apropriação das informações veiculadas por esse documento dentro e a partir dos interesses e necessidades do usuário. Não é com essas idéias que os trabalhos sobre avaliação são relatados pela literatura.

O estudo da autora revela um nível de satisfação do usuário, ou de atendimento de 52% da demanda, corroborando com os estudos indicados e com a afirmação apresentada por ela.

Esses dados referem-se exclusivamente às bibliotecas universitárias que possuem muitas características próprias, dissociadas das bibliotecas públicas. Mesmo assim, os resultados estão voltados apenas aos "pedidos específicos de livros, isto é, aqueles em que o leitor especifica autor e título." É possível pressupor que, quando um desses dados não é oferecido, o nível de atendimento seja menor. Pior ainda quando a solicitação é por um assunto.

No caso das bibliotecas públicas, o atendimento à demanda tende a ser menor ainda. Atender a demanda significa oferecer uma enciclopédia aberta na página que contém o início do verbete relativo ao assunto solicitado pelo aluno/usuário? Atender a demanda é oferecer um suporte com o assunto

explicitado pelo aluno/usuário? Estas questões estão ou deveriam estar presentes em toda a ação cotidiana do bibliotecário que atua em bibliotecas públicas, especialmente os que trabalham no Serviço de Referência e Informação. Considerando que, como visto, 90% do atendimento das bibliotecas públicas é realizado para satisfazer a "pesquisa" escolar, fácil é inferir que a demanda está circunscrita apenas à elaboração de trabalhos, ou seja, à mera cópia de verbetes de enciclopédias ou à busca de dados fatuais, facilmente localizados em obras de referências específicas. Será esse trabalho entendido como atendimento a uma demanda? Os usuários das bibliotecas públicas têm acesso à informação? Há um nível de satisfação compatível com os objetivos do trabalho escolar?

Nas bibliotecas públicas, há uma política de atendimento, embora não seja explicitada. Quando se tenta resolver a questão apresentada pelo usuário apenas oferecendo uma enciclopédia, mesmo sabendo que essa é uma forma de reforçar a já discutida e contestada pesquisa escolar, evidencia-se uma política de relação entre biblioteca e usuário. É muito mais fácil atender ao usuário apenas oferecendo a ele a forma que requer menos esforço da parte dele. Essa forma, inclusive, é aquela que acompanha uma ação pedagógica baseada no mínimo esforço; que acredita ser a sala de aula o espaço adequado e único de transmissão de conhecimento; em que o professor é entendido como o ponto central do ensino e que se constitui na grande farsa do ensino. Invariavelmente, os bibliotecários apontam os professores como os grandes responsáveis por essa situação. Escamoteiam sua responsabilidade, pois apoiam e reafirmam a pedagogia que contestam pela prática que exercem, atrás de

justificativas que nada mais representam do que a aceitação de uma posição passiva no processo de ensino-aprendizagem. Acreditam os bibliotecários que são mero apoio do ensino e, assim fazendo, contribuem para a manutenção de uma visão retrógrada do ensino, baseada na transferência de pacotes de conhecimentos que devem ser armazenados e reproduzidos quando solicitados. Reforçam também toda a ideologia presente por trás dessa concepção de ensino.

A demanda do usuário, assim, é resolvida e estatisticamente registrada como satisfeita. Nos controles do bibliotecário que atua em bibliotecas públicas os registros apontam para uma satisfação do usuário muito maior do que as registradas nas bibliotecas universitárias, pois, no mínimo, 90% são atendidos dentro da forma apresentada e os critérios para avaliar a satisfação dos usuários são plenamente preenchidos. No entanto, a demanda satisfeita não é a do usuário, mas a da escola, a do ensino, a do professor ou, em última instância, já que a pesquisa escolar só é realizada por exigência ou entendimento de uma legislação (LDB) que remonta ao início dos anos 70, a da política de ensino vigente no país. Essa é a demanda satisfeita e não a do aluno. A pesquisa escolar nada mais é do que uma exigência da legislação à qual o professor deve se submeter e, para isso, repassa a exigência para o aluno, mesmo que isso nada represente no aprendizado do aluno. Por sua vez, a biblioteca reafirma o caráter exclusivo de exigência legal dessa pesquisa, presente na política de ensino do Estado, na medida em que simplesmente oferece ao aluno o suporte que responde ao pedido do professor e indica o trecho e a quantidade a ser copiada. A biblioteca pública apóia e é

cúmplice dessa política. Como forma de amenizar sua participação nesse processo, algumas bibliotecas públicas afirmam que procuram levar o aluno a uma pesquisa entendida como correta, isto é, o entendimento do que está sendo pesquisado, a conclusão baseada nesse entendimento e a elaboração de um texto que reproduza o assimilado, a partir do conteúdo de vários suportes avaliados. A autora afirma ainda que:

> Na maioria dos estudos de avaliação de bibliotecas são detectadas falhas, frustração e baixo nível de satisfação com relação aos serviços prestados por bibliotecas e sistemas de informação. (OBERHOFER, 1981, p.52)

Apesar de ainda continuar se referindo a bibliotecas universitárias, é possível se extrapolar a afirmação para o segmento das bibliotecas públicas. Como vimos anteriormente, a demanda satisfeita não é a da maioria dos usuários que procuram esse tipo de biblioteca, muito embora os alunos deixem o recinto com a aparente solução para seu problema imediato. A frustração dos alunos, não obstante não ser detectada conscientemente por eles, voltar-se-á contra a biblioteca, na medida em que a imagem que fica para o estudante é a de um espaço para o qual ele é obrigado a recorrer para atender a uma exigência de elaboração de trabalho escolar. Como esse trabalho se resume a um mero exercício de cópia, a um mero esforço físico – deve deixar sua casa durante um período em que não está na sala de aula; precisa, em muitos casos, de dinheiro para a passagem do ônibus que o levará até a biblioteca, além de uma outra quantia para fotocópias das páginas da enciclopédia em que se localiza o assunto solicitado

pelo professor; tem que explicar ao bibliotecário ou ao atendente o assunto desejado; deve despender um tempo extraído do seu lazer para copiar um verbete apontado como apropriado para seu tema de trabalho, etc. –, a biblioteca, enquanto espaço de interesse e que responda a necessidades, será considerada inútil. Sobrará uma antipatia e um sentimento de desaponto quanto à função social da biblioteca pública.

Outro dado presente no artigo de Oberhofer é significativo para o entendimento da avaliação nas bibliotecas e, em especial, no Serviço de Referência e Informação: "[...] como área de estudo, a avaliação encontra-se em estágio embrionário." (1981, p.52).

O trabalho foi elaborado no ano de 1981, podendo nos levar a crer que, após esse período, a avaliação tomou forma e as investigações voltadas para ela cresceram e propiciaram a formação de um referencial teórico que a consolidaram nos dias atuais. No entanto, é a década de 80, em especial os primeiros cinco anos, o momento de florescimento da avaliação na área da biblioteconomia, pouco tendo sido estudado e pesquisado nos anos posteriores. É possível afirmar, sem medo de erro, que a avaliação em bibliotecas continua tão embrionária quanto na época em que o artigo de Oberhofer foi publicado.

As avaliações desenvolvidas nas bibliotecas, até hoje, empregam técnicas provenientes da área da administração, particularmente a avaliação de desempenho. Esta, por seu turno, exige um método quantitativo. Sendo o mais empregado, esse método leva as bibliotecas a aplicarem, em suas avaliações, as poucas que realmente se concretizam, que passam do discurso para a prática, métodos quantitativos.

No índice da Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, publicado no v.7, n.1, mar. 1978, abrangendo os volumes 1 a 6, não há entrada para o termo Avaliação.

Dumont, junto com uma equipe, levanta e analisa os artigos publicados até 1979 nas revistas Ciência da Informação, Revista de Biblioteconomia de Brasília e Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. O trabalho foi publicado no segundo número da última revista e tem como título: Análise preliminar da literatura biblioteconômica brasileira. Na análise por assunto, não há entrada para o termo Avaliação, nem a ele se referem os autores.

Já quanto ao índice da revista Ciência da Informação (v.23, n.1, jan./abr. 1994), uma das mais importantes publicações da área de Ciência da Informação, Biblioteconomia e Documentação, abrangendo os anos de 1972 (início da revista) a 1993, existem três diferentes entradas ou formas de recuperação dos artigos por assunto, para avaliação:

– Avaliação de coleção
– Avaliação de desempenho
– Avaliação de periódico

Avaliação de coleção e avaliação de periódico são itens dentro da área de biblioteconomia já consolidados, formando um espaço próprio. Quanto à avaliação de desempenho, que já foi observado ser a forma mais empregada na área de informação, apenas um artigo é indicado (CARNEIRO, 1985). Um número insignificante para a importância que o discurso bibliotecário apregoa à avaliação.

Quase sempre, nas conclusões dos artigos sobre avaliação

(ou que abordam de alguma maneira a avaliação), os autores referem-se aos resultados dos questionários, informando pouco, ou nada, sobre o que farão com os resultados da pesquisa; no que esses dados resultarão; quais as mudanças efetivas que serão implantadas a partir dos resultados. Parece que as pesquisas pretendem apenas "saber" o que acontece, sem intenção de alterar nada. Muitas vezes, o que pode ser obtido por observação e conversas com bibliotecários que fizeram pesquisas em suas bibliotecas, os resultados servem mais para criar formas de "divulgação" e "educação de usuários", visando adequá-los ao sistema e não modificar o sistema adequando-o ao usuário. O pressuposto é de que o sistema está correto, o errado é o usuário.

OBJETIVOS

Com qual objetivo, visando a que, utilizamos a avaliação? Essa é uma resposta à qual não é possível se furtar.

É preciso distinguir dois tipos de objetivos que aqui estão presentes e podem se confundir. Há o objetivo da avaliação e há, também, o objetivo do objeto a ser avaliado, em nosso caso os serviços, e que orientará todas as ações do processo avaliativo.

Como idéia geral, e não é preciso se aprofundar, objetivo é o "alvo ou situação que se pretende atingir". (BARBALHO ; BERAQUET, 1995, p.62). Na mesma linha segue Tarapanoff, citando Ansoff e MacDonnell: "alvo que se pretende atingir e alcançar." (1995, p.123).

Drucker, por seu lado, entende que "Os objetivos constituem o alicerce do trabalho e das atribuições de serviços."

(1984, p.100). O autor foi aqui citado, pois há, na seqüência da frase reproduzida acima, uma afirmação que nos parece importante destacar:

Os objetivos não constituem destino; constituem um rumo que foi traçado. Não são ordens; são compromissos. Não determinam o futuro; são os meios pelos quais se mobilizam os recursos e as energias da empresa para a construção do futuro. (1984, p.101).

> Os objetivos não podem se constituir em "camisa de força", em uma determinação que não possa ser alterada sob pena de inviabilizar qualquer resultado obtido através da avaliação, que indique a necessidade de mudanças e transformações neles.

Quando os objetivos são entendidos como imutáveis e inalteráveis, qualquer das ações e dos resultados da avaliação será inútil e não passará de puro ativismo sem conseqüências.

Para destacar os objetivos da própria avaliação, valemo-nos das idéias de Aguilar e Ander-Egg:

> [...] a avaliação tem como objetivo conhecer como vai e qual o andamento do que se está fazendo. Em poucas palavras, trata-se de saber até que ponto estão sendo alcançados os objetivos e metas propostos dentro de um programa ou projeto em andamento, como se está prestando um serviço ou como se está modificando uma situação-problema. (1995, p.61).

Um alerta se faz necessário, quanto à idéia exposta: não podemos esquecer de que os objetivos e metas do objeto avaliado não podem se configurar como algo inalterado e imutável, como já dissemos, mas, além disso, não se pode desconsiderar a

necessidade de nos atermos não só ao objeto em si, os serviços da biblioteca em nosso caso, mas à sua relação com os que dele fazem uso. Caso os objetivos do objeto avaliado sejam considerados previamente como dados e intocáveis, ao usuário, público ou cliente, resta apenas adequar-se ao determinado, sem possibilidades de alterações ou de participação nos rumos daquilo que, em tese, é a ele dirigido. Não terá mecanismos, também, de expor suas necessidades e as análises da relação delas com o que está, de fato, sendo oferecido. Mesmo que, na construção dos objetivos sejam considerados os interesses e as necessidades dos usuários, se forem eles, objetivos, considerados inalteráveis, qualquer avaliação que detecte mal formulação das concepções iniciais não resultará em adequação do serviço oferecido.

Para que uma situação possa ser adjetivada de "problema", é necessário que alguma avaliação tenha incidido sobre ela e que, como resultado, tenha se concluído que essa situação não coincide com critérios anteriormente estabelecidos ou com os objetivos, através dos quais a oferta do serviço foi decidida. Tais critérios e objetivos, na sua concepção e elaboração, devem considerar todos os interesses presentes no espaço de sua realização, sob pena de que retratem apenas alguns desses interesses.

Quanto às finalidades da avaliação em si, já no espaço das bibliotecas, Lancaster apresenta quatro razões para seu emprego pelos administradores em serviços oferecidos pelas bibliotecas: – a primeira é "estabelecer uma espécie de escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento"; – a segunda, mais comum na opinião do autor, "é comparar o desempenho de várias

bibliotecas ou serviços"; – a terceira, "é simplesmente a de justificar sua existência", ou seja, dos serviços oferecidos pelas bibliotecas; – por último, a quarta razão "é identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro." (1996, p.8). O autor considera esta quarta razão como a mais importante e aquela que maior benefício pode trazer às bibliotecas e aos bibliotecários.

As quatro razões explicitadas estão no âmbito da avaliação de desempenho, voltando seu interesse exclusivamente sobre a prática da avaliação. O próprio Lancaster afirma que todos os autores por ele analisados, "... tendem a enfatizar a natureza *prática* da avaliação. Uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados *úteis* para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões." (os destaques são do autor) (1995, p.1).

A partir desse comentário, e lembrando que Lancaster afirma literalmente que todos os autores preocupados com a avaliação enfatizam a natureza prática da avaliação, podemos concluir que, se não todos, a maioria dos pesquisadores e estudiosos da avaliação em bibliotecas entende ser ela uma técnica eminentemente prática e que, sob rígido controle e padronização, recolhe "dados úteis" para apoio à tomada de decisões. A avaliação, assim entendida, é meramente quantitativa, pois prescinde do "exercício intelectual" e estrutura-se exclusivamente no levantamento de dados.

Essa concepção pode responder à busca do estabelecimento de "uma espécie de escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento" ou para "comparar o desempenho de várias

bibliotecas ou serviços" ou, ainda, para, simplesmente, "justificar sua existência". Quando a finalidade "é identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro", uma concepção de avaliação voltada apenas para o quantitativo, para o mero levantamento de dados, responde pouco e de maneira a nortear de antemão os resultados obtidos. Os dados, quaisquer que sejam, podem ser manipulados se sobre eles não ocorrerem análises, se sobre eles não houver um efetivo "exercício intelectual".

Óbvio que a defesa dessa concepção está intrinsecamente vinculada e dependente de uma outra concepção, a da própria biblioteca. O autor a expressa com base nos objetivos dela: "Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos *resultados* na comunidade a ser atendida." (destaque do autor) (LANCASTER, 1995, p.1). Embora não explicitados, os resultados buscados parecem ser definidos e determinados previamente. O termo resultado nos leva a subentender algo concreto, fechado, delineado, ainda mais quando precedido da palavra "produzir", que nos remete à conotação de fabricar, manufaturar. A biblioteca, então, quer produzir resultados e, para isso, organiza e estrutura todo o seu trabalho.

Mesmo os resultados são entendidos pelo autor como amplos demais, levando-o a propor que a avaliação recaia sobre os insumos. O conceito de insumo é assim compreendido por ele:

> [...] a biblioteca está mais diretamente interessada em processar insumos com a finalidade de gerar produtos [...] O insumo primário, ou seja, os recursos financeiros, é usado para

> conseguir insumos secundários importantes, a saber, recursos informacionais (principalmente publicações de vários tipos), pessoal para utilizar esses recursos, e instalações físicas para armazenar o material, oferecer serviços e assim por diante. (LANCASTER, 1995, p.1).

Entre os autores que exploram e estudam o tema dentro da área de educação, vale ressaltar algumas concepções de Bielschowski (1996) indicadas abaixo:

> [...] a responsabilidade essencial da avaliação seria a de identificar e examinar valores, muito além de dados, e promover substancial suporte a decisões relevantes, utilizando plenamente os valores envolvidos junto aos legítimos interessados no objeto que está sendo avaliado. (p.29)

No trecho citado, podemos localizar alguns pontos de vista, em relação à avaliação que diferem dos defendidos por Lancaster.

> A avaliação não lida tão somente com dados, mas com valores e estes não são apenas levantados, mas identificados e examinados – o que exige um ato de análise e seleção, além de critérios e decisão. Esse é um ato intelectual e essencialmente subjetivo, desconfigurando a avaliação como uma técnica passível de ser aplicada em qualquer serviço e para qualquer grupo de usuários.

Outro dado presente no trecho citado é a preocupação com os interesses de todos os segmentos envolvidos no objeto avaliado. Não se aponta unicamente para o desempenho do que se está avaliando, mas para os valores dos interessados nele.

A avaliação, em sua integridade, deve estimular a flexibilidade e a adaptação por um lado e, ao mesmo tempo, por outro lado, desafiar e provocar as transformações, sobretudo naqueles – sejam programas, instituições ou indivíduos – que se agarram à estabilidade para não crescer. Uma e outra dimensões são necessárias ao sucesso da avaliação. (BIELSCHOWSKI, 1996, p.29)

As duas dimensões apresentadas podem e devem se constituir em preocupação também no âmbito das bibliotecas públicas. O estímulo à flexibilidade e à adaptação está presente em uma concepção de avaliação que não acompanha ou segue um objetivo rígido e concebido como imutável. Ao mesmo tempo, tal dimensão segue *pari passu* com o desafiar e provocar transformações. A flexibilidade volta-se diretamente para a idéia de processo, de continuidade, mas com alterações que façam emergir o resultado das análises que estão implícitas na avaliação. Ser flexível pressupõe uma adaptação a algo novo, quase sempre não totalmente aceito pela biblioteca, ou seja, a participação do usuário no grupo que se constituirá para a realização e efetivação do processo avaliativo. Desafiar e provocar transformações se identificam com uma forma de entender a avaliação não como simples técnica para medir, mensurar se os objetivos foram alcançados e, em caso negativo, ou seja, quando os objetivos não são atingidos, modificar o método e o procedimento para preservá-los. Os próprios objetivos devem ser flexíveis, adaptar-se a uma forma diferenciada, mais participativa de serem idealizados e, principalmente, submeterem-se a possíveis alterações decorrentes da análise, do levantamento de dados e do exercício intelectual aplicados sobre o serviço.

Parece existir, dentro da área da informação, uma confusão entre a avaliação da informação e a avaliação dos serviços de informação oferecidos pelos e nos espaços informacionais, como nos lembram Paim e Guimarães. Tais autores afirmam que é costumeiro o ato de "[...] se tomar de modo conjunto a avaliação do produto da informação e dos serviços de informação, considerando-se a qualidade ou valor em relação a duas entidades diversas, misturando-se critérios relativos ao conteúdo da mensagem com o desempenho do serviço." (1997, p.113).

Essa confusão pode ser observada nos textos que descrevem o planejamento, a criação e a implantação de serviços em bibliotecas. Contudo, a alteração e modificação dessa situação parece não se enquadrar nas preocupações imediatas dos profissionais bibliotecários. Isso fica claro, por exemplo, quando, nos textos citados, a avaliação é apresentada como importante e fazendo parte do planejamento dos serviços. No entanto, invariavelmente, não se informa as conclusões e resultados dela, levando-se a acreditar que, apesar de ter sido indicado como imprescindível, não é ela utilizada.

Um texto pode ser aqui citado como exemplo da afirmação acima: Alves e Silva, em um artigo publicado em 1978, aplicam questionários visando verificar se existiam diferenças significativas entre os diversos grupos de usuários, quanto aos padrões de uso das bibliotecas e hábitos de utilização dela. Procurou-se avaliar, também, a adequação dos serviços de bibliotecas às necessidades dos usuários. Os resultados indicaram poucas diferenças por grupos de usuários e inadequação dos serviços de bibliotecas.

Apesar do artigo concluir pela necessidade de alterar os serviços oferecidos aos usuários, dado sua inadequação, o artigo afirma, em seu final: "Todavia, sendo um trabalho exploratório, servirá como base para um levantamento de hipóteses a serem testadas em futuros estudos." (p.21)

Isso significa que, provavelmente, os serviços não foram alterados de imediato, ficando dependentes de novas pesquisas/ estudos. Essa posição é muito comum nas bibliotecas: a avaliação termina por não alterar o objeto avaliado, ficando presos a uma idéia pré-concebida dos serviços oferecidos, idéia essa, obviamente, que os entende como importantes e necessários, mesmo não tendo o respaldo da observação ou, o que é pior, da pesquisa e da avaliação.

Outro ponto que deve ser alertado é quanto ao caráter subjetivo da informação e suas implicações no processo de avaliação.

> A característica subjetividade da informação é considerada como limitante sob dois aspectos. De um lado, as preferências de usuário variam, são contingências e nem sempre se explicitam de forma adequada em demandas claras e objetivas. De outro, existe normalmente um ponto de tensão entre essas preferências e as prioridades de produção que os provedores ou profissionais da informação tendem a estabelecer. (PAIM ; GUIMARÃES, 1997, p.113).

Esse caráter subjetivo da informação já foi considerado e discutido no item deste trabalho voltado para o Serviço de Referência e Informação, mais precisamente quanto à discussão sobre a questão de referência. Esta, para efeito de estudo, relembrando, pode ser dividida em três grandes segmentos:

questão real, questão do usuário e questão inicial. O principal trabalho do profissional que atua no Serviço de Referência e Informação é, a partir da questão inicial explicitada pelo usuário, conhecer e satisfazer a necessidade informacional dele, representada, no âmbito da negociação da questão de referência, pela questão real. O trabalho que deve ser desenvolvido, difícil e complexo, interfere e traz problemas ao processo de avaliação.

Quando a subjetividade da informação é abordada, em texto da área, enfocando o assunto avaliação, o que é raro, ela o é, como comprova a citação acima, de uma maneira negativa. O "caráter limitante" não é apenas constatado, mas compreendido como empecilho. As demandas claras e objetivas dos usuários devem ser consideradas como verdadeiras utopias. É impossível esperar dos usuários a apresentação de suas necessidades de maneira objetiva. Vários aspectos contribuem para isso, não exclusivamente a subjetividade da informação. Esta se constitui como um desses aspectos.

Procuramos explicar o motivo pelo qual ela deve ser assim entendida, no parágrafo anterior. A interferência desse caráter da informação explicita-se, no processo de referência, em todas as suas etapas. Na análise da mensagem, quando o usuário apresenta a questão que o levou até a biblioteca, ele o faz tentando verbalizar o entendimento da sua necessidade informacional. Sendo a informação subjetiva, a dificuldade dessa verbalização torna-se real. A tradução da linguagem natural na linguagem documentária, empregada pelo sistema, depende do entendimento, por parte do mediador, da necessidade informacional do usuário. Acreditamos que esse entendimento

em nenhuma hipótese pode se realizar plenamente, pois a necessidade do usuário não é isolada de seu acervo cultural, de suas experiências de vida, de seus interesses, de suas relações, dos ambientes em que vive, de seus gostos, de sua descendência, de sua memória, etc. Não é possível entender a necessidade informacional como algo puro, isolado, isento, neutro. A negociação da questão de referência, desenvolvida pelo bibliotecário, utilizando a entrevista de referência, tem como meta a "aproximação", tanto maior quanto possível, da questão real. A consciência de que podemos apenas nos acercar da necessidade real do usuário é imprescindível para que as outras etapas do processo de referência possam ser realizadas dentro de uma desejada eficácia. A estratégia de busca e a busca propriamente dita devem considerar a impossibilidade de um entendimento pleno da questão real, pois, assim, serão efetivadas sem um objetivo fechado. Já na análise da resposta, dentro da perspectiva aqui defendida por nós, será mais fácil compreender os motivos pelos quais a participação do usuário é condição *sine qua non* para diminuir os ruídos e *vieses* normalmente presentes nessa etapa. Também a renegociação será melhor compreendida e seu uso empregado com mais freqüência.

Entre os outros aspectos que não permitem ao usuário a apresentação de suas necessidades de maneira clara e objetiva, uma se destaca: a impossibilidade da existência de uma demanda pura, totalmente delineada e passível de ser destacada da pessoa que a explicita. As pessoas não são isoladas, vivendo como eremitas e imunes a influências. Tampouco estão isentas de receber, mesmo sem o desejar, uma imensa gama de informações provenientes dos meios de comunicação de massa, da

propaganda, das redes de informação, do meio ambiente, enfim, do próprio cotidiano. Ao contrário, estar envolvido nesse emaranhado de informações, especialmente dentro de um mundo globalizado, de uma cultura mundializada, é condição para a existência. Dessa maneira, a comunidade atendida pela biblioteca possui características próprias sim, mas é influenciada por toda essa informação. É essa comunidade sujeito e objeto desse processo, resultando na inexistência de uma demanda pura e livre de qualquer influência.

Paim e Guimarães alertam para a existência de "um ponto de tensão" entre as necessidades dos usuários e "as prioridades de produção que os provedores ou profissionais da informação tendem a estabelecer."Os autores estão se referindo aos interesses diferenciados dos grupos que participam de todo e qualquer serviço oferecido pelas bibliotecas. No entanto, falar apenas de um ponto de tensão é minimizar e amenizar o problema, transformando-o em algo menos crucial do que efetivamente o é. As lutas pela prioridade dos interesses de um grupo sobre os demais não se restringe aos procedimentos do serviço, mas aos próprios objetivos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para que a avaliação seja efetivada, é necessário o emprego de técnicas e instrumentos. Pretende-se com isso dar forma e condições de implantação à avaliação de um determinado objeto.

O texto de Márcia Grandi traz uma revisão de literatura, apontando a situação da época e as tendências quanto à

avaliação do Serviço de Referência e Informação e os principais e mais importantes métodos relatados nos trabalhos publicados no âmbito da biblioteconomia. Como sabemos que decresceu o interesse pelo assunto nos anos posteriores à data de publicação do artigo de Márcia Grandi, podemos considerar os instrumentos apresentados na ocasião como sendo ainda hoje empregados nas poucas bibliotecas que realizam a avaliação.

a) – Enumeração das questões de referência – A simples contagem do número de questões respondidas é usada em alguns casos. (1982, p.13).

Obviamente quantitativa, esta forma de avaliação traz resultados pouco expressivos, restrito apenas a um valor numérico cujo emprego nada significa em termos avaliativos. Apesar da autora ter acrescentado que seu uso dá-se em alguns casos, constatamos, através de observação e conversas com bibliotecários responsáveis por bibliotecas públicas brasileiras, que atualmente é esse o instrumento mais utilizado. O levantamento do número de questões respondidas, não obstante estar presente na maioria das bibliotecas públicas, está vinculado a outros itens quantificados: número de usuários que freqüentam, dentro de um determinado período, o espaço da biblioteca – levantamento obtido com a instalação de catracas na entrada da biblioteca –; quantidade de livros e outros materiais retirados por empréstimo – obtido com a contagem de fichas de controle desses empréstimos –; percentual do acervo utilizado pelos usuários para consulta no local – conseguido através da contagem dos materiais repostos nas prateleiras –;

número de novos leitores – encontrado com a soma das "carteirinhas" de empréstimo entregue ao usuário, quando este se matricula na biblioteca ou com base no número que é atribuído ao novo sócio.

Invariavelmente, esses dados são levantados objetivando a elaboração de relatórios enviados para as instâncias superiores e supervisoras das atividades das bibliotecas. No caso específico das bibliotecas públicas, tais relatórios são encaminhados a órgãos da Secretaria de Cultura, Secretaria de Educação ou equivalentes, do Município ou do Estado onde está localizada. Os relatórios servem tão somente para confirmar a atuação da biblioteca dentro da política estabelecida pela Secretaria à qual a biblioteca está subordinada. Em muitos casos, a forma de elaboração do relatório é padronizada, sendo construído de maneira semelhante pelos vários órgãos da secretaria à qual está vinculada a biblioteca, facilitando a construção de um relatório geral. A biblioteca sujeita-se a não só responder aos itens definidos pelo relatório normalizado, como também à política cultural e educacional implantada sob a tutela dos eleitos para dirigir o Estado ou o Município.

Os dados levantados são o resultado de um esforço de vários funcionários da biblioteca que terminam servindo apenas para comporem um relatório enviado para órgãos superiores. O destino desses relatórios é a gaveta de algum burocrata ou os arquivos centralizados da administração. Para tal gaveta são encaminhados, sem ao menos terem sido lidos. Em suma, os dados levantados pelas bibliotecas para nada servem.

b) Classificação das questões de referência – Aqui as questões são enumeradas dentro de categorias pré-determinadas. (GRANDI, 1982, p.13).

Não há uma definição consensual para questão de referência. As questões apresentadas pelos usuários são de várias naturezas, abrangendo perguntas sobre como chegar a um dos vários setores da biblioteca; como localizar um livro no acervo; passando por questões a respeito do funcionamento da biblioteca, horário de atendimento, formas de se associar, como obter uma carteira, quantidade permitida de livros retirados; até as perguntas que envolvem uma mediação, independente de sua complexidade. Defendemos que estas últimas sejam designadas de questão de referência com o intuito de diferenciá-las dos tipos anteriores e permitir uma melhor análise, não só dela mas de todo o processo ao qual está vinculada.

A mediação da informação não exige necessariamente a participação do bibliotecário de referência, podendo ser realizada através dos produtos documentários, em especial os catálogos ou, atualmente e em alguns casos, o sistema automatizado de recuperação, sistema esse que inclui todo o acervo da biblioteca em um banco de dados, além de ferramentas que possibilitam, referencialmente, a localização de informações. Acreditamos que hoje, com o crescente acesso à distância, propiciado pelas redes de informação e que não exigem a presença do interessado nas dependências da biblioteca, o conceito de questão de referência não pode se ater à explicitação de uma questão por parte do usuário diretamente ao bibliotecário de referência para, com sua interferência, obter uma mediação que venha a lhe permitir a satisfação de uma necessidade informacional. É preciso agregar a esse conceito as questões de mesmo caráter, mas que se utilizam da rede de informações e não dependam de uma relação face-

a-face com o bibliotecário de referência. A mediação deve ocorrer antecipadamente, a partir de estudos de usuários e de comunidade efetivos, de tipos de perguntas normalmente efetuadas pelos usuários e de prováveis erros, tanto na formulação dessas questões como no procedimento para busca e recuperação das informações que as satisfaçam.

A classificação das questões, na verdade, permite que o bibliotecário de referência, após a análise da questão, possa identificar com maior eficiência e eficácia, os materiais que possam solucionar ou atender ao solicitado. As questões podem ser separadas e agrupadas de várias maneiras, cabendo ao bibliotecário a escolha da mais adequada ao perfil do seu público: por tipo; por assunto; por propósito e usuário; por fonte ou material usado; estudo das questões não respondidas.

A avaliação pela classificação das questões de referência, apesar da literatura afirmar o contrário, não permite um resultado adequado. Mais: nem mesmo permite uma avaliação. A separação das questões por categorias contribui com o atendimento e não com a avaliação. Registrar as questões, analisá-las e agrupá-las em itens previamente definidos não avalia a satisfação do usuário, mas o entendimento da questão por parte do bibliotecário e a forma como se deu e poderá se dar o atendimento. Acreditamos que esse é um instrumento que não deve ser empregado, pois não atende ao objetivo com o qual a literatura justifica sua inclusão entre as possibilidades de avaliação.

c) Análise da clientela – [...] Através do estudo do usuário pode-se determinar o nível de instrução e orientação compatível com o próprio nível do consultante: a forma da disposição

do material; forma de acesso e outros fatores. (GRANDI, 1982, p.14).

A importância dos estudos de usuários e atualmente dos estudos de comunidade são amplamente apresentadas pela literatura e pode ser entendida como inquestionável. Sua realização deve ser considerada como precedendo a própria organização e estrutura do Serviço de Referência e Informação. Não se constituem, no entanto, como instrumentos de avaliação. Devem ser usados como parâmetros e norteadores na definição dos objetivos do SRInfo.

d) Análise da coleção de referência – A maioria dos estudos são baseados no emprego de lista bibliográfica padrão, contra a qual são checados os títulos do setor de Referência para verificar sua adequação. (GRANDI, 1982, p.14).

Como a própria autora afirma, as análises da coleção de referência são baseadas no confronto entre os títulos existentes no acervo de uma biblioteca em particular e listas bibliográficas entendidas como padrão. No caso brasileiro, a literatura disponibiliza alguns textos que apresentam relações de obras de referência como base para construção e formação de coleções de referência.

Direcionando sua contribuição especificamente para bibliotecas públicas, Maria Ester Ramos, Sônia Carvalhaes Xande e Maria Lúcia Costa Salvadori publicaram em 1979 uma listagem de obras de referência como subsídio para a formação desse tipo de coleção em outras bibliotecas públicas. As autoras construíram a listagem com base em dois estudos realizados em

outros países e uma adequação dos resultados desses estudos para as características das bibliotecas públicas brasileiras. A adequação deu-se em dois grandes momentos: o primeiro teve como âmbito de estudos as bibliotecas ramais vinculadas à Secretaria de Cultura da Prefeitura Municipal de São Paulo. Analisando os acervos de obras de referência das bibliotecas ramais, chegaram as autoras a uma porcentagem de materiais considerada como mínimo para cada uma das grandes classes em que é separado o conhecimento humano na ótica da CDD – Classificação Decimal de Dewey. A quantidade de materiais existente em cada classe foi computada e a porcentagem se constituiu na média resultante dos valores levantados nas várias bibliotecas onde o estudo foi realizado. No segundo momento, foram formulados convites a especialistas dessas áreas para que indicassem os melhores materiais até o limite do percentual entendido como adequado para as áreas. Como resultado, o artigo apresenta uma relação de 1000 títulos de obras de referência que devem servir como base para a formação de coleções nas bibliotecas públicas brasileiras em locais com mais de 20.000 habitantes.

Embora advirtam que "É evidente que, nas várias classes, verificar-se-á uma diversificação em função das condições locais e regionais, atendendo-se as solicitações" (RAMOS ; XANDE ; SALVADORI, 1979, p.869) a figura do usuário não é considerada, aparecendo como um dos aspectos presentes nas "condições locais e regionais". Outro agravante é a quantidade fixa de materiais (1.000) que devem constituir o acervo de obras de referência das bibliotecas públicas e a indicação dos títulos específicos. O trabalho é importante, apesar das ressalvas aqui

apresentadas, e se revestiu de um pioneirismo na época em que foi editado.

Apenas recentemente uma obra publicada por Nice Figueiredo (1997) relata uma pesquisa com a mesma finalidade, ou seja, elaborar uma listagem de obras que possam servir de parâmetro e base para a construção de um acervo de obras de referência em bibliotecas públicas. Ao contrário da anterior, a autora procura analisar em bibliotecas públicas das cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, com a contribuição da relação do acervo de obras de referência de bibliotecas públicas de outras capitais, os materiais mais consultados, acrescentando as obras possuídas e avaliações dos suportes informacionais efetuadas pelas bibliotecárias que atuam nas bibliotecas pesquisadas. Além disso, o estudo também propôs uma nova forma de arranjo dos materiais nas estantes, não acompanhando a ordenação sistemática, que tradicionalmente é empregada nas bibliotecas, mas uma outra centrada na tipologia das fontes de informação. A todo esse trabalho foi acrescentado estudos de usuários e de uso em cada uma das bibliotecas participantes do estudo. A listagem final das obras de referência não indica quais devem ser adquiridas para formar o acervo de uma biblioteca pública, mas aponta os materiais mais utilizados, os indicados pelos bibliotecários e os possuídos pelas bibliotecas e disponíveis para os usuários. Com base na relação um bibliotecário poderá construir seu acervo de obras de referência considerando as especificidades e características dos seus usuários.

Grandi, abordando a análise da coleção de referência aponta duas contribuições para a avaliação: – estudos considerando a data de publicação, que permitiria uma

avaliação da atualização das fontes e – a avaliação da satisfação do usuário em relação à coleção de referência.

A satisfação do usuário não pode ser avaliada apenas pela formação do acervo. Estaríamos, se assim acreditássemos, voltados exclusivamente para o acervo e não para a avaliação. A satisfação do usuário não é dada pelo acesso físico ao documento e sim após uma mediação; não é dada pelo documento em si ou pela existência do documento, mas pela relação do usuário com o documento; não é dada a priori, antecipadamente, como sugere a proposta presente na literatura.

A outra idéia diz respeito à atualização do acervo, sendo este avaliado pela data de publicação dos materiais que o compõem. Apenas a data de publicação de uma obra não determina sua atualização. Além disso, as respostas às questões de referência não podem ser condicionadas à atualização de um material. Estaríamos afirmando, se assim o entendêssemos, que todas as perguntas dos usuários de qualquer biblioteca pública brasileira enfocam assuntos que demandam para sua satisfação apenas respostas localizadas nos materiais de publicação mais recente. Essa idéia é restritiva e não corresponde à realidade do atendimento das bibliotecas públicas.

e) Pessoal e organização – As investigações situam-se em termos de quantas bibliotecas possuem um setor de referência; o número de bibliotecários em período integral; as tarefas pelas quais o setor é responsável; o treinamento profissional e a eficiência do pessoal. (GRANDI, 1982, p.14).

Neste caso, o Serviço de Referência e Informação é avaliado como um todo, baseando-se tal avaliação na própria

existência de um serviço estruturado e organizado, no número de profissionais bibliotecários alocados exclusivamente para o setor e comprometidos com o atendimento ao usuário, os trabalhos desenvolvidos no setor e a capacitação dos funcionários que atuam nele. Presume-se que basta um treinamento adequado para que o setor possa ser eficiente e a mediação ser realizada de forma a propiciar a satisfação das necessidades dos usuários. A capacitação pode auxiliar, contribuir para com a mediação, mas não pode determinar antecipadamente sua eficácia. A satisfação da necessidade informacional do usuário deve ser apontada por ele mesmo, com a participação do bibliotecário em um primeiro momento – aquele em que se dá o processo de referência – e somente por ele em um segundo momento, ou seja, quando do uso das informações obtidas na elaboração do que motivou a procura por elas – um trabalho, seja profissional ou vinculado à educação formal; a atualização ou educação continuada; curiosidade, etc.

Esta forma de se avaliar o Serviço de Referência e Informação está centrada no superficial, em dados da própria estrutura física do setor; está voltada para a periferia do problema avaliativo, pouco ou nada contribuindo para sua realização.

f) Análise de custo – É feita em pequena escala visto que não existem medidas fixadas para as unidades de trabalho. (GRANDI, 1982, p.14).

A autora faz a ressalva de que neste tipo de avaliação aparecem dificuldades quanto à mensuração do SRInfo, provocadas pelo caráter subjetivo de suas funções e finalidades.

A idéia de custo/benefício, como ponto de análise da atuação do Serviço de Referência e Informação, pode ser considerada, embora deva ser compreendida como um instrumento de apoio, empregada em conjunto com outras ferramentas e não como determinante para a transformação, modificação ou mesmo exclusão do serviço. Custo neste caso é entendido como abrangendo gastos relacionados aos materiais disponibilizados, aos recursos humanos, etc.

O uso do custo/benefício seria muito mais apropriado se o enfoque fosse dirigido da biblioteca para o usuário. O texto da autora se reporta a algumas técnicas para análise de custos presentes e veiculadas pela literatura da área. Essas técnicas são orientadas apenas para a biblioteca. A ênfase da aplicação do custo/benefício, no entanto, deve incidir sobre o usuário. Para que ele, usuário, possa fazer uso dos serviços oferecidos pela biblioteca, é necessário um esforço que se traduz em custos. Ele deve se deslocar de sua casa, de seu trabalho até as dependências da biblioteca; precisa, muitas vezes, aguardar durante algum tempo para ser atendido; necessita expor sua necessidade ao bibliotecário de referência ou, como acontece na maioria dos casos em bibliotecas públicas, ao auxiliar de biblioteca e depender da boa vontade dele; precisa se submeter às normas e procedimentos ditados pela biblioteca, bem como ao horário de funcionamento dela; tem que se contentar com os serviços implantados, mesmo acreditando, ou intuindo, não serem os mais adequados para sua demanda de momento; deve se satisfazer com as informações oferecidas e aceitar como sendo as que de fato, dentro do universo de documentos armazenados pela biblioteca, atendem a sua necessidade, etc. Há um custo

despendido pelo usuário e este deve ser comparado com os benefícios obtidos por ele. O enfoque do custo/benefício deve ser o usuário, para que se aproveite o potencial de apoio na avaliação existente nele.

g) Normas e padrões para o Serviço de Referência – [...] nem sempre é possível realizar a avaliação tendo em vista o cumprimento ou não dos requisitos mínimos que deveriam ser fixados por estas normas, visto que são muito inconsistentes. (GRANDI, 1982, p.14).

Acreditam os autores que defendem tal proposta que um Serviço de Referência e Informação específico terá uma atuação melhor se seguir normas e padrões pré-estabelecidos. As normas e padrões também devem ser vistos como apoio e não como finalidade. Quando elaboradas e veiculadas em geral, as normas são compreendidas como imutáveis, como pressupostos dados e inalteráveis, bastando seu emprego para que determinados resultados sejam alcançados. As normas e padrões na biblioteconomia são aceitos, acatados, empregados e não contestados, ao contrário, são defendidos e utilizados por muitos bibliotecários como forma de justificar a razão de ser do profissional e até da existência da profissão.

h) Questões-teste – Consiste na aplicação de um teste ao bibliotecário de referência, no qual as questões são selecionadas, tendo em vista uma escala crescente de dificuldades e a utilização de uma variedade de fontes. As respostas registradas são medidas através de algum critério como precisão, rapidez ou cobertura. (GRANDI, 1982, p.14).

Ainda neste caso a avaliação do Serviço de Referência e Informação norteia-se e se justifica pela atuação do bibliotecário de referência. A relação usuário/informação é atingida quando a atuação do bibliotecário se enquadra em determinados padrões entendidos como de qualidade. A questão com a qual se trabalha neste caso é a inicial e é ela entendida como questão real. Dispensa-se a negociação da questão de referência, a entrevista de referência, em suma, todo o processo de referência. A informação é entendida como existindo independente do usuário e de suas necessidades, podendo ser identificada como uma mercadoria.

Entendemos o trabalho do bibliotecário de referência como importante e a maneira como ele desenvolve, como ele encaminha, como ele possibilita a relação questão/informação, essencial para o êxito dos objetivos do Serviço de Referência e Informação. Entretanto, entendemos também que essa prática deve ser situada como técnica, como procedimento, como método e nunca como fim em si mesma, concepção que aparece nítida no texto da autora, principalmente, quando ela afirma que o problema dessa técnica está no aspecto ético, pois, como variante dela, aplicam-se questionários sem o conhecimento do bibliotecário. Apenas esse problema é identificado pela autora, levando-nos a inferir sua concordância com ela.

i) Bibliometria – A bibliometria pode ser utilizada para avaliar o material de Referência, testando a utilização do acervo, a necessidade de se incentivar determinadas áreas, ou uma política de descarte para manter o equilíbrio e atualização do acervo. (GRANDI, 1982, p.15).

A exemplo dos itens anteriores, este também está voltado para as ferramentas empregadas pelo SRInfo, na busca de uma mediação ótima. Neste caso, a avaliação se dá a partir e unicamente centrada no acervo. Avalia-se o material de referência e, dessa forma, deterministicamente, estaremos também avaliando a mediação e a satisfação do usuário. O acervo é ferramenta e não deve ser considerado de maneira isolada.

Muitos textos publicados sobre mediação parecem entender a atuação do bibliotecário de referência restrita a uma pequena mesa, localizada em ponto estratégico da biblioteca de forma a permitir sua rápida identificação pelo usuário, e a um acervo de materiais designado como "de referência" . Estas obras são definidas como:

> Obras de referência são obras destinadas à consulta de informação específica em vez de uma leitura do começo ao fim. Houve uma época em que as expressões 'obra de referência' e 'livro de referência' foram consideradas sinônimas. Hoje, com o surgimento de bases de dados e outras obras automatizadas, a expressão 'obras de referência' tem se tornado uma expressão genérica. Assim, 'obra de referência' refere-se a livros, publicações seriadas e obras automatizadas, todas organizadas para facilitar a consulta de informações específicas. (SILBERGER, 1990, p.13).

No mesmo sentido segue Buonocore:

> Sob esta designação genérica, criada pelos autores norte-americanos (*reference books*), devemos considerar todos os livros de uso auxiliar que nos permitem obter uma informação rápida, breve e exata, ou que servem para nos pôr na pista de um dado seguro que nos conduzirá à fonte da matéria que nos interessa indagar. (1976, p.319).

Acompanhando as duas definições, representativas do entendimento da área sobre obras de referência, é possível detectar a concepção de Serviço de Referência e Informação dos autores presentes na revisão de literatura realizada por Grandi. É ela discordante da que defendemos aqui, no sentido de que entende tal serviço de maneira restrita. O conceito restrito, como observado anteriormente, advoga uma atuação da referência voltada para o "atendimento" e este ainda não inclui em seus interesses a mediação.

No mesmo sentido, parece seguir todas as técnicas para avaliação citadas pela literatura e empregadas nas poucas bibliotecas que desenvolvem uma atuação avaliativa.

Além do aspecto apresentado no parágrafo anterior, outras tendências podem ser resgatadas a partir de uma análise das técnicas elencadas no texto de Grandi.

Em primeiro lugar, evidencia-se a exclusão do usuário, não só como participante ativo do processo, mas como diretriz da avaliação. É ele deixado de lado, preponderando as preocupações nos suportes e nas ferramentas da avaliação, como a estrutura da biblioteca, o acervo, os recursos humanos, a questão de referência, as normas e padrões. Apenas na "análise da clientela", o usuário é considerado, mas, mesmo assim, através de estudos de usuários que visam traçar um perfil com base na média de interesses informacionais da comunidade atendida pela biblioteca e empregando o perfil obtido como um padrão que norteia a idéia de usuário presente no Serviço de Referência e Informação. Mesmo a procura por delinear o perfil do usuário é desenvolvida de maneira restrita, abrangendo alguns aspectos dos usuários. Quase sempre, como é possível se depreender do

texto da autora, os estudos de usuários estão voltados para o conhecimento sobre "[...] as suas características educacionais e ocupacionais, e as razões que o levaram a procurar a informação." (GRANDI, 1982, p.14). O usuário pesquisado, assim, é aquele que de fato utiliza o espaço da biblioteca e o Serviço de Referência e Informação, designado de usuários reais. Por sua vez, os usuários potenciais, aqueles que não fazem uso da biblioteca mas podem fazê-lo, são de interesse dos estudos apenas na tentativa de esclarecer os motivos que os levam ao desinteresse e à não procura dos serviços bibliotecários. Afirma a autora que nos estudos realizados, buscando identificar esses motivos, constatou-se que os usuários em potencial não utilizam os serviços de referência da biblioteca "[...] pelos mais diversos motivos, como desconhecimento das atividades de Referência, experiências negativas anteriores, hesitação e receio em aborrecer o bibliotecário ou receio em formular as questões por considerá-las muito simples ou improcedentes." (GRANDI, 1982, p.14). Entre os motivos apresentados, dois têm como origem e responsabilidade a biblioteca. Um, desconhecimento das atividades de referência, aponta para a falta de divulgação, por parte dos bibliotecários, dos serviços oferecidos. A solução para ele passa tão somente pela organização de um trabalho de promoção desses serviços. O segundo motivo, experiências negativas anteriores, não explicita se o problema ocorreu por erro ou falha da biblioteca, por um atendimento inadequado ou se o usuário foi a causa da experiência negativa. Mesmo quando é insinuado um possível erro da biblioteca e do bibliotecário, expressa-se tal possibilidade de maneira amena, atenuando-a através da dúvida sobre o verdadeiro culpado pelo

problema. Insiste-se em isentar a biblioteca e o bibliotecário de referência de qualquer responsabilidade, no caso de uma questão não ser adequadamente satisfeita.

Em segundo lugar, e não menos importante que o anterior, está a tendência em se empregar apenas a quantificação de dados, a mensuração como método para a avaliação do Serviço de Referência e Informação. Quase todos os relatos de experiências descritos pela literatura, observados na atuação das bibliotecas ou resgatados, tendo como base conversas com bibliotecários responsáveis por bibliotecas públicas, utilizam o levantamento de dados e sua quantificação como forma de avaliação. Os dados quantificados são confrontados com parâmetros elaborados previamente pela própria biblioteca ou recolhidos e assumidos de experiências realizadas em outros locais e que servirão como ideal a ser atingido. Obviamente no caso de uma situação em que o resultado apresenta-se abaixo do parâmetro representativo como de excelência ou tolerável, a avaliação indica a necessidade de alterações, modificações e transformações no objeto avaliado. As bibliotecas públicas, no entanto, têm muita dificuldade em promover essas mudanças, pois estariam trabalhando com serviços sem que tenha ele sido anteriormente experimentado. Seria um trabalho novo e demandaria da biblioteca – e do bibliotecário – uma postura que foge à sua tradicional passividade, ao seu caráter retrógrado e avesso a qualquer tentativa de alterações na prática já estabelecida.

Outra tendência é utilizar como parâmetros na avaliação apenas aspectos presentes dentro do próprio espaço da biblioteca. Avalia-se a partir da quantidade de bibliotecários contratados para atuar junto ao Serviço de Referência e

Informação; com base no número de questões de referência respondidas, independentemente de terem ou não satisfeitas as necessidades informacionais dos usuários; analisando-se a coleção de referência, confrontando-a com listas pré-estabelecidas ou tendo como indicativo a atualidade da data de publicação; a partir da formação dos bibliotecários e do pessoal de apoio; da variedade de trabalhos desenvolvidos pelo SRInfo, etc. Quando a avaliação realiza-se a partir de parâmetros externos, tenta-se moldar o aspecto escolhido, enquadrando-o e normalizando-o em padrões definidos e fechados de forma a possibilitar a manipulação dos dados levantados.

Sendo a maioria dos dados quantitativos e tendo como base apenas aspectos presentes dentro do espaço da biblioteca, com algumas poucas exceções, torna-se fácil compreender o motivo do emprego do questionário e da observação como formas majoritárias de obtenção de dados para a avaliação. Vasconcelos (1989) apresenta um estudo desenvolvido no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco e que visava avaliar o desempenho desse sistema. Mesmo sendo um tipo de biblioteca com características diferentes das bibliotecas públicas, uma afirmação da autora pode ser estendida também para estas últimas: "A utilização da observação e de outro (especificado estatístico) como instrumentos de avaliação de serviços atingiram o índice de 75%." (p.149). A afirmação refere-se a uma revisão de literatura efetuada pela autora, e ressalta o resultado obtido quanto ao tema agora enfocado.

Trabalhando com bibliotecas especializadas, Castro e Asaeda (1980), também através da análise da literatura, reforçam os dados apresentados em relação às bibliotecas universitárias:

"Os métodos de análise dos serviços de bibliotecas variam muito de um autor para outro. A maioria usou questionários; no entanto, visitas pessoais, correspondência e entrevistas também foram utilizadas." (p.170)

No caso específico das bibliotecas públicas, é possível ampliar o percentual de 75% para aproximadamente 90% tomando-se como base os estudos veiculados pela literatura da área. Um desses estudos, por exemplo, foi o de Peres e Fulgêncio (1972) realizado na Biblioteca Pública de Minas Gerais "Prof. Luís de Bessa" e que objetivava traçar um perfil do usuário. Nesse estudo foram coletados dados referentes à idade, sexo, instrução, interesse de leitura, línguas mais lidas e finalidade da visita. Os itens determinados como objeto de interesse e considerados como representativos na construção do perfil do usuário atendido pela biblioteca, permite-nos pressupor que o estudo se utilizou de um método quantitativo, mesmo que o artigo não o tivesse deixado claro.

Um dado interessante e que deve ser mencionado é o fato de que nenhum dos textos e, consequentemente, das experiências relatadas pela literatura; em nenhuma das observações por nós realizadas e em nenhuma das falas dos bibliotecários, responsáveis ou não, por bibliotecas ou pelo Serviço de Referência e Informação, em nenhum desses casos, foi possível constatar discussões, reflexões ou ao menos menção sobre possíveis erros e problemas na escolha da técnica e do instrumento para avaliação. Deduz-se disso que, provavelmente, os bibliotecários entendem as técnicas e os instrumentos como neutros, imparciais, podendo ser empregados e utilizados em qualquer pesquisa, em qualquer estudo, em qualquer tipo de

biblioteca e para qualquer perfil de usuário. Os bibliotecários, da mesma forma como entendem neutros e imparciais os instrumentos e as ferramentas utilizadas para o processamento técnico dos materiais incorporados ao acervo da biblioteca, estendem essa concepção para os mecanismos de avaliação. Acreditamos, como já mencionado em outra passagem deste trabalho, que tal idéia é, por si só, geradora de erros e falhas no resultado da avaliação, na medida em que não analisa a adequação desses instrumentos ao objetivo que pretende alcançar. A concepção de neutralidade e imparcialidade interfere na escolha das técnicas e dos instrumentos e os exclui de qualquer possibilidade de ser causador de falhas no resultado da avaliação. Exclui-se também as discussões sobre as limitações dessas técnicas. Quando as discussões e reflexões sobre as limitações das técnicas são esquecidas, por força da concepção de neutralidade e imparcialidade, a seleção e escolha delas resulta em equívoco que se fará presente no produto final da avaliação. É mais um momento em que o tecnicismo se traduz como causador de problemas dentro da biblioteconomia.

Apesar das técnicas serem neutras e imparciais, no senso comum dos bibliotecários, a escolha delas não é feita de maneira neutra, isenta, mas centrada, na maioria dos casos, na opção por aquela que melhor reforce o que se quer, a priori, demonstrar. Já que neutras e imparciais, a escolha das técnicas mais adequadas é norteada não por aquelas que propiciariam melhores resultados, mas aquelas com as quais o profissional bibliotecário está mais familiarizado, ou que são destacadas pela literatura, ou, o que é pior, por aquelas que aparentemente confirmarão resultados que se gostariam, que se desejam ser alcançados e obtidos.

Na literatura, as discussões das técnicas de avaliação são o conteúdo visível e superficial de questões de fundo que têm a ver com a própria política da biblioteca, tanto no que diz respeito ao atendimento, como aos serviços criados, implantados e oferecidos.

As técnicas empregadas na avaliação não podem impedir que questões políticas e conceituais da biblioteca emerjam, mesmo que assim não o desejem os bibliotecários. As técnicas não devem se constituir em um fim em si mesmas. A avaliação não é a técnica; ela se utiliza das técnicas para levantar dados, resultados que viabilizem modificações, transformações, readequações, reestruturações, não só no serviço que está sendo avaliado, mas na própria política da biblioteca.

As bibliotecas não entendem os instrumentos de avaliação como forma de melhorar sua atuação, adequando-a de maneira mais eficiente às necessidades dos usuários. Na verdade, as bibliotecas entendem os instrumentos como forma de avaliar sua performance, mas não de um ponto de vista positivo; acreditam que a avaliação coloca a descoberto a capacidade dos profissionais bibliotecários que nela atuam. Através da avaliação, acreditam eles, estarão sendo julgados em relação à sua competência. A avaliação é, de fato, uma análise da atuação do profissional, mas objetiva não desqualificá-lo, no caso de um resultado negativo. O medo do resultado da avaliação pode ser considerado como um dos principais fatores que levam os bibliotecários a não praticá-la.

A avaliação é ou pode se tornar um exercício de poder, na medida em que é o bibliotecário quem determina os critérios, os métodos, a forma, o momento da avaliação. Ele também determina a participação ou não e o "quanto" de participação

dos usuários, não só no processo avaliativo como na própria gestão da biblioteca.

AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA

> A quantificação é um primeiro passo em alguns casos e, conforme os objetivos, fundamental e imprescindível à avaliação, mas de jeito nenhum suprime a necessidade imperiosa e sempre fundamental e inelidível de todos os outros enfoques e procedimentos que fazem intervir os debates, as negociações e as relações intersubjetivas que caracterizam essa comunidade democrática de aprendizagens, de formação e de produção de conhecimentos e valores que é a universidade. (SOBRINHO, 1996, p.17).

O autor trabalha com avaliação institucional, em específico da universidade, mas sua idéia exposta na citação pode ser generalizada, atingindo outras áreas e espaços. Isso pode ser observado em outra passagem de suas análises:

> O fundamental a ser compreendido é que essa avaliação deve ser não um instrumento do mercado ou da política de funcionalização dos rendimentos, mas um processo voltado para a promoção da qualidade social, que implica, além dos critérios da cientificidade, os valores da pertinência, equidade, da solidariedade, da democracia, da cidadania ativa e das dimensões públicas da vida humana. (p.21)

Sobrinho, nessa passagem, reforça o que já foi explicitado no tópico voltado para a conceituação da avaliação, ou seja, o vínculo da avaliação com o todo social e não entendida como

um segmento, um pedaço, um item do planejamento, utilizado e empregado apenas como uma técnica que procura descobrir os pontos falhos a serem alterados para que um determinado objetivo seja alcançado.

A presença de uma idéia voltada para a quantificação de dados, seja na pesquisa como na avaliação, é marcante e empregada constantemente. Entretanto, muitos aspectos não podem se valer, para sua avaliação tão somente de dados numéricos ou quantificáveis. A esse respeito, Sobrinho (1996, p.19), em um artigo onde esse assunto é abordado, afirma que "são passíveis de notações numéricas e medidas apenas informações e saberes destacados de um processo global."

A defesa do método qualitativo na avaliação é comum em muitos autores, pesquisadores e estudiosos mais recentes. A citação abaixo exemplifica essa defesa.

> Os métodos quantitativos são instrumentos importantes de análise, diagnóstico, avaliação, planejamento e operação de sistemas complexos. Eles explicitam apropriadamente todas as variáveis relevantes e permitem que as ações tomadas com base neles melhorem substancialmente o desempenho do sistema como um todo. O seu uso possibilita ainda que os estudos qualitativos sejam confrontados com as análises dos modelos quantitativos levantadas para que se chegue à adoção de procedimentos que possam conduzir as instituições no caminho do desenvolvimento. (SOUZA ; SOUZA, 1997, p.49).

Souza e Souza trabalham, a exemplo do autor citado anteriormente, com a avaliação institucional e, nela, apontam para a existência de muitos estudos que empregam modelos quantitativos. De maneira idêntica, são indicados estudos com

a mesma preocupação no âmbito da avaliação de desempenho, da avaliação educacional, da avaliação da aprendizagem, da avaliação curricular, etc. No trecho acima, Souza e Souza não entendem os modelos quantitativos como descartáveis ou como devendo ser evitados, relegados e condenados. Ao contrário, os apresentam como sendo desejáveis e como contribuição para com as análises processadas nos modelos qualitativos.

Acompanhamos Souza e Souza, mas entendendo que os modelos quantitativos não devam ser empregados isoladamente, exclusivamente, sem a utilização em conjunto de modelos qualitativos e nem, como parece ser a idéia dos autores, de maneira separada, complementando-se ao final do processo avaliativo.

A avaliação quantitativa não pode ser empregada sozinha, pois o que é por ela analisada tem uma dimensão restrita, atendo-se apenas a aspectos [...] visíveis e facilmente descritíveis [...] (SOBRINHO, 1996, p.17).

A idéia quantitativa está hoje, e cada vez com mais intensidade, arraigada nas concepções da população, da sociedade. Isso é facilmente observável quando, com freqüência, as pessoas solicitam que, na discussão de qualquer tópico, sejam quantificados, percentualmente, valores que na maioria das vezes não estão sujeitos a esse tipo de medida.

As bibliotecas públicas, como já vimos, empregam preponderantemente o levantamento de dados quantitativos para o desenvolvimento do processo avaliativo.

Os dados obtidos através de levantamentos para avaliação, dados quantitativos, provavelmente são utilizados como os outros dados levantados pelas bibliotecas. Dados sobre quantidade de usuários, de livros emprestados, classes de livros emprestados,

etc., não possuem nenhum valor para a biblioteca, pois são utilizados, invariavelmente, apenas para figurar em relatórios, que, por sinal, nunca são lidos. Portanto, o esforço para levantar esses dados, é perdido; o trabalho voltado para esses levantamentos não leva a nada. Apenas perde-se tempo com esse tipo de atividade.

Esses dados poderiam contribuir para alterar, por exemplo, a política de aquisição da biblioteca; a linguagem documentária utilizada pelo sistema, a ampliação ou o desgaste de setores do acervo, a troca ou manutenção de ferramentas e instrumentos para classificação e catalogação de materiais, poderiam contribuir, em especial, para a melhoria do atendimento dos usuários, mas acabam por não servir para nada.

Saul, em texto voltado para a avaliação da aprendizagem e avaliação de currículo, diz que é possível situar esses dois tipos de avaliação dentro de duas abordagens: quantitativa e qualitativa (1995, p.42). Todas as avaliações, seja no âmbito da educação, da administração ou da biblioteconomia, trabalham e lidam com abordagens tanto quantitativas como qualitativas. A autora citada busca fazer em seu livro uma caracterização das duas abordagens que, mesmo voltadas para a avaliação da aprendizagem e de currículo, pode ser empregada na avaliação do Serviço de Referência e Informação.

Entre as principais características da abordagem quantitativa, a autora apresenta:

> – Defesa do princípio de objetividade da avaliação. (p.42).

Trabalhando com levantamento de dados e visando à quantificação deles, a abordagem quantitativa volta-se para a

objetividade e a ela se prende, pois tais dados são mensuráveis e podem ser confrontados com medidas padronizadas e pré-determinadas.

– A ênfase maior da avaliação está quase totalmente nos produtos ou resultados. (p.42)

Quando na definição da abordagem a ser empregada opta-se pela quantitativa, está sendo priorizado a avaliação sobre produtos e resultados. Baseada no levantamento de dados e na mensuração, essa abordagem exige, para que ofereça resultados, que o serviço tenha sido totalmente oferecido para vários usuários. Essa quantidade é definida antecipadamente. Avaliações parciais, ocorrendo durante a oferta do produto, podem existir, mas, como sua designação já evidencia, são parciais e devem ser entendidas como restritas e com limites estreitos. Mesmo compreendida como processo, pois é contínua e permite alterações, embora sempre ao fim de um número mínimo de dados estipulado quando do planejamento do produto, essa abordagem permite avaliações apenas parciais durante o desenrolar e a implantação do objeto avaliado. Dessa forma, a avaliação, dentro da abordagem quantitativa é um processo sim, mas com restrições e limites.

A autora resume sua visão sobre essa abordagem da seguinte maneira:

> O modelo de avaliação quantitativa considera a educação como um processo tecnicista. Assume a nítida diferença entre fatos e valores, a determinação de fins e objetivos da educação e a neutralidade ética da intervenção tecnológica. A avaliação

> quantitativa tem, como preocupação única, a comprovação do grau em que os objetivos previamente estabelecidos foram alcançados. (SAUL, 1995, p.44).

Já abordamos nosso entendimento e preocupação com o caráter tecnicista assumido por grande parte dos que atuam, tanto como estudiosos como profissionais, na área da biblioteconomia. Podemos inverter a frase apresentada pela autora e afirmarmos que a concepção tecnicista da biblioteconomia direciona a escolha do método quantitativo de avaliação. Se determinantemente técnica, a mensuração é factível e assumida como a mais adequada e pertinente para a realização da avaliação no Serviço de Referência e Informação. Sendo técnica e neutra, as decisões podem ser fundamentadas apenas na quantificação de determinados aspectos presentes nos serviços oferecidos. Retomando trechos já citados, acompanhamos Sobrinho (1996, p.17 e 19) em sua idéia de que a avaliação quantitativa enfoca aspectos destacados do processo global, ou seja, avalia-se pontualmente os serviços e basicamente o que é visível e com mais facilidade de se descrever. Ora, na medida em que se destaca determinados aspectos do todo, em especial aqueles que se sobressaem e podem ser relatados, procura-se avaliar fatos, relegando os valores, pois estes, por serem subjetivos, não podem ser facilmente quantificados. Além disso, a preocupação maior quando se emprega um modelo quantitativo, é direcionada para a comprovação do grau em que os objetivos foram alcançados. Quando nos atemos exclusivamente aos objetivos, entendendo-os como únicos parâmetros a serem atingidos, nós os estamos utilizando como pressupostos que orientam nossas ações e

considerando-os imutáveis. A avaliação serve, assim, apenas para verificar se os objetivos foram ou não alcançados e, em caso negativo, alterar procedimentos e ações de forma a atingi-los.

Relembramos que nossa defesa é pelo emprego, no mesmo processo avaliativo, tanto do modelo quantitativo como do qualitativo, aplicando-se inicialmente o primeiro e, com base nos dados levantados, proceder-se a uma análise crítica e intrínseca ao modelo qualitativo.

Quanto às características do modelo qualitativo, a autora as apresenta como oposição à do modelo quantitativo, enfatizando, no entanto, que "A posição do avaliador não é neutra, livre de considerações de valor" e que "Nem a educação nem a avaliação podem ser compreendidas como processos tecnicistas desligados de valores." (SAUL, 1995, p.45).

O cerne da avaliação qualitativa, o que a identifica e, ao mesmo tempo, a distingue da avaliação quantitativa é a idéia de valor. Os valores não são únicos, consensuais, absolutos; são subordinados às concepções de biblioteca, da função social do bibliotecário, da necessidade da biblioteca pública para a comunidade, da importância do Serviço de Referência e Informação no trabalho de disseminação e democratização da informação. Estão os valores, também, imbricados com a visão de mundo, com a ideologia, com as concepções culturais, políticas, sociais de quem avalia.

A parcialidade estará sempre subjacente ao processo de avaliação, dado que esta trabalha com valores, com subjetividade, com interesses, com propósitos, com entendimentos. O resultado de uma avaliação nunca será único, ao contrário, dependerá de interpretações e as terá diferentes tanto quanto forem as pessoas envolvidas no processo avaliativo.

Sendo entendida como subjetiva, a avaliação qualitativa nunca é definitiva, sendo dependente das condições em que se ocorreu o serviço, envolvendo nelas tanto as condições de momento, como o ambiente, os usuários que dele se utilizaram, etc. Se os resultados não são definitivos, a própria concepção da avaliação qualitativa já pressupõe e exige uma continuidade, a necessidade do entendimento da avaliação como um processo.

Não se pode utilizar a avaliação imaginando ser ela a verdade absoluta. Todo o resultado da avaliação é relativo e se envolve com a figura do avaliador. O qualitativo requer uma reflexão. Assim, não é possível simplesmente reproduzir serviços realizados em outros locais e acatar a avaliação neles realizada. O fato de já ter sido aplicado em outros lugares ou ser recomendado por vários autores e profissionais da área, não pode ser considerado como justificativa para implantação do serviço em qualquer biblioteca, sem que haja uma avaliação específica que acolha as especificidades daquele espaço em particular.

Avaliação de Serviços em Bibliotecas Públicas

Como observado anteriormente, poucos são os textos publicados sobre o tema "avaliação" e localizados na literatura da área. Os que abordam o tema o fazem voltados para a avaliação de coleções e para, no âmbito administrativo, a avaliação de desempenho. Em sua grande maioria, têm como preocupação a biblioteca universitária e, com menor incidência, a biblioteca especializada. No tocante à biblioteca pública, os poucos que a consideram restringem-se a relatar experiências realizadas com o intuito de observar a atuação do bibliotecário, estando ou não este informado de que sua ação está sendo avaliada. Vinculam-se a pesquisas efetuadas, em especial nos Estados Unidos, e procuram avaliar a satisfação do usuário a partir unicamente do trabalho desenvolvido pelo bibliotecário de referência. A avaliação é direcionada à questão de referência, entendendo-a como algo concreto, tangível, cuja existência

independe do usuário que a formula. Direciona-se, também, para alguns procedimentos entendidos como corretos, desejáveis e imprescindíveis para se levar a bom termo o processo de referência. Este, por sua vez, representa a fórmula, se seguidos os passos recomendados, capaz de levar à satisfação do usuário. Avalia-se, portanto, apenas os procedimentos, sem levar em conta os interesses, os propósitos, a relação da questão com o usuário, a motivação que gerou a questão, etc. Basta, no entender dos textos que lidam com o tema, a avaliação e análise do "fazer", tanto a partir do usuário – formulação adequada e inteligível da questão – como a partir do bibliotecário – o emprego dos modelos de atendimento que permitem a relação da questão com o documento que a satisfará.

Nos capítulos voltados para a avaliação dos serviços de referência, Lancaster (1996), aqui utilizado como exemplo do acima exposto, volta sua preocupação para a avaliação do comportamento da biblioteca e dos bibliotecários quanto a respostas que satisfaçam questões fatuais. Suas propostas de métodos de avaliação são francamente quantitativas, dividindo suas análises em dois grandes segmentos: participativo e não-participativo. O primeiro segmento exige a participação do bibliotecário de maneira efetiva: "[...] o pessoal que é objeto do estudo sabe que está sendo avaliado e concordou em participar." (p.161). Já no segundo segmento, o não-participativo, os bibliotecários são avaliados sem o saberem. Neste caso, alguns voluntários, estudantes de biblioteconomia, por exemplo, formulam questões, geralmente por telefone e a avaliação se dará a partir das respostas obtidas. Pode-se verificar, entre outros, a quantidade de perguntas respondidas

acertadamente, o que possibilita a determinação de um percentual de acerto por biblioteca. Esse percentual é generalizado e passa a ser entendido como o potencial de satisfação que aquela biblioteca em particular pode oferecer aos seus usuários.

Vale lembrar que, apesar do discurso do bibliotecário apresentar seu trabalho totalmente vinculado e tendo como norteador a informação, sua prática contradiz esse discurso, na medida em que está centrada apenas no documento.

Se o trabalho desenvolvido pelo Serviço de Referência e Informação, e em última instância o da própria biblioteca, caracteriza-se como a tentativa, a procura da relação entre questão e documento, compreendidos ambos como algo concreto, passíveis de uma manipulação, não pode causar espanto o fato de que na maioria das bibliotecas públicas brasileiras esse trabalho seja entregue para funcionários sem o devido preparo e sem formação para realizá-lo. Não pode espantar, também, o fato de que esse Serviço, nas bibliotecas públicas, seja compreendido como de menor importância e normalmente evitado pelos bibliotecários.

O Serviço de Referência e Informação desenvolvido nas bibliotecas públicas brasileiras é sim, hoje, considerado pelos próprios bibliotecários como de menor importância em comparação com outras atividades praticadas na biblioteca e tão simples de ser executado que pode ser destinado a qualquer pessoa, independente de sua formação ou experiência na área. O trabalho é meramente técnico e dependente da aplicação de esquemas pré-definidos para seu êxito.

O funcionário que tem a incumbência do atendimento

dos usuários deve possuir, dentro do senso comum dos profissionais da área, uma intuição aguçada, o bom senso desenvolvido, a facilidade no trato com o público, um espírito altruísta e persistente, o perfil para trabalhar sob pressão, uma disposição para lidar com temas e pessoas diversos e a capacidade para administrar conflitos. Quando muito, junta-se a essas características um treinamento rápido e quase sempre ministrado por outro funcionário que exerce a mesma atividade. Esse treinamento não passa da mera observação do "fazer", do realizar o trabalho durante algum tempo. Ao funcionário que está sendo treinado, não se informa o porquê das tarefas que desenvolverá, quais suas relações com o trabalho realizado no setor onde atua, na biblioteca e na instituição. O conhecimento dos objetivos tanto da instituição como da biblioteca não está incluído no treinamento, nem é considerado como importante.

A biblioteca, assim, entende todas as suas atividades como estanques, isoladas, departamentalizadas, não interagindo umas com as outras e com vínculo justificado apenas pelo fato de estarem alocadas no mesmo espaço.

O conhecimento prévio do usuário, o perfil daquele que procura a biblioteca, conseguido através da aplicação de um estudo de usuário, pode ser dispensado, não obstante sua necessidade e importância estar presente no discurso do bibliotecário. A parte que cabe, no processo, àquele que utiliza a biblioteca, dentro do entendimento sobre a função do Serviço de Referência e Informação apresentada como existente no senso comum dos bibliotecários e hegemônica na área, é a de explicitar sua necessidade, através da questão de referência. Necessidade e questão, nesse entendimento, são consideradas

como sinônimos. A questão representa a necessidade e a reflete perfeitamente. Ela é concreta e independente da individualidade do usuário. O bibliotecário, tomando conhecimento da questão, ou da necessidade do usuário, buscará respondê-la valendo-se dos materiais, dos documentos armazenados no acervo daquela biblioteca específica. Nos documentos está ou estão as informações que responderão à indagação formulada. O usuário será considerado satisfeito se deixar o recinto da biblioteca com alguma cópia ou com o próprio documento em mãos. Além de explicitar a questão, o usuário deve se submeter à resposta fornecida pelo bibliotecário de referência, entendendo-a como definitiva e verdadeira.

Embora muitos defendam que o processo de referência se realiza dentro da concepção veiculada por Nice Figueiredo, ou seja, as seis etapas, não é ela empregada na prática. As etapas exigem um conhecimento prévio, por parte de quem se responsabiliza pelo atendimento, para concretizarem o processo de referência. É inconcebível a defesa de que qualquer pessoa tem condições de atuar no Serviço de Referência e Informação sem formação adequada e, ao mesmo tempo, acatar a idéia das seis etapas. As duas proposições são incompatíveis. Vejamos por exemplo o segundo passo, ou seja, a Negociação da Questão de Referência. Como já observamos, nela está implícita a Entrevista de Referência, onde o bibliotecário (ou um funcionário qualquer) é o entrevistador e o usuário o entrevistado. O objetivo dessa etapa é aclarar a questão apresentada pelo usuário ou buscar, a partir da questão inicial, conhecer a questão real. Quando se toma a questão inicial pela questão real, todos os procedimentos indicados nessa etapa são dispensáveis. As outras

etapas (Estratégia de Busca, Busca e Análise da Resposta – não incluída a Renegociação, pois estaria ela subordinada à idêntica idéia da Negociação), embora ocorrendo, se embasariam em uma premissa errada, o que fatalmente levaria a informações destoantes dos interesses do usuário.

Não há mediação, a partir dessa concepção de Serviço de Referência e Informação; ao contrário, há um atendimento que gera respostas e informações não identificadas com as reais necessidades dos usuários.

As bibliotecas públicas brasileiras, em suma, atuam com alguns conceitos opostos aos que apregoam; diferentes dos defendidos em seus discursos; contrários à idéia de democratização da informação que insistem em alardear e propagar. A informação é compreendida como mercadoria, como algo concreto, como algo tangível. Se objetiva, a informação é facilmente vinculada a uma necessidade, bastando que esta esteja claramente explicitada. Sendo a necessidade do usuário compreendida como sinônimo de questão de referência, é preciso tão somente a formulação desta última, para que a informação seja fornecida para que aquela necessidade seja satisfeita.

O paradigma que norteia as ações da biblioteca pública continua sendo os documentos, os suportes e não a informação. O acervo da biblioteca é o referencial único para a estratégia de busca e a busca da informação. Não se pesquisa nem se recorre a outras unidades de informação localizadas, além das quatro paredes da biblioteca. A biblioteca pública atua, contraditoriamente, com um entendimento diverso ao veiculado por Neusa Dias de Macedo: "Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo

informacional [...]" (1990, p.12). O acervo de documentos só se transforma em acervo informacional, quando o usuário interage com um ou vários documentos e os interpreta como passíveis de satisfazerem sua necessidade. É apenas nesse momento que a informação se concretiza.

A biblioteca pública brasileira entende que o usuário justifica a existência do Serviço de Referência e Informação, mas que sua atuação no processo de referência não ultrapassa a formulação da questão. As etapas defendidas por Nice Figueiredo seriam indicativos de procedimentos para o bibliotecário de referência, comporiam um método cuja aplicação pode prescindir do usuário. O Serviço de Referência e Informação deve estar isolado de toda a ação desenvolvida pela biblioteca, entendido como simples coadjuvante no trabalho de seleção, processamento e armazenamento de documentos. A disseminação ocorre tendo como base exclusivamente os produtos documentários a cujo acesso os usuários seriam facilitados pelos que atuam junto ao Serviço de Referência e Informação. Além disso, ele, SRInfo, não tem como contribuir com os outros segmentos da biblioteca o que nos leva a ressaltar – considerando que entendemos o SRInfo como único espaço em que há um contato entre o usuário e a biblioteca –, novamente, a desconsideração da biblioteca para com o usuário.

A mediação, dessa forma, não existe ou é entendida como executada pelos produtos documentários. O bibliotecário de referência, ou os auxiliares que procedem ao atendimento, apenas ajudam o usuário a acessar e utilizar esses produtos. Sem mediação está trabalha-se com um atendimento que procura

oferecer um objeto para satisfazer um pedido, o que não difere o Serviço de Referência e Informação de qualquer estabelecimento comercial. Essa concepção pode ser hoje mais facilmente observada, na medida em que alguns profissionais, estudiosos e pesquisadores propõem, no âmbito da biblioteca pública, o uso do termo "cliente" em substituição a "usuário".

A ação avaliativa, dentro do exposto, não se enquadra nos objetivos da biblioteca pública, pois nada há para ser avaliado. Qualquer proposta de avaliação deixa de ter significado, quando se trabalha com uma concepção que pressupõe o Serviço de Referência e Informação como uma atividade auxiliar, existindo subordinado aos produtos documentários e seguindo normas, padrões e regras definidos. Tais normas, se bem aplicadas, já determinam o êxito do processo de referência, dispensando sua avaliação ou direcionando e aceitando a avaliação apenas quanto à sua aplicação, se correta ou errada. Outro motivo para a não avaliação é o medo dos profissionais que atuam em bibliotecas públicas em se defrontar com falhas e erros na execução de seus trabalhos. Os bibliotecários sentem-se inseguros quanto à importância do trabalho que desenvolvem, muitas vezes, e não poucas, considerando-o como secundário, como prescindível. Os próprios profissionais não reconhecem sua profissão como tendo uma função social efetiva e que faz com que a sociedade o entenda como necessário. A tal ponto chega essa insegurança que a classe bibliotecária defende intransigentemente a reserva de mercado, não precisando lutar por espaço com outros profissionais e nem refletir sobre a função social de seu trabalho. Outro dado que convém ressaltar é que a avaliação exige uma

discussão sobre a própria idéia de biblioteca: o que a fundamenta, quais os parâmetros que a regem, qual sua real finalidade, seus principais objetivos, o tipo de público com o qual lida, as formas de desenvolver seus serviços, quais as prioridades que determina, como se relaciona com seus usuários, os meios utilizados para permitir uma participação efetiva da comunidade na sua gestão, etc. Não existindo avaliação, a reflexão sobre esses assuntos fica reprimida por outros itens mais prementes, mais concretos e mais técnicos.

A maioria dos profissionais bibliotecários, que atua no serviço de referência e informação, desconhece formas e maneiras de avaliar seu trabalho. Normalmente essa é uma tarefa relegada, não efetuada, restrita a poucas Unidades de Informação, já que, como dito anteriormente, é desconhecida.

Conhecer alguns métodos e técnicas de avaliação não basta, é óbvio, para alterar totalmente a atual situação. Nem sempre o desconhecimento é o único fator que determina a falta de avaliação. Outros problemas se agregam, originando, quando a avaliação é empregada, em uma tarefa dispendiosa e inútil. A acomodação, a passividade, o descaso e o desinteresse para com o usuário deveriam compor outros itens a serem analisados. A falta de conhecimento de métodos e técnicas representa apenas uma variável para a ausência de avaliação nos serviços de referência das bibliotecas públicas. A alteração da realidade não pode estar restrita a um único tópico. Apesar disso, algumas mudanças podem ser ocasionadas pela sistematização, discriminação, discussão e análise de métodos e técnicas de avaliação.

Na avaliação não se pode esquecer os aspectos extrínsecos do que se está avaliando.

É preciso analisar a relação do que se avalia com o todo externo, com a sociedade, com problemas maiores que podem estar influenciando, de alguma forma, o que se está avaliando (e a nossa própria avaliação).

Ideologias, posições, idéias, etc., influenciam a avaliação, pois estão presentes no avaliador. Por mais objetivos que sejam os critérios e os instrumentos de coleta, a avaliação tem, sim, uma dose muito geral de parcialidade, de subjetividade.

Impossível avaliar sem considerar o todo social. Se os serviços são oferecidos pelas bibliotecas, é preciso levar em conta a imagem da biblioteca e do bibliotecário existente na sociedade. É preciso considerar que a biblioteca é entendida como depósito de livros, um imenso museu do saber. Então, como a sociedade vê o livro, a leitura e o relacionamento com ela? Como a sociedade vê a pessoa que lê? Como a considera?

A avaliação é um campo de disputas que ultrapassa as questões mais aparentes e formais dos serviços oferecidos e do atendimento desenvolvido nas e pelas bibliotecas.

As principais dificuldades para a implantação da avaliação nas bibliotecas não são técnicas ou estruturais como falta de pessoal, orçamento restrito, etc. (embora essas dificuldades também contribuam para a ausência de avaliação nas bibliotecas), mas políticas, pois os resultados obtidos com a avaliação ressaltarão problemas ideológicos, problemas de concepção da função social da biblioteca, do papel social da biblioteca e do bibliotecário. Num momento em que se discute a importância da biblioteca (principalmente quando esta se atém, exclusivamente, a uma média de interesses dos usuários), a avaliação exacerba essa discussão, a avaliação exige respostas, coloca quem a pratica em xeque, requer posicionamentos, determina procedimentos e

ações que contradizem posturas e conceitos pré-existentes. O melhor, na concepção da maioria dos profissionais, é não avaliar e encontrar desculpas para não fazê-lo.

Quais seriam as técnicas, os instrumentos e os modelos de avaliação utilizados pelas bibliotecas públicas brasileiras?

Parece-nos ter ficado claro que poucas são as bibliotecas que desenvolvem qualquer tipo de avaliação formal. Entre as que a realizam, o fazem de maneira empírica, empregando ações que designam como avaliativas, mas que na verdade não passam de arremedo de avaliação.

Já observamos que o Serviço de Referência e Informação é entendido como coadjuvante e mero apoio das práticas da biblioteca. Como apoio, a avaliação pode ser o mais objetiva possível e seus resultados pouco alteram ou modificam o trabalho desenvolvido pelos outros setores. Ainda mais: sendo o único espaço onde há uma relação visível do usuário com a biblioteca e, como defendemos ser ele o espaço adequado para a definição, em conjunto com outros setores, e implantação de serviços, a avaliação destes não é considerada como importante.

Um exemplo do que é apontado como forma de avaliação nas bibliotecas públicas pode servir para um melhor entendimento do descaso da biblioteca para com ela:

As bibliotecas públicas utilizam, geralmente, formulários padrões que devem ser preenchidos pelos usuários quando desejam ter acesso a um determinado material. O usuário, chegando à biblioteca, consulta os catálogos visando localizar o material desejado. Encontrando a ficha correspondente ao material, deve anotar no formulário disponível sobre os arquivos, os dados exigidos. No caso de bibliotecas de acervo fechado, esse formulário (um para cada material) é entregue ao

funcionário que localizará o material na estante e o entregará ao usuário.

Muitos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas afirmam que esses formulários são retidos pelas bibliotecas servindo como base para a seleção e aquisição de novos materiais. No entanto, os resultados obtidos com a análise dos dados presentes nos formulários acabam não se convertendo em uma efetiva política de seleção e aquisição. Na verdade, na grande maioria das bibliotecas, e isso é facilmente confirmado através de observações, entrevistas e conversas com profissionais bibliotecários, os formulários e seus dados são descartados, desprezados ou, quando muito, mal interpretados ou mal utilizados. As bibliotecas com acervo aberto, ou seja, livre acesso dos usuários ao acervo, praticamente utilizam os formulários como apoio para que o usuário localize o material desejado sem necessidade de memorização do número de chamada – tarefa, convém dizer, de grande dificuldade para o usuário e invariavelmente não bem sucedida. Nesse caso, o usuário consulta os catálogos e, encontrando o material desejado, copia o número de chamada correspondente no formulário (os cartazes explicativos do funcionamento tanto dos catálogos, das fichas catalográficas, da localização no acervo e dos formulários, alertam para a importância do emprego de um formulário por material desejado). Localizado o material, o formulário deixa de ser útil, sendo, invariavelmente, jogado fora ou, em alguns poucos casos, empregado como marcador de páginas.

Esse formulário, como todos os outros que possuem um caráter de apoio avaliativo, não são empregados nas bibliotecas públicas para a finalidade com os quais são construídos e

instituídos. É possível que o uso de formulários como esse obedeça a uma ação do profissional bibliotecário voltada para o resgate do que foi veiculado como importante durante sua formação, abrangendo as aulas do curso de Biblioteconomia e os estágios efetuados em algumas bibliotecas. Estes últimos representam modelos a serem seguidos e copiados sem uma adequação à realidade do local onde, agora, exercem suas atividades.

As fichas onde são registradas as pesquisas acompanhadas e orientadas, também servem de exemplo para o uso errôneo de dados concebidos como básicos para a avaliação – ou apregoados como tal.

Anotam-se em fichas todas as pesquisas, ou pelo menos as consideradas mais importantes e passíveis de serem solicitadas novamente, desencadeadas a pedido do usuário. Cada ficha é composta do assunto solicitado, das fontes localizadas e entregues ao usuário como resposta a sua indagação, e da data em que se processou a pesquisa. Para qualquer outra questão sobre o mesmo assunto o bibliotecário vale-se da estratégia de busca realizada, bastando atualizar as fontes que serão acrescidas às já existentes. As fichas podem ser divididas em três grandes grupos referentes: às pesquisas consideradas como atendidas; as pesquisas cujas fontes foram entendidas como insuficientes e as pesquisas negativas, ou seja, aquelas que abordam assuntos sobre os quais nenhuma fonte foi localizada. Os bibliotecários de referência, que atuam em bibliotecas nas quais esse controle de pesquisa foi implantado, afirmam que periodicamente recolhem os dados obtidos e com eles podem avaliar segmentos do acervo que precisam de atualização e ampliação; de outros

cuja qualidade e quantidade são suficientes para atender à demanda dos usuários e aqueles que necessitam de um investimento para sua composição. Afirmam, também, que podem visualizar a direção a que se orienta o perfil da pesquisa e do interesse dos usuários que atendem. Outro resultado seria a contribuição com outros serviços da biblioteca, em especial o que lida com a linguagem documentária. Ainda outro resultado, e este mais importante sob o ponto de vista do Serviço de Referência e Informação, é a avaliação da satisfação do usuário com as respostas obtidas na biblioteca. Apesar dessas afirmações, o que se observa é o emprego das fichas como uma atividade burocrática que, quando muito, utiliza a somatória dos dados oriundos dos registros para elaborar relatórios.

A quantificação de dados nas bibliotecas públicas é uma atividade burocrática, exercida como obrigação e destituída de qualquer sentido além do mero registro. Anotam-se os assuntos das pesquisas e as fontes localizadas apenas porque é uma tarefa exigida pelos superiores.

Outro dado que pode ser observado na literatura da área e através da observação e conversa com bibliotecários responsáveis por bibliotecas públicas é que, nestas, a avaliação é quase sempre quantitativa. Avalia-se o que é visível e quantificável, ou seja, o externo, o aparente, o extrínseco, o que pode ser observado nos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Como as informações obtidas são empregadas pelos usuários, a recepção dessas informações, a relação delas com os interesses e necessidades dos usuários, esses são aspectos desconsiderados e que não resultam como preocupação dos bibliotecários e das bibliotecas.

Quem avalia é o bibliotecário e seguindo seus critérios, muitas vezes de momento, e atendendo a interesses desconectados com os objetivos da biblioteca e do próprio Serviço de Referência e Informação: atender a pedidos do órgão superior (geralmente a Secretaria de Cultura), demonstrar que se está seguindo uma política cultural determinada, enaltecer a imagem e a figura do chefe da biblioteca ou de algum superior, etc. Adequar-se os resultados da avaliação a algum interesse externo. Em alguns casos, bibliotecas escamoteiam os reais resultados de avaliações formais ou informais para responder a solicitações da administração superior, para se adequar a políticas culturais e educacionais, de cujas definições a biblioteca não participa. Órgãos superiores determinam ações que podem entrar em conflito com os serviços oferecidos, quando não com os objetivos da biblioteca. O impasse causado por essa situação é resolvido com alterações nos resultados dos serviços, atingindo a quantidade de público que fez uso do serviço, o número de atendimentos efetuados, a satisfação dos usuários, etc. Escamoteia-se também as condições, a estrutura existente na biblioteca para o desenvolvimento do serviço, sempre aquém do ideal ou, quase sempre, do razoável. Tal prática é paradoxal em relação à idéia divulgada de democratização da informação, na medida em que se está, com essa atitude, manipulando dados essenciais sobre a situação estrutural da biblioteca e cerceando o acesso da população ao conhecimento das condições físicas de um equipamento cultural.

Essa é uma prática comum, corroborando com a idéia de que há uma dicotomia entre o discurso e a prática dos profissionais que atuam em bibliotecas públicas.

O Estado, dessa forma, pode apoiar a implantação de projetos avaliativos, sem, no entanto, responsabilizar-se ou comprometer-se com a aceitação dos resultados (quando estes propuserem mudanças e transformações que atinjam ou questionem a política do Estado).

O trabalho desenvolvido no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras parece acompanhar, no âmbito da sua implantação, o que é utilizado em outras bibliotecas ou "ensinado" nos cursos de Biblioteconomia, reproduzindo-os e seguindo os mesmos objetivos, sem a necessária adequação para as características e especificidades da comunidade atendida. A cópia da determinação, dos procedimentos, da gestão e da implantação desses serviços leva à inadequação do objetivo básico. Dessa forma, os serviços dispensam avaliação, pois sua relevância é aceita a priori, legitimada pela prática já desenvolvida em outra biblioteca, mesmo que sem uma avaliação formal, ou pelo discurso entendido como verdadeiro proveniente de um professor do curso de Biblioteconomia.

O modelo acatado pelas bibliotecas públicas para a avaliação dos serviços desenvolvidos no Serviço de Referência e Informação pode ser dividido em dois grandes segmentos: – é exclusivamente quantitativo, quando uma avaliação formal é realizada, – baseia-se na validação e legitimação de serviços reproduzidos de relatos de experiências presentes na literatura ou de transposição dos implantados em outras bibliotecas.

No primeiro caso, a somatória de dados levantados não redunda, necessariamente, em ações efetivas ou mesmo resultam em uma análise do serviço oferecido. Conforme visto, em boa

parte das bibliotecas, a quantificação nada significa quanto ao seu emprego como subsídio não só para a análise do serviço em si, mas para outras atividades desenvolvidas pela biblioteca.

O segundo caso aponta para uma atitude passiva, estagnada, descompromissada com o usuário; aponta para a crença da neutralidade das técnicas e da supremacia do fazer em relação à identificação dos objetivos com as necessidades do usuário; para o isolamento da biblioteca em relação às transformações sociais; para o não questionamento dos serviços empregados pelas bibliotecas, mormente em suas relações com os interesses dos usuários; para a submissão aos objetivos veiculados pela literatura e por bibliotecas e bibliotecários entendidos como modelos aos quais todos devem se mirar e seguir.

As bibliotecas alternativas, por sua vez, também pouco praticam a avaliação. Os exemplos veiculados pelos textos da área de biblioteconomia ou os observados em algumas dessas bibliotecas, apontam para problemas semelhantes, no âmbito da avaliação, aos que ocorrem nas bibliotecas públicas tradicionais. O modelo quantitativo ainda predomina, sendo utilizado na maioria das unidades de informação alternativas. O segundo ponto por nós detectado como constitutivo do modelo de avaliação existente nas bibliotecas públicas tradicionais, no entanto, apresenta-se com uma clara diferença: enquanto nestas, os serviços são copiados dos implantados em outras bibliotecas, nas unidades de informação alternativas eles se identificam muito mais com os objetivos e intenções das instituições que as mantêm, sendo concebidos, estruturados e colocados em funcionamento, visando atender aos propósitos que os norteiam e para os quais foram idealizados.

Neste tipo de biblioteca, além dos aspectos quantitativos presentes no modelo de avaliação por eles utilizado, podemos identificar um segundo aspecto que diz respeito a um direcionamento ideológico bastante acentuado, refletindo-se no trabalho desenvolvido pelo Serviço de Referência e Informação, mesmo que este exista sem necessariamente ser designado por esse termo. Os objetivos das unidades de informação alternativas são claramente definidos e devem estar presentes a cada passo, a cada etapa dos serviços oferecidos. Assim sendo, qualquer que seja o serviço concebido, deve ser organizado visando atingir aqueles objetivos, não permitindo ou tentando evitar que os usuários, aos quais efetivamente são direcionados os serviços, possam criar seus próprios caminhos a partir da sua participação, do seu uso, da sua presença nesses serviços. Essa situação aproxima-se do conceito de fabricação cultural apresentado por Teixeira Coelho em sua análise da atuação de alguns Centros de Cultura, objetos de estudo em seu texto *Usos da Cultura*. Na fabricação cultural, o usuário vê-se cercado pelas ideologias que sustentam os objetivos das bibliotecas alternativas e são veiculadas pelos serviços por elas oferecidos. Vê-se tolhido também na procura ou na possibilidade de construir seu próprio caminho e na busca por se descobrir como cidadão, a partir dos serviços oferecidos pelas unidades de informação alternativas.

A biblioteca pública tradicional, assim como a biblioteca alternativa, têm como objetivo fundamental, ou devem ter, dar condições para a transformação da pessoa através da apropriação da informação. Aonde a informação leva o usuário não pode nem deve ser manipulado pela biblioteca. Não podemos nos

esquecer, no entanto, que há uma interferência no trabalho desenvolvido pelas bibliotecas sobre a apropriação da informação pelo usuário. Tal interferência pode ser interpretada como um conjunto de fatores que se inicia com a própria constituição do acervo da biblioteca, limitada pelos interesses das editoras comerciais na publicação de textos, pela precária condição financeira das bibliotecas – que as levam a adquirir uma ínfima porcentagem do que é publicado – e pela seleção, por parte dos bibliotecários, do que será incorporado ao acervo, tanto do que existe para ser adquirido, como dos materiais que são doados para as bibliotecas. A interferência passa também pelo entendimento, pela maneira como a biblioteca identifica seus usuários e, pior, pela idealização deles. Outro ponto que acarreta a interferência é o como se dá a determinação de quais serviços serão oferecidos. São eles baseados nos interesses e necessidades dos usuários? As bibliotecas permitem a participação dos usuários, ou representantes, nesse processo? A avaliação é outro fator presente na interferência na medida em que poucas são as vezes em que ela se traduz em parâmetro de mudança. Deve aqui ser considerada, pois como vimos, muitas vezes outros interesses acabam por determinar seus resultados, interesses esses desvinculados dos objetivos para os quais o serviço foi implantado.

O objetivo da biblioteca deve ser o de tentar propiciar ao usuário condições para que seja crítico e possa se reconhecer enquanto cidadão. Ele deve produzir cultural e socialmente; deve também, através da informação, participar da sociedade, fazer história. O Serviço de Referência e Informação, por sua vez, deve oferecer condições para que o usuário se aproprie da informação, pois é dessa maneira que o objetivo da biblioteca

será alcançado. A avaliação deve assumir, como sendo os seus, tanto os objetivos da biblioteca e do Serviço de Referência e Informação como os do serviço objeto de análise, pois é a partir dessa idéia, e somente com base nela, que haverá condições para que os resultados obtidos pela avaliação possam se converter em ações concretas, redundando ou não em mudanças ou alterações, mas certamente permitindo a confrontação entre os objetivos buscados e os resultados alcançados.

PROPOSTA DE MODELO PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

As análises e discussões desenvolvidas durante este trabalho levantaram várias questões referentes à idéia da avaliação e sua utilização pelas bibliotecas, em especial as bibliotecas públicas, e pelo Serviço de Referência e Informação. Muito do que foi apresentado mereceu nossas críticas e/ou reflexões, mas faz-se necessária a proposta de um modelo que abranja as nossas concepções de bibliotecas públicas – o que eqüivale dizer a uma aproximação maior com os usuários e a busca da satisfação dos interesses deles –, do Serviço de Referência e Informação – entendido como um recorte do todo da biblioteca que objetiva melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso através da mediação – e da avaliação, cuja idéia é entendida como um processo que deve interferir nos próprios objetivos da instituição que a utiliza e que se concretiza a partir da interface dos interesses dos vários grupos que se relacionam durante o processo.

Um modelo de avaliação, considerando todos os aspectos apresentados e analisados até aqui, não pode existir como uma

receita cujos ingredientes e modo de preparo são fornecidos a priori e que basta a quem deseja utilizá-la, seguir à risca os procedimentos determinados para obter resultados e alcançar objetivos também delineados previamente. O modelo de avaliação para emprego junto ao Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas é composto de parâmetros norteadores, de um rol de pontos que, quando utilizado, possibilita a diminuição de vieses, do levantamento de problemáticas inerentes ao processo de avaliar, do desnudamento dos conflitos presentes no antagonismo dos interesses dos vários grupos participantes na avaliação.

A idéia de avaliação defendida anteriormente constitui-se de quatro grandes aspectos: juízo de valor; dependente; inconclusiva; processo. Algumas outras características foram ressaltadas e entendidas como necessariamente presentes no processo de avaliação desenvolvido pelas bibliotecas públicas. Todos esses aspectos e características são essenciais e preponderantes na elaboração de um modelo de avaliação, razão pela qual os estamos resgatando.

A subjetividade inerente à idéia de juízo de valor, levando a um entendimento da avaliação como não definitiva, deve ser lembrada, pois ela será um dos fundamentos para a concepção de um modelo organizado com base na participação de todos os segmentos interessados. Ela é entendida como uma das bases para nossa concepção da avaliação como processo, na medida em que uma análise pode ser refeita e transformar outras realizadas anteriormente.

A avaliação enquanto processo, não pode ter um fim definido, ao contrário, deve-se estar sempre avaliando. Se os resultados de cada avaliação alteram o serviço, a nova avaliação

estará analisando um serviço modificado. Esse processo não pode ter um fim sob pena de deixar de ser um processo. No momento em que se considera que uma avaliação foi definitivamente concluída, está sendo evidenciado uma concepção que se sustenta sobre a idéia de que o usuário pode ser entendido totalmente e que, após isso, não haverá mudanças em seus interesses e necessidades. Esse modo de pensar permite à biblioteca afirmar e crer que o serviço, objeto de avaliação, está estabelecido e seus objetivos consolidados, não mais precisando de análises e modificações.

Trabalhando com juízo de valor, precisamos considerar que ele é impregnado de ideologias, posições, idéias, conceitos, etc. – não só do avaliador ou do grupo constituído para coordenar as ações, mas dos grupos que participam do processo –, que perpassam e influenciam a avaliação.

As interpretações de dados, das quais a avaliação é dependente, são pessoais. Dessa maneira, é preciso considerar a parcialidade como inerente ao processo avaliativo e, em conseqüência, entender a avaliação como uma ação em que a neutralidade, embora buscada, é impossível. A parcialidade não é exclusiva do Serviço de Referência e Informação, ao contrário, pode-se detectá-la em todos os trabalhos desenvolvidos na biblioteca. Isso ocorre pelo fato da biblioteca lidar com a informação, que depende do usuário para se concretizar, e porque atua com pessoas que, evidentemente, diferem umas das outras, com interesses, propósitos, posturas, idéias, concepções individuais. A mediação procura adequar, da melhor maneira possível, a necessidade do usuário com as informações que irão satisfazer tais necessidades. Se os interesses e

necessidades são individuais, as informações devem se identificar com eles, destacando-se de um universo infinito para atender à solicitação de um usuário específico. O próprio fato do acesso ao universo informacional ser irrealizável, dos mecanismos de busca serem restritos e abrangerem uma parcela do todo informacional já confirma a idéia de parcialidade da mediação. Além disso, como observado em outros momentos, a informação é dependente do mercado editorial; deve se submeter a censuras oriundas de interesses de grandes indústrias, de concepções dos mecenas de pesquisas científicas, dos mantenedores de instituições e órgãos de pesquisa, dos donos de empresas que lidam com a informação, etc. Mesmo com a facilidade em veicular idéias, via rede eletrônica de dados, a informação procurada é aquela disponibilizada por *sites* legitimados pela tradição das instituições ou pessoas que os mantém. Assim, a construção de um acervo ou a busca por informações são determinadas por uma parcialidade existente, antes mesmo da ação da biblioteca.

Do mesmo modo, a neutralidade não pode estar presente nas ações desenvolvidas pelas bibliotecas, em especial nas bibliotecas públicas. Embora tentando alcançar essa neutralidade, a idéia de mediação já pressupõe a impossibilidade de conseguir esse objetivo. Para que a biblioteca pudesse ser neutra, teria que oferecer ao usuário todas as informações vinculadas à questão que desencadeia o processo de referência. Estamos longe de concretizar a idéia da biblioteca universal perseguida pelos homens desde a antigüidade. Se um espaço, mesmo que virtual, pudesse tornar realidade esse sonho acalentado pelo homem, ainda assim não se obteria a

neutralidade nos trabalhos desenvolvidos pela biblioteca, pois outros fatores contribuem para a sua inexistência, como a dificuldade em se exteriorizar a questão real, os problemas para a interação entre bibliotecário e usuário, os procedimentos arraigados, não questionados e tidos como corretos no fazer bibliotecário, etc. É preciso, desse modo, levar em conta, no processo avaliativo, os conceitos e preconceitos já existentes nas unidades de informação, e que se constituem numa cultura difícil de ser quebrada e modificada. Esquecer ou ignorar essa cultura redundará em gravíssimo erro, quase que inviabilizando, *a priori*, qualquer ação avaliativa. As unidades de informação, obviamente, a partir dos profissionais que a constituem, possuem concepções retrógradas e passadistas, já sedimentadas.

Deve-se entender a avaliação como um meio e não como sendo um fim em si mesma. A utilização da avaliação só tem sentido quando ela é empregada como uma técnica que propicia, aos que fazem uso dela, parâmetros para julgamento de aspectos ou do objetivo como um todo proposto para alguma ação. Quando ela é entendida como um fim, esgota-se em suas próprias técnicas e apresenta resultados que servem apenas para sua realimentação, para sua manutenção. Nesse caso, no espaço das bibliotecas públicas, a avaliação é utilizada para simular uma aparente preocupação com a análise do que está sendo oferecido aos usuários, escamoteando o fato da biblioteca considerar aquela ação como ideal e assumindo para seu espaço e seus usuários a avaliação realizada em outras bibliotecas. A utilização da avaliação, esgotando-se em si mesma, não passa de uma ação burocrática que é desempenhada com o único intuito de tornar visível e concreta uma atividade que é

considerada como importante, mas que não é exercida de fato. Ilude-se o usuário, fazendo-o crer que a biblioteca tem uma preocupação real com os interesses dele.

A quantificação de dados nas bibliotecas públicas também é uma atividade burocrática e é exercida como obrigação e destituída de qualquer sentido além do simples registro.

O emprego de um modelo exclusivamente quantitativo foi uma das características encontradas no modelo de avaliação acatado pelas bibliotecas públicas brasileiras. A segunda dessas características é que tal modelo baseia-se na validação e legitimação de serviços reproduzidos de relatos de experiências presentes na literatura ou de transposição dos implantados em outras bibliotecas. O quantitativo é predominante e rege quase que invariavelmente as avaliações desenvolvidas nas poucas bibliotecas que a utilizam formalmente.

O segundo aspecto já foi discutido em momentos anteriores deste trabalho e ressaltada suas conseqüências e implicações no resultado das avaliações.

Acompanhando os textos da área, acreditamos que o modelo de avaliação do Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas pode ser descrito como classificatório, com enfoque dirigido para um sentido instrumental-funcionalista, contrário ao que acreditamos deva ser o seguido: um modelo de avaliação mediador/interacionista, com enfoque ético-político. A biblioteconomia, através das escolas, da formação de seus profissionais, parece acentuar aquele enfoque. A ênfase nas técnicas determina um direcionamento nesse sentido, já que essas técnicas são apresentadas não como processo, mas como fins em si mesmas. Emprega-se as mesmas

técnicas em qualquer tipo de unidade de informação, independentemente dos objetivos de cada instituição e da comunidade a que deve servir.

Os trabalhos desenvolvidos nas bibliotecas públicas, não devem estar voltados para o "mercado" ou para um conceito de mercado que, por ser oriundo da economia, necessariamente vem acompanhado de outros conceitos, como lucro, venda, produto, etc. Defendemos que a biblioteca e os serviços oferecidos à população não podem ser implantados, visando reproduzir conceitos hegemônicos que determinam os destinos da sociedade e que não permitem contradições ou propostas vindas de todas as classes sociais. Os serviços das bibliotecas, na verdade, devem fazer frente a esses conceitos, devem abrir espaços para propostas contrárias, contraditórias, opostas; deve ser um local que possibilite a resistência, o emergir da "palavra" da população, o cenário da produção e não só do consumo. A avaliação, por sua vez, deve estar imbuída desses objetivos também, visando analisar os serviços prestados pelas bibliotecas a partir dessa ótica. Se os objetivos das bibliotecas forem outros, a avaliação se norteará por esses objetivos e seguramente as concepções da função social dela também serão outras.

No modelo assumido pelas bibliotecas públicas, é o bibliotecário quem determina os critérios, os métodos, a forma, o momento da avaliação. Ele determina a participação ou não e o "quanto" de participação dos usuários, não só no processo avaliativo como na própria gestão da biblioteca.

Acreditamos que a avaliação deve seguir, deve se nortear pelos objetivos propostos inicialmente para o serviço. Mas, não deve ocorrer apenas como decisão dos aplicadores, dos que oferecem o serviço. Deve-se abrir espaço para que aqueles que

recebem o serviço, aqueles que usufruem do serviço, possam se manifestar. Essa manifestação, no entanto, não pode ser apenas a "oportunidade de falar" estando a decisão exclusivamente ligada aos bibliotecários. É preciso criar mecanismos que permitam ao usuário interferir nas decisões.

A comunidade atendida pela biblioteca deve participar do processo de avaliação, não determinando diretrizes, mas como suporte determinante, sendo orientada pelos técnicos da área da biblioteconomia. Essa orientação, no entanto, não pode se transformar em um direcionamento, sob pena de inviabilizar e inutilizar todo o processo de avaliação. As opiniões da comunidade devem ser filtradas, utilizando-se de critérios que permitam, de fato, que a "voz" da comunidade seja ouvida e que a própria comunidade seja sujeito da avaliação. Não se pode cair no extremo oposto, ou seja, aceitar incondicionalmente as interpretações da comunidade, sem esse "filtro técnico". O ideal no processo avaliativo é criar momentos de encontro com a comunidade durante todo o processo, permitindo que a comunidade exteriorize suas opiniões. Um "filtro técnico" seria utilizado nesses momentos, possibilitando aos membros da comunidade a condição de argumentar e contra-argumentar, quando suas idéias forem questionadas.

Esses encontros servirão para se conhecer, ou tentar conhecer, como se dá o processo de recepção das informações pelos usuários.

É preciso, na avaliação, não perder o usuário de vista. É para ele, visando atingí-lo e direcionar todos os trabalhos para satisfação de suas necessidades informacionais que a avaliação é empregada. Em última instância, a avaliação é dirigida ao

usuário, já que, em tese, os objetivos da instituição à qual a biblioteca está inserida, tem o usuário como base, fundamento, meta e rumo. Não apenas isso, é preciso criar formas para permitir a participação dele no processo avaliativo.

O usuário em potencial, embora podendo utilizar a biblioteca, não o faz por vários motivos, deve estar presente nas preocupações da biblioteca de maneira semelhante aos usuários reais. Os estudos de usuários devem considerá-lo, elevando-o à mesma importância dos usuários que participam e usam os serviços oferecidos pela biblioteca.

Traçar um perfil do usuário é tarefa imprescindível para a criação e implantação de serviços, além de servir como parâmetro maleável e flexível na construção dos objetivos e na estruturação da avaliação. Como dissemos anteriormente, as bibliotecas pouco realizam estudos de usuários e de comunidade, trabalhando com uma idealização do usuário, com uma visão irreal dos usuários o que, fatalmente, trará implicações não favoráveis aos resultados da avaliação.

Outro ponto a ser lembrado na construção de uma proposta de modelo de avaliação para as bibliotecas públicas brasileiras diz respeito aos interesses dos grupos presentes no processo avaliativo. Tais interesses não são, geralmente, consensuais. Na maioria das vezes, eles são antagônicos. Desconsiderar os interesses ou entendê-los como semelhantes equivale a introduzir barreiras na avaliação, cuja superação é de extrema dificuldade. Além disso, quando ignorados, os interesses dos grupos presentes no processo determinam uma avaliação cujos resultados de nada servirão para a análise do serviço oferecido.

Desse modo, reitera-se a necessidade da criação de formas e mecanismos que propiciem a composição, a participação, a atuação, a ação dos grupos na e sobre a avaliação.

Ao contrário do que afirmam os bibliotecários, na tentativa de justificar a ausência de avaliação nas bibliotecas públicas, as principais dificuldades para a implantação dela não são técnicas ou estruturais, como falta de pessoal, orçamento restrito, etc. – embora essas dificuldades contribuam para a ausência de avaliação nas bibliotecas –, mas políticas, pois os resultados obtidos com a avaliação ressaltarão problemas ideológicos, problemas de concepção da função social da biblioteca, do papel social da biblioteca e do bibliotecário.

Atravessamos um momento em que se discute, com mais ênfase, embora por um número ainda restrito de interessados na área, a importância da biblioteca, seu papel social, seu compromisso com a sociedade, sua necessidade enquanto instituição, alterações nas funções do bibliotecário e, até mesmo, a mudança do nome desse profissional. Essas discussões são geradas por uma crise das profissões que exigem posicionamentos da classe bibliotecária em relação às transformações por que passa atualmente a sociedade, em especial, o surgimento rápido de novas tecnologias da informação. A avaliação exacerba essa discussão e exige respostas, colocando quem a pratica em xeque. Ela requer posicionamentos, determina procedimentos e ações que contradizem posturas e conceitos pré-existentes. O melhor, na concepção da maioria dos profissionais é não avaliar e encontrar desculpas para não fazê-lo, o que redunda em um distanciamento das reflexões sobre os destinos da profissão e da instituição biblioteca.

A partir da concepção anterior, justifica-se a impossibilidade de se avaliar sem considerar o todo social. Em última instância, é ele o espaço onde se enfrentam os interesses dos grupos e que podem ser visualizados no ambiente da biblioteca.

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação e, até mesmo, o fim de uma ação.

A avaliação não pode ser entendida como algo restrito ao espaço da biblioteca (unidade de informação), restrita à análise do serviço apresentado e oferecido à população (e objeto de avaliação). A avaliação confronta os objetivos específicos do serviço com a função social da instituição que o promove e, principalmente, com as idéias predominantes e hegemônicas presentes na sociedade, no momento em que se dá o processo de avaliação. Essas idéias hegemônicas evidentemente interferem nesse processo avaliativo. As políticas culturais, educativas e de informação, por exemplo, influenciam esse processo avaliativo.

É preciso considerar, no caso da bibliotecas públicas, o interesse do Estado pela avaliação. Há, com certeza, uma política não explícita voltada para a "submissão" dos equipamentos culturais às concepções e idéias políticas da administração que assume o controle do aparelho administrativo do Estado. Essa política, quase sempre imposta de cima para baixo, sem permitir, na sua elaboração, a participação da comunidade, pretende fazer-se suporte para a implantação de uma ação que imponha determinadas ideologias ou, simplesmente, que atendam aos interesses de um político, de uma figura pública, ou que respondam a determinadas barganhas políticas.

Só há sentido no processo de avaliação de um serviço, quando os resultados não se aplicam apenas na melhora daquele serviço, mas sim, quando se transformam em subsídios que, integrados aos resultados provenientes de avaliações de outros serviços, contribuem para a avaliação dos próprios objetivos da instituição. A função social da instituição deverá estar, sempre, sendo colocada em xeque, questionada pelos resultados advindos das várias avaliações pontuais de serviços, embora não consideradas apenas de forma isolada.

Cada serviço oferecido pelo Serviço de Referência e Informação nas bibliotecas públicas deve ser entendido como único e ser analisado separadamente, não obstante estar ele vinculado a uma política global de cada biblioteca.

Os serviços, mesmo que idênticos e com os mesmos objetivos, devem ser considerados como diferentes, se aplicados e implantados em bibliotecas públicas diferentes. A proximidade dessas bibliotecas não deve ser considerada como fator que determine uma avaliação idêntica.

Deve-se considerar, na avaliação de um serviço, as características e especificidades de cada biblioteca, incluindo-se itens como: usuário, comunidade, região, acervo, demandas, etc.

As bibliotecas, em especial as públicas, devem não só atender às demandas, mas também criar demandas. A criação de demandas não significa que elas serão impostas. A idéia aqui presente é a de possibilitar condições de contato da comunidade com situações desconhecidas por ela, é dar oportunidade para que os usuários conheçam e se aproximem de realidades que não fazem parte de sua prática cotidiana ou que, apesar de algumas vezes serem conhecidas, não são consideradas como

pertinentes ou adequadas para eles. A avaliação deve ser realizada de forma diferenciada para cada biblioteca. Se as demandas são específicas, a avaliação ou avaliações também serão.

Seguindo essas concepções, a avaliação não pode ser exclusivamente quantitativa, pois, assim sendo, não abarcará os aspectos subjetivos presentes no processo, nem permitirá uma adequada relação entre os objetivos propostos e os resultados alcançados. Defendemos que a avaliação junto ao Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras seja quantitativa e qualitativa, com a primeira subsidiando a segunda.

Trabalhando apenas com dados quantitativos, a tendência é de se avaliar um serviço ao seu final, ou seja, quando o usuário recebe a informação solicitada ou faz uso de um determinado serviço. Nega-se, dessa forma, o entendimento da avaliação como processo, pois, neste caso, as interferências avaliativas devem se fazer presentes em vários momentos, considerando a definição dos objetivos até a almejada satisfação da necessidade informacional do usuário.

O cerne da avaliação qualitativa, o que a identifica e, ao mesmo tempo, a distingue da avaliação quantitativa é a idéia de valor. Não basta apenas a somatória de dados, é preciso que sobre ela incida uma análise subjetiva e da qual participem todos os grupos interessados.

Não se pode isentar a avaliação de possíveis erros, omissões, avaliações tendenciosas, etc. Pode-se dizer que a avaliação tem problemas, tanto partindo do ponto de vista do bibliotecário como do ponto de vista do usuário. O usuário, por sua vez, não pode dizer, no momento em que recebe a resposta, se ela irá satisfazer, de fato, sua necessidade, ou a

necessidade específica daquele momento. Além disso, o usuário "todas" as respostas possíveis (existentes no universo informacional ou existentes naquela biblioteca) para a pergunta que apresentou ao bibliotecário, não sabendo se existe uma resposta mais adequada do que aquela que lhe foi fornecida. Além disso, grande parte dos usuários de biblioteca pública, desconhecem, ou conhecem superficialmente, o tema referente à questão formulada.

A impossibilidade da existência de uma demanda pura, totalmente delineada e passível de ser destacada da pessoa que a explicita é outro problema que se traduz como mais uma barreira para a avaliação. Os interesses também não são puros, isolados, exclusivos de uma determinada comunidade. Eles são diferentes, mas impregnados de outros interesses, veiculados pelos meios de comunicação de massa, pelas relações sociais, etc., já que os usuários das bibliotecas não são seres enclausurados, vivendo à margem da sociedade.

A proposta de um modelo de avaliação junto ao Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras deve considerar todos os aspectos abordados e se valer de concepções de Bielschowski, apesar de terem sido direcionadas para outros espaços.

> Assim, o que mais contemporaneamente emerge e que possui maior sintonia com a concepção de avaliação no perfil da quarta geração é a abordagem voltada para os participantes, ou seja, todos que, de alguma forma, estão envolvidos com o objeto da avaliação. A característica principal dessa abordagem é a de responder à multiplicidade de interesses, por sua flexibilidade e sua amplitude. Conhecida como abordagem responsiva, ela leva em consideração toda e qualquer indagação

> que se apresente ao longo do processo avaliativo, detectando ou criando para cada uma, os procedimentos metodológicos mais pertinentes. Estes, por sua vez, tendem a privilegiar a descoberta, uma abordagem que envolve democraticamente todos os integrantes do objeto-alvo, em todo o curso do projeto ou programa. (1996, p.31).

Além disso, o autor alerta para a importância de uma postura crítica constante da própria avaliação, denominada por ele de meta-avaliação (BIELSCHOWSKI, 1996, p.31). Com base nela, tem-se uma visão crítica do processo avaliativo, permitindo direcionamentos, caminhos diversificados dos inicialmente propostos e mais condizentes com as análises que vão sendo identificadas ao longo do processo. Avaliar a própria avaliação é imprescindível para que ela não se torne um fim em si mesma e possa ser usada, conscientemente, como ferramenta.

Outra contribuição nos vem de Saul, quando apresenta a concepção do que designa como avaliação emancipatória:

> Os procedimentos de avaliação previstos por este paradigma, que se localiza dentre aqueles de abordagem qualitativa, caracterizam-se por métodos dialógicos e participantes; predomina o uso de entrevistas livres, debates, análise de depoimentos, observação participante e análise documental. Não são desprezados os dados quantitativos, mas a ótica de análise é eminentemente qualitativa. (1995, p.63).

As técnicas defendidas pela autora como mais afeitas ao modelo proposto, são aquelas que entendemos serem apropriadas, quando se visa à participação de todos os interessados no processo avaliativo. Essas técnicas não buscam

apenas o levantamento de dados, ao contrário, pretendem subsidiar, através de referenciais recolhidos entre representantes dos grupos interessados, quer como receptores dos serviços ou como administradores e executores deles, uma avaliação quantitativa cujos resultados devem surgir durante todo o processo e possam permitir análises voltadas para a adequação dos objetivos iniciais do serviço objeto da avaliação. Os objetivos podem ser reiterados ou modificados, sempre em acordo com os resultados da avaliação. Mais: os objetivos do serviço específico avaliado precisam estar em sintonia com os objetivos mais gerais da instituição. Sendo assim, o questionamento dos objetivos da instituição são passíveis de modificações e transformações, adequando-se às mudanças ocorridas nos interesses dos grupos que participam das ações desenvolvidas por ela. Nenhum objetivo pode ser entendido, *a priori*, como imutáveis e essa postura é condição primordial até mesmo para a sobrevivência da instituição biblioteca e, obviamente, dos profissionais que nela atuam.

O usuário não pode ser entendido como mero receptor do serviço, mas precisa ser compreendido e assumido como um participante, ou seja, deve se fazer presente em todo o processo, desde a definição do serviço a ser implantado até sua avaliação. Outro dado importante que se traduz como alerta, é o fato de que não é o usuário o objeto de avaliação, mas o serviço do qual ele faz parte. Quando o usuário é entendido como objeto da avaliação, os resultados serão distorcidos, elegendo o usuário como causador dos problemas que redundam em falhas ou ineficiência dos serviços. É bem possível que a principal proposta resultante de uma avaliação assim concretizada seja a

de modificar o usuário, visando amoldá-lo aos objetivos e interesses da biblioteca.

A avaliação acompanha as idéias básicas que sustentam teorias, posturas e modos de compreender, explicar as ações dos bibliotecários. Portanto, ela é fruto e conseqüência dessas idéias. Logo, se a democratização da informação é hoje o principal mote do discurso do bibliotecário, a participação do usuário em todos os momentos de um serviço desenvolvido pela biblioteca é essencial para dar sentido, veracidade e concretude à democratização preconizada.

Norteados para os usuários, os serviços devem ser estruturados para atender às necessidades diferentes o que implica a concepção deles tendo como base segmentos de usuários. A tentativa de atingir a todos com um mesmo e único serviço evidencia, por parte da biblioteca, uma visão idealizada dos usuários. Ainda em relação aos serviços, não podem ser eles concebidos isoladamente, desconectados com os outros serviços oferecidos. Devem eles, sim, fazer parte de uma política geral, aplicada como orientadora de todas as ações desenvolvidas e realizadas pela biblioteca.

Os tópicos norteadores para a proposta de um modelo de avaliação, com base em tudo o que foi exposto, pode ser apresentado, em resumo, da seguinte maneira:

– Participação da comunidade em todo o processo, principalmente através de encontros promovidos especificamente para facilitar e concretizar essa participação.
– A avaliação deve ser sempre, quantitativa e qualitativa, com a primeira voltada para o levantamento de dados, a totalização deles, servindo como suporte para as análises promovidas pela segunda.

– Interesses dos grupos presentes precisam ser salientados. É preciso permitir a interface dos interesses dos vários grupos que se relacionam durante o processo. Os grupos, basicamente, são constituídos pelos usuários, pelos profissionais que coordenam as atividades da biblioteca, inclusive, determinando as políticas que orientam suas ações e pelos funcionários que desenvolvem os serviços.

Os interesses dos grupos são os mais díspares possíveis, partindo de concepções gerais, como posicionamento político, entendimento de mundo, passando por interesses relacionados à situação de cada um dentro da instituição biblioteca e chegando até aos interesses vinculados com o momento em que a ação objeto de avaliação está sendo realizada.

– Interesses mais gerais da instituição mantenedora da biblioteca também não podem ser escamoteados. É preciso a consciência da existência deles.
– A satisfação do usuário deve ser sempre o ponto de referência para a determinação dos objetivos, da implantação, do desenvolvimento do serviço e da avaliação.
- A biblioteca não é isolada. Assim, deve-se permitir que na avaliação possam emergir discussões presentes no social. Da mesma maneira, é preciso levar em conta e conviver com a existência de preconceitos, idéias pré-concebidas, estereótipos, etc.
– As ações avaliativas se farão presentes durante todo o processo, não ocorrendo apenas no final do serviço.
– As técnicas e instrumentos serão escolhidos, visando propiciar subsídios para uma análise qualitativa e terão como referencial as discussões, opiniões, propostas e definições oriundas das reuniões prévias.

– Não se pode isentar a avaliação de erros. A consciência da existência deles permite não corrigi-los, mas aceitá-los como inerentes ao processo. A avaliação não é a verdade absoluta.
– A avaliação será sempre entendida como subjetiva. Tentar objetivá-la significará seu entendimento de maneira contrária ao aqui proposto.
– As ações desenvolvidas pelas bibliotecas não são neutras. Da mesma forma, a avaliação nunca poderá ser neutra.
– Estudos de usuário e de comunidade prévios são essenciais à avaliação. Serão realizados, visando subsidiar as interferências dos técnicos e profissionais da biblioteca, na determinação dos caminhos do processo avaliativo. O usuário em potencial será considerado, no mesmo plano que os usuários reais, sob pena de excluí-lo, antecipadamente, da possibilidade de utilizar e fazer uso dos serviços criados e oferecidos pelas bibliotecas.
– Não há uma receita única de avaliação. Cada biblioteca e cada serviço devem construir uma avaliação específica para atender às características e peculiaridades existentes.
– O entendimento da avaliação como ferramenta, como processo meio, como instrumento é imprescindível para se alcançar uma avaliação ótima.
– Deve-se estar sempre avaliando a avaliação, ou seja, trabalhando com a meta-avaliação.
– Desconsiderar a parcialidade ou entedê-la como possível de ser alijada do processo irá comprometê-lo e, até, inviabilizá-lo.
– Quando da transposição de um serviço realizado em outra biblioteca, a avaliação não pode ser entendida como já efetuada. Não há autoridade prévia que legitime uma avaliação.

– A avaliação é um juízo de valor que visa alterar, durante a execução de um serviço, o trajeto dele, bem como seus objetivos. O objetivo maior da instituição também deve ser passível de mudanças.
– Deve-se considerar que a concepção de biblioteca, a função social dela, etc., estão em jogo, quando se avalia um serviço.
– Instituir o "filtro técnico", ou seja, critérios determinados pelos técnicos que viabilizem a concretização da avaliação a partir, entre outros, das opiniões e posicionamento da comunidade. A participação da comunidade é imprescindível, mas a interferência dos técnicos dentro do processo, como já observado, justifica até mesmo a própria existência deles.

Conclusão

Nossa proposta, quando nos propusemos a este estudo, centrou-se na idéia de avaliação presente nos serviços concebidos e desenvolvidos junto ao Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras. Analisamos a literatura da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, específicas em relação ao objeto de estudo e as áreas de Educação e Administração, entendidas como suporte e interface para a obtenção de conceitos que foram utilizados, quando pertinentes. O aproveitamento desses conceitos deu-se pela inexistência, na área específica do trabalho, de concepções de avaliação que respondessem às características próprias dos serviços realizados em bibliotecas. Deu-se também pela falta de referencial teórico na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, áreas com caráter marcadamente interdisciplinar, que ainda estão sendo construídas.

Na análise da literatura da área, pouco foi localizado sobre o tema avaliação. Parece que os pesquisadores, estudiosos e profissionais, que atuam na biblioteconomia quase não se preocupam com o assunto, relegando-o ou legitimando as realizadas em outras bibliotecas no momento em que transferem e reproduzem experiências nelas concretizadas. A falta de material sobre o assunto poderia denotar o desinteresse, quanto ao emprego da avaliação ou, talvez, a não disseminação de ações nesse sentido. O contato antigo e constante que temos com as bibliotecas públicas e com os profissionais bibliotecários nos permitiram afirmar que, realmente, a avaliação não está presente na maior parte das bibliotecas públicas brasileiras. Outra afirmação que a literatura e a observação nos possibilitou foi a de que a avaliação é um tema evitado, quer pela falta de propostas efetivas, nas quais podem ser embasadas as ações, quer pela dificuldade na implantação dela ou, ainda, quer pelo receio dos resultados que advirão do processo avaliativo. Em palestras e cursos ministrados por pedagogos ou pesquisadores da área de Educação – que tivemos a oportunidade de participar – enfatiza-se a idéia do receio dos profissionais, independente da área de atuação deles, pelos resultados da avaliação. Justificam tais profissionais o não emprego de ações avaliativas, através da afirmação de que já são avaliados de outras formas ou que o curso de graduação, do qual foram alunos, e que os qualificam para o exercício da profissão, exime-os de qualquer outra avaliação de caráter profissional. Esquecem, no entanto, que o enfoque da avaliação deve se dar sobre os serviços com os quais trabalham e sobre a adequação deles em relação aos interesses do seu público. Não são os profissionais nem o público a ser

avaliado, mas as ações por eles desencadeadas. É evidente que as pessoas estão presentes no processo avaliativo e que isso redunda em uma série de implicações que não podem ser relegadas, todavia, quando propósitos desvinculados aos envolvidos, no serviço objeto de avaliação, a estes se sobrepõem – como é o caso do receio dos profissionais em ter sua competência analisada – o objeto da avaliação passa a ser diferente daquele para o qual foi estruturado e concebido.

A busca por suporte em outras áreas nos possibilitou constatar que a avaliação ainda é um campo de estudos embrionário. Já no campo específico, em que atua o profissional da informação, o interesse pela avaliação não apenas está estagnado, parado desde o início dos anos 80, mas, o que é pior, é completamente desconsiderado. Muitos pesquisadores fogem, ou ao menos evitam o tema, talvez pela falta de literatura ou por ele não estar presente exclusivamente em seu campo de atuação. Da mesma forma, os profissionais que atuam no campo da biblioteconomia passam, ao largo desse assunto, mencionando sua importância, mas utilizando de subterfúgios para não aplicar e usar a avaliação. Essa situação permite a inferência do receio dos bibliotecários em refletir sobre a avaliação, pois esta fatalmente os levará a um questionamento sobre as concepções da biblioteconomia, da biblioteca e da própria atuação desse profissional. Disso resulta uma outra inferência: a idéia que a área faz de si mesma está quase consolidada. Permite-se o surgimento de propostas alternativas, transformadoras, mas a relação com elas, por parte dos profissionais bibliotecários, é de temor ou desprezo como forma de justificar a permanência e a manutenção de uma situação

cômoda, de uma situação de desvinculo com os interesses da sociedade, de uma situação em que o usuário pouco ou nada participa na determinação das políticas informacionais (se existem formalizadas) elaboradas e implantadas pelas bibliotecas.

As concepções que norteiam a atuação das bibliotecas e dos bibliotecários são questionadas pela avaliação. Recorre-se então a formas de avaliação centradas no ambiente da biblioteca, como a avaliação de desempenho, em que os funcionários são analisados, quanto à sua performance na aplicação das determinações superiores ou a avaliação de coleções ou ainda a avaliação do uso do acervo. Todas elas trabalham com aspectos concretos, passíveis de serem quantificados. O mesmo ocorre em relação aos levantamentos estatísticos para elaboração de relatórios, ou seja, dados são coletados, mas, sobre eles, não são aplicadas análises que possam contribuir para modificações ou mesmo confirmação da qualidade de um determinado trabalho, de uma determinada atividade. Os dados concretos, oriundos apenas do que é tangível e observável, são procurados, pois o trabalho com eles é mais fácil, prático e gera resultados palpáveis, apesar de pouco contribuir para a análise do objeto avaliado.

É necessário que se reafirme um posicionamento nosso quanto à existência da avaliação em bibliotecas, embora sem ser formal ou estruturada de maneira a permitir uma análise adequada e coerente dos objetos avaliados. Os bibliotecários realmente realizam avaliações, embora de maneira não estruturadas, de maneira empírica e sem que os resultados tenham o objetivo de questionar os serviços oferecidos; ao contrário, servem apenas os resultados, para defender a

necessidade desses serviços, para justificar a implantação e manutenção deles, para que a biblioteca possa se apresentar como afinada com as políticas mais gerais da administração à qual está subordinada.

A concepção, que recusa discutir e estudar a avaliação, revela um apego ao modelo de Biblioteca Pública Tradicional, modelo esse em nada diferente daquele apresentado neste trabalho. Essa concepção está entre as principais causas pelo não emprego da avaliação no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras, fechando um círculo que inviabiliza a avaliação nesses espaços.

O usuário, por sua vez, é idealizado previamente, apesar da existência de estudos de usuários e de comunidade. Estes são realizados, a partir de receitas veiculadas pela literatura e que não se traduzem em um adequado parâmetro para o resgate e conhecimento do perfil do usuário, ao qual devem ser dirigidos os trabalhos e atividades desenvolvidos pelas bibliotecas. Além disso, o usuário, não é entendido como o fim último das ações das bibliotecas. Se idealizado, espera-se dele atitudes e posturas padronizadas advindas de um perfil geral e único para todo o país. As especificidades e características das comunidades, que determinam perfis diferenciados de usuários, são esquecidas provavelmente pela exigência de adequações dos serviços transplantados de uma biblioteca para outra.

É comum hoje, tempos em que a idéia de globalização se faz presente e aceita sem contestações (globalização compreendida sobre aspectos e conceitos econômicos), a tendência em aceitar um mundo padronizado, moldado a partir de parâmetros únicos e exclusivos, sem que as especificidades

locais sejam consideradas. O usuário, da mesma forma, é padronizado a partir de um perfil e de uma idealização global, universal. As necessidades da comunidade são vinculadas às necessidades globais, entendendo-se a comunidade, como uma parte do mundo sem expressão própria, sem características específicas. A globalização seria propiciada, no entender do senso comum das pessoas, pelas novas – e pelas não tão novas assim – tecnologias, que encurtariam distâncias, que permitiriam o acesso a informações independente do local onde estão sendo geradas, já que em tempos virtuais o objeto pode percorrer distâncias em segundos se materializando em qualquer local do planeta. As necessidades específicas não se transformam em objeto de estudo.

Com base nessas idéias, as bibliotecas públicas perdem espaço nas discussões e reflexões da biblioteconomia, pois empregam muito pouco de novas tecnologias e deveriam estar preocupadas com a comunidade presente no espaço onde ela está alocada. Por seu lado, as bibliotecas públicas procuram maneiras de se enquadrar nas tendências globalizadoras, através do uso das tecnologias, da transposição dos conceitos próprios das bibliotecas especializadas, da importação de perfis de usuários específicos de outras comunidades, da cópia de concepções de usuários não apropriadamente vinculada a suas características. Prova deste último item é a insistência por parte de alguns bibliotecários de bibliotecas públicas em trocar o termo usuário, pelo qual designa seu público, por outro termo que se firmou em espaços diferentes: cliente.

A Biblioteconomia, enquanto área do conhecimento, está envolvida com um questionamento imposto pelas modificações

e transformações por que passa a sociedade brasileira atual. A crise das profissões; o uso cada vez maior das redes eletrônicas de informação; uma consciência de cidadania mais clara; as exigências por um serviço público mais eficiente, etc., são pontos que determinam uma postura de reavaliação da atuação e da função social, tanto da biblioteca como do bibliotecário. Apesar disso, a grande maioria dos profissionais bibliotecários está alheia às exigências deste momento. É provável que a manutenção do modelo de Biblioteca Pública Tradicional, na maioria das bibliotecas públicas brasileiras, tenha sua motivação em decorrência, sim, da comodidade em conservá-la – pois não demandaria esforços na criação e implantação de serviços para a comunidade – e da passividade dos profissionais, mas, além disso, pode ser motivada pela certeza de que é esse o modelo adequado e ideal, o que apontaria para a confirmação de determinadas posições de pesquisadores e estudiosos da área, quanto à existência de um caráter retrógrado e conservador do bibliotecário e da biblioteconomia.

A desatualização do profissional bibliotecário, em relação a vários segmentos da sua área de atuação, também pode ser considerada como um dos fatores de manutenção do modelo de Biblioteca Pública Tradicional. Como vimos no início deste trabalho, os periódicos especializados voltados para a biblioteconomia possuem poucas assinaturas; os livros editados o são em pequenas tiragens e demandam muito tempo para serem totalmente comercializados, além de não serem reeditados; os cursos de especialização, de reciclagem ou atualização ainda são em pequeno número, contando com pouca procura de interessados; os eventos, embora dentro desse

quadro podem ser considerados como o aspecto que mais se desenvolveu, ainda são freqüentados por uma quantidade aquém da expectativa. Esse panorama nos permite afirmar que a falta de atualização do profissional bibliotecário o leva a trabalhar com concepções e idéias, adquiridas no curso de graduação, que representam pontos de vista e não necessariamente atualizadas no momento em que são transmitidas.

Nossa experiência enquanto pesquisador, em contato com a literatura especializada e com profissionais da área de bibliotecas públicas; enquanto observador da atuação dessas bibliotecas; enquanto participante, quer como palestrante ou como público, dos eventos promovidos pela área e enquanto professor – de graduação, especialização e atualização –, nos possibilita o contato com o desconhecimento e a desatualização dos profissionais da área. Especificamente quanto ao Serviço de Referência e Informação. Poucos são aqueles, mesmo os que atuam nesse espaço, que conhecem e conseguem explicitar as propostas gerais presentes na literatura. Como professor, invariavelmente, somos obrigados a rever essas propostas, antes de buscarmos uma análise, uma avaliação da situação atual do SRInfo. O desconhecimento é quase geral. Os profissionais atuam, assim, com base em ações empíricas, reproduzindo um conceito recorrente nas análises da biblioteconomia, qual seja, a de que essa área se sustenta apenas na prática, um dos motivos que geram dificuldades em se construir, em se firmar como um recorte do conhecimento humano.

Muitos dos tópicos aqui apresentados, tanto em relação à biblioteca pública quanto ao Serviço de Referência e

Informação, e, obviamente, à avaliação nesses espaços, representam maneiras diferenciadas de se vê-los, analisá-los e concebê-los. Outros tópicos, embora presentes na literatura, foram aqui abordados sob ótica diferente, à luz de novas idéias e sob o olhar dirigido pelas concepções expostas no trabalho.

Ressaltar a importância da avaliação não apenas como instrumento de análise da criação, implantação, desenvolvimento e manutenção de serviços voltados aos usuários, mas também como elemento desencadeador de questionamentos e reflexões sobre a concepção, mesmo das bibliotecas públicas esteve entre as propostas gerais do trabalho. Pretendemos enfatizar esse aspecto, visando ampliar as discussões presentes no âmbito da área.

Pretendemos ainda advogar um espaço para a avaliação dentro dos trabalhos desenvolvidos pelas bibliotecas públicas, enfocando sua importância para a efetivação de uma relação adequada entre o usuário e a biblioteca, entre a necessidade de informação explicitada pelo usuário e a informação que satisfaz essa necessidade. É sob esse prisma que pensamos a avaliação, ou seja, como um instrumento muito além da mera técnica, como um subsídio de análise que supera o âmbito restrito de um serviço em particular, de um trabalho específico.

A avaliação foi apresentada e defendida enquanto processo, o que difere da maioria dos textos veiculados pela literatura especializada que a utilizam, quando o fazem, quase sempre apenas ao final do serviço ou do trabalho. Como processo, a avaliação deve ser entendida como presente em todas as fases de um serviço, existindo enquanto este for mantido. Enquanto processo, a forma como é estruturada e utilizada deve

ser constantemente questionada, redundando disso uma avaliação da avaliação, uma meta-avaliação. Da mesma forma que o serviço não pode ter sua estrutura considerada definitiva, a avaliação também precisa ser vista como passível de transformações para se adequar às exigências de momentos diferentes, de alterações no perfil e nas necessidades dos usuários.

À avaliação qualitativa, foi dedicado um espaço dentro do trabalho, por a entendermos como mais apropriada para uso e aplicação no Serviço de Referência e Informação da bibliotecas públicas brasileiras. Ao contrário da avaliação quantitativa, que se consolidou como forma utilizada por essas bibliotecas, a qualitativa permite uma análise compatível com as necessidades dos serviços desenvolvidos. Tal avaliação levaria à reflexão e ao questionamento, superando o âmbito restrito das atividades e trabalhos oferecidos pelas bibliotecas aos usuários, permitindo que a própria idéia da biblioteca seja colocada em xeque. Os dados resultantes da avaliação quantitativa ficam circunscritos ao serviço oferecido e, normalmente, podem ser levantados sempre ao término dos trabalhos, ao fim das atividades. Avaliam apenas os resultados obtidos e não as etapas que constituem de fato o serviço. Não obstante essas constatações e contestações, defendemos o emprego da avaliação quantitativa, como forma de apoio e subsídio para a avaliação qualitativa, sem descartá-la ou simplesmente inviabilizá-la como ferramenta passível de ser utilizada pelas bibliotecas públicas.

Nos propusemos, além da discussão da avaliação no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas

brasileiras, a apresentar e construir não um modelo, mas parâmetros que possam ser aplicados nesse espaço. A idéia básica é que tais parâmetros sejam analisados e considerados, quando da procura por uma forma de avaliação que possa atender às necessidades de uma biblioteca em específico. Um modelo fechado, que se transformaria em uma receita possível de ser aplicada em qualquer biblioteca pública, contraria, obviamente, todas as posturas por nós defendidas ao longo do trabalho. Além disso, a proposta apresentada não pode ser considerada conclusiva, sob pena de negarmos a meta-avaliação. Ela está aberta para inclusões ou supressões, em acordo com a sua adequação às características, às peculiaridades, às especificidades de cada biblioteca pública. Outro ponto a salientar diz respeito ao âmbito geral dos tópicos que formam a proposta. Esses tópicos não estão vinculados à prática em si, à aplicação da avaliação como mera ferramenta ou instrumento técnico. A avaliação não existe por si mesma, mas relacionada com os objetivos de um serviço em particular; com os objetivos da biblioteca e da instituição ou entidade à qual ela está atrelada; com as concepções da importância da biblioteca e do bibliotecário, do papel e da função social deles; com as necessidades e interesses dos usuários para os quais os serviços são oferecidos; com a informação, objeto de trabalho da biblioteca e do profissional bibliotecário.

Os pontos que constituem a proposta de avaliação apresentada estão embasados em conceitos diferentes dos do modelo de Biblioteca Pública Tradicional. Acompanham aqueles que fundamentam a existência das Bibliotecas Alternativas, ainda mais quando são concebidas como tentativa

de se contrapor àquelas, tanto na atuação, nas ações, como na concepção, no entendimento do que determina sua existência, na função social que justifica sua presença como equipamento que atende às necessidades, interesses e exigências da sociedade e na sua contribuição como forma de possibilitar à população o exercício da cidadania.

Qualquer trabalho como este, que nos propusemos a elaborar, só pode se considerar completo, quando veiculado e disseminado entre aqueles que, dele, tenham interesse ou que possam se valer dos questionamentos e reflexões apresentados. Esses questionamentos e reflexões obviamente não são definitivos e nem foi com esse intuito que os desencadeamos; ao contrário, acreditamos que, a partir da disseminação deles, contribuições possam ampliar e aprimorar o aqui iniciado. Nossa intenção foi trazer uma nova proposta, uma nova visão para um tema esquecido e relegado, mas que se reveste de enorme importância para a área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Bibliografia

AGUILAR, Maria José; ANDER-EGG, Ezequiel. *Avaliação de serviços & programas sociais*. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

ALBUQUERQUE, Sônia Regina Nogueira de. Avaliação preliminar de um Serviço de Disseminação Seletiva da Informação em Biblioteca Agrícola. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.13, n.1/2, p.55-58, jan./jun. 1980.

ALMEIDA, Custódio Luís S. de. A avaliação como aprendizagem da cidadania. *Revista de Educação AEC*, Brasília, n.94, p.49-57, jan./mar. 1995.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. A ação cultural do bibliotecário: grandeza de um papel e limitações da prática. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.20, n.1/4, p.31-8, jan./dez. 1987.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Agorá informacional*. Londrina, 1997 (a). (material não publicado).

_____. A AIDS e o bibliotecário. In: *Forma Boletim*. São Paulo, v.2, n.3, p.3, jul./set. 1989 (a).

_____, Bibliografia Comentada: Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.26, n.1/2, p.115-127, jan./jun. 1993.

_____. *Biblioteca pública*: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. São Paulo: APB, 1995 (a). 10p. (Ensaios APB, 15).

_____. *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina : Editora da UEL, 1997 (b).

_____. *Bibliotecas populares*: características e confrontos. São Paulo, 1992. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1992.

_____. Da arte de não participar. *Palavra-Chave*. São Paulo, n.5, p.8-9, maio, 1985.

_____. Novas tecnologias: e a população?_*Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.22, n.1/2, p.92-104, jan./jun. 1989 (b).

_____. *Relação bibliotecário/leitura*. São Paulo, 1995 (b). (material não publicado).

_____. *Sociedade e biblioteconomia*. São Paulo: Polis/APB, 1997 (c).

_____ et al. *Participação da comunidade na gestão das bibliotecas públicas*. São Paulo, 1991. (material não publicado)

ALVES, Cecília Malízia, SILVA, Paulo Afonso Lopes da. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. *Ciência da Informação*, Brasília, v.7, n.1, 1978.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação. Tradução: Inês M. de M. Imperatriz. Rev. Neusa Dias de Macedo. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.17, n.3/4, p.71-89, jul./dez. 1984.

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de. Reflexões sobre ideologia e bibliotecas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 11, 1982, João Pessoa. *Anais*. João Pessoa, 1982, v.1, p.391-7.

_____. *Um novo contexto da informação popular*: os centros de documentação e comunicação, 1989. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo,1989.

_____, MAGALHÃES, M. H. A. A avaliação do serviço de referência: algumas considerações. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 10., 1979, Curitiba. *Anais*. Curitiba: ABPR, 1979. v.1, p.201-7.

_____, _____. Objetivos e funções da biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.8, n.1, p.48-59, mar. 1979.

ARAUJO, Walkiria Toledo de. A biblioteca pública e o compromisso social do bibliotecário. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.14, n.1, p.106-22, mar. 1985.

AVANCINI, Marta. Bibliotecas vivem com 20% do orçamento. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 16 jan. 1999. Folha Ilustrada, p.5.

BALZAN, Newton César, SOBRINHO, José Dias (orgs.). *Avaliação institucional*: teorias e experiências. São Paulo: Cortez, 1995.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti, BERAQUET, Vera Silvia Marão. *Planejamento estratégico*: para Unidades de Informação. São Paulo: Polis/APB, 1995.

BARTALO, Linete. Avaliação educacional: panorama evolutivo. In: AVALIAÇÃO do Curso de Biblioteconomia da UEL, visando à sua adequação às necessidades do mercado profissional e do meio ambiente. Londrina, 1997. p.14-

BERBEL, Neusi Aparecida Navas. Metodologia do ensino superior: realidade e significado. Campinas: Papirus, 1994.

BIBLIOTECA: información y cultura para todos. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, Medellín, v.11, n.2, p.7-10, jul./dic. 1988.

BICKNELL, Tracy. Focusing on quality reference service. *Journal of Academic Librarianship*, v.20, n.2, p.77-81, 1994.

BIELSCHOWSKI, Carlos Eduardo. Avaliação na Universidade Federal do Rio de Janeiro: a metodologia. *Avaliação*, Campinas, v.1, n.1, p.29-32, jul. 1996.

BORDENAVE, Juan Diaz, PEREIRA, Adair Martins. Estratégias de ensino-aprendizagem. 9.ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

BREGLIA, Vera Lúcia Alves, GUSMÃO, Heloísa Rios. A informação como fator de democratização. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.14, n.1, p.9-25, jan./jun. 1986.

BROOME, E. M. O desenvolvimento de serviços de bibliotecas em zonas rurais. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.3, n.2, p.145-62, jul./dez. 1975.

BUONOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. 2. ed. aum. Buenos Aires: Marymar, 1976.

CALDAS, Maria Aparecida Esteves. Planejamento e avaliação de um programa de pesquisa bibliográfica, utilizando a abordagem tecnológica do ensino. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.17, n.1/2, p.18-42, jan./jun. 1984.

CALDEIRA, Paulo da Terra. O perfil do usuário de uma biblioteca de arte: o caso da Escola de Belas Artes da UFMG. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.18, n.1, p.61-95, mar. 1985.

CAMPELLO, Bernadete Santos, CAMPOS, Carlita Maria. Fontes de informação especializada: características e utilização. 2.ed. rev. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1993.

CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. *Lixo reciclável x incentivo à leitura*: uma experiência que deu certo no município de Ibiporã – PR. São Paulo: APB, 1995. 12p. (Ensaios APB, 17).

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.63-79, jan./jun. 1996.

CARNEIRO, Marília Vidigal. Avaliação de desempenho de pessoal em bibliotecas: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v.14, n.1, p.25-35, jan./jun. 1985.

CARVALHO, Katia de. Comunicação impressa, biblioteca, contexto social. *Ciência da Informação*. Brasília, v.16, n.1, p.41-4, jan./jun. l987.

CARVALHO, Rubens. Um engodo chamado classe A . *Imprensa*, São Paulo, v.1, n.7, p.82, mar. 1988.

CASTRILLÕN, Silvia. Los servicios infantiles en las bibliotecas publicas. *CERLALC Noticias sobre el libro*. Bogotá, n.49, p.11-6, jan./mar. 1986.

CASTRO, Regina Célia Figueiredo, ASAEDA, Thieko. Comportamento de usuários dos serviços de uma biblioteca especializada. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.13, n.3/, jul./dez. 1980.

CENNI JÚNIOR, Mário Agostino. Avaliação da qualidade dos serviços de informação. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 1992, São Paulo. *Anais*. São Paulo: APB, 1992. p.112-122.

CHELTON, Mary K. Evaluation of children's service. *Library Trends*, v.35, n.3, p.463-484, winter, 1987.

COELHO NETO, José Teixeira. *Dicionário crítico de política cultural.* São Paulo: Iluminuras, 1997.

_____. Do paradigma do acervo ao paradigma da informação. In: SIMPÓSIO BRASIL SUL DE INFORMAÇÃO, 1., 1996, Londrina. *Anais*. Londrina: UEL, 1996. p.15-30.

_____. A revolução silenciosa. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 12 abr. 1998. Caderno Mais, p.7.

_____. *Usos da cultura*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

COSTA, Maria Neusa de Morais et al. Biblioteca pública como centro de informação utilitária: uma experiência no município de Santa Rita-PB. Relatório de pesquisa- 1 etapa. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.13, n.2, p.179-95, set. 1984.

CREMA, Maria Celina da Silva. A questão da avaliação na universidade: subsídios e parâmetros. *Avaliação*, Campinas, v.1, n.2, p.49-52, dez. 1996.

D'ELIA, George, WALSH, Sandra. User satisfaction with library service: a measure of public library performance? The Library Quarterly, v.53, n.2, p.109-133, april, 1983.

DEMO, Pedro. *Avaliação qualitativa*. 5.ed. Campinas: Autores Associados, 1995.

DEPALLENS, Jacques. La bibliotecologia necesita de una revolución cultural. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*. Medellin, v.10, n.1, p.7-14, ene./jun. 1987.

DEWDNEY, Patrícia, ROSS, Catherine Sheldrick. Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user's viewpoint. *RQ*, v.34, n.2, p.217-230, winter, 1994.

DRUCKER, Peter F. *Introdução à administração*. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1984.

DUMONT, Márcia Milton Vianna et al. Análise preliminar da literatura biblioteconômica brasileira. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.8, n.2, p.185-206, set. 1979.

ESPITALETA, Lina. Los programas de extensión cultural como complemento del trabajo bibliotecario. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, Medellín, v.13, n.1, p.21-26, ene./jun. 1990.

FAZENDA, Ivani (org.). *Novos enfoques da pesquisa educacional*. São Paulo: Cortez, 1992.

FERNANDES, José Carlos. Viagem ao país sem livrarias. *Gazeta do Povo*, Curitiba, 13 jan. 1999. Caderno G, p.1.

FERRAZ, Terezine Arantes et al. Avaliação quantitativa e qualitativa da coleção de publicações periódicas das bibliotecas da Universidade de São Paulo. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.13, n.3/4, p.184-209, jul./dez. 1980.

FERREIRA, Lusimar Silva. *Bibliotecas universitárias brasileiras*. São Paulo: Pioneira, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Avaliação da coleção de referência nas bibliotecas*. Brasília: Thesaurus, 1997.

_____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

_____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.14, n.2, p.127-135, 1985(a).

_____. Evolução e avaliação do serviço de referência. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.2, n.2, p.175-96, jul./dez. 1974.

_____. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da Informação*, Brasília, v.6, n.2, p.87-98, 1977.

_____. *Metodologias para a promoção do uso da informação*. São Paulo: Nobel/APB, 1991.

_____. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.18, n.3/4, p.7-19, jul./dez. 1985(b).

_____. *Serviços de referência & informação*. São Paulo: Polis/APB, 1992. (Coleção Palavra-chave, 3).

_____. Técnicas e métodos para avaliação de serviços de referência/informação. In: ESTUDOS avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 1986(a). v.IV, p.57-90.

_____. *Tendências dos serviços de referência*. Brasília: IBICT, 1986(b).

_____. Textos avançados em referência e informação. São Paulo: Polis/APB, 1996.

_____. O usuário e o processo de referência. In: *Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Brasília: ABDF, 1983. v.2, p.19-59.

FLUSSER, V. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.12, n.2, p.145-69, set. 1983.

_____. O bibliotecário animador: considerações sobre sua formação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.11, n.2, p.230-6, set. 1982.

_____. Uma biblioteca verdadeiramente pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.9, n.2, p.131-8, set. 1980.

GADOTTI, Moacir. Prefácio. In: DEMO, Pedro. *Avaliação qualitativa*. 5.ed. Campinas: Autores Associados, 1995. p. 1-5.

GARCIA, Maria Lúcia Andrade. O leitor e a biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.4, n.2, p.186-97, set. 1975.

GARCIA, Walter E. A biblioteca no processo de desenvolvimento. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 11., 1982, João Pessoa. *Anais*. João Pessoa, 1982, v.II, p.135-49.

GOMES, S. C. Biblioteca e sociedade: uma abordagem sociológica. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.11, n.1, p.14-21, mar. 1982.

GRANDI, Márcia E. C. de. Avaliação do serviço de referência: revisão e tendências. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.15, n.1/2, p.7-19, jan./jun. 1982.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 1995.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. *Metodologias qualitativas na sociologia*. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

HANSON, Elizabeth, SEREBNICK, Judith. Evaluation of the public service functions of serial file systems. *College & Research Libraries*, v.47, n.6, p.575-586, nov. 1996.

HARE, Geoffrey. Performance measurement: the public library perspective. *Information and Library Manager*, v.8, n.6, p.5-19, 1989.

HERRERA CORTÉS, Rocío. Impacto de la biblioteca pública en la satisfación de las necesidades de la comunidade. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, Medellín, v.16, n.2, p.85-100, jul./dic. 1993.

HILCHEY, Susan E., HURYCH, Jitka M. User satisfaction or user acceptance? Evaluation of na online reference service. *RQ*, v.24, n.4, p.452-458, summer 1985.

HOPKINS, Linda. Reviewing the public libraries review. *Journal of Librarianship and Information Science*, v.27, n.4, p.187-189, dec. 1995

HOWARD, Edward N., NORMAN, Darlene M. Measuring public library performance. Library Journal, v.106, n.3, p.305-308, feb 1, 1981.

HUTCHINS, Margareth. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

IFLA – International Federation of Library Association. *Normas para bibliotecas públicas*. São Paulo: Quirón, 1976.

INCORPORAÇÃO de serviços bibliotecários no plano geral de educação das massas em países em desenvolvimento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.1, n.4/6, p.173-7, abr./jun. 1973.

ÍNDICE da Ciência da Informação: 1972-1993. *Ciência da Informação*, v.23, n.1, jan./abr. 1994.

KATZ, W. *Introduction to reference work*. 6.ed. New York: McGraw-Hill, 1996. 2v.

KINDALL, Alva F., GATZA, James. *Programa positivo de avaliação de desempenho*. (S.n.t.). (Biblioteca Harvard de Administração de Empresas, v.1, n.5)

KREMER, Jeannette Marguerite. Avaliação de fontes de informação usadas por engenheiros. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2, p.65-78, jul./dez. 1982.

_____. A técnica do incidente crítico. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.165-76, set. 1980.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 1996.

LEITE, Denise. Avaliação em prática. *Avaliação*, Campinas, v.1, n.1, p.33-44, jul. 1996.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. A biblioteca pública em face da demanda social brasileira. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.12, n.3/4, p.203-10, jul./dez. 1979.

_____. Para onde vão as bibliotecas públicas. *Palavra-Chave*. São Paulo, n.1, p.11-2, maio. 1982.

LIMA, Adriana de Oliveira. *Avaliação escolar*: julgamento x construção. Petrópolis: Vozes, 1994.

LIMA, Justino Alves. SEDIPO – Serviço de Documentação e Informação Popular: a informação a serviço das organizações populares. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.19, n.1/4, p.32-49, jan./dez. 1986.

LIMA, Maria Letícia de Andrade. Usuários de uma biblioteca universitária: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. *Ciência da Informação*, Brasília, v.3, n.1, p. 51-56, 1974.

LONGO, Rose Mary Juliano. Metodologia para avaliação de bases de dados em ciências agrícolas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.14, n.1/2, p.7-18, jan./jun. 1981.

LOPES, Eunice de Faria. Avaliação de Serviços de Indexação e Resumos: critérios, medidas e metodologia. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.242-256, set. 1985.

MACEDO, Iara Ferreira de. A ideologia na Biblioteconomia: uma reflexão. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.15, n.2, p.210-21, set. 1986.

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

_____, SPINELLI, Laila Gebara. Subsídios para a caracterização da biblioteca pública. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.20. n.1/4, p.71-7, jan./dez. 1987.

McNALLY, Peter F. Teaching performance measurement for reference service. *The reference librarian*, v.25/26, p.591-600, 1989.

MANIFESTO da UNESCO sobre bibliotecas públicas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.7, n.4/6, p.158-62, abr./jun. 1976.

MARTINS, M. G., RIBEIRO, M. de L. G. *Serviço de referência e assistência aos leitores*. 2.ed. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1979.

MAYRINK, Paulo Tarcísio, MORANDIN, Rosana Helena, VANALLI, Tereza Raquel. Avaliação de coleções da FDE em bibliotecas de escolas da região de Marília. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.25, n.3/4, p.45-59, jul./dez. 1992.

MIDWINTER, Arthur, McVICAR, Murray. Population size and funtional efficiency in public library authorities: the statistical evidence. *Journal of Librarianship and Information Science*, v.25, n.4, p.187-196, dec. 1993.

MILANESI, Luís Augusto. A casa da invenção. São Paulo: Siciliano, 1994.

_____. *Ordenar para desordenar*. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.6, n.1, p.69-75, jan./jun. 1978.

MIRANDA, Antônio. Considerações sobre o desenvolvimento de redes e sistemas de bibliotecas públicas no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.7, n.2, p.230-5, jul./dez. 1979

MOSTAFA, Solange Puntel. Filosofando sobre a área de informação. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1., 1996, Londrina. *Anais...* Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 1996. p. 31-45.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação da função e papéis da biblioteca. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v.13, n.1, p.7-54, mar. 1984.

MURPHY, Marcy. Evaluating library public service. *Journal of Library Administration*, v.12, n.1, p.63-90, 1990.

NEVES, Fernanda Ivo, MELO, Maria das Graças de Lima. O "status quo" do serviço de referência em bibliotecas. *Ciência da Informação*. Brasília, v.15, n.1, p.39-44, jan./jun. 1986.

NEVES, Iara Conceição Bitencourt. O bibliotecário e o atual contexto social. *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*. Porto Alegre, v.1, n.1, p.23-6, jan./jun. 1986.

NOCETTI, Milton A . Avaliação dos pacotes bibliográficos do serviço automatizado de disseminação seletiva da informação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária: SDI/EMBRAPA. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p.247-255, jul./dez. 1978.

_____. Perfis de interesse de usuários e serviços de Disseminação Seletiva da Informação: técnicas de elaboração e refinamento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.13, n.1/2, p.45-54, jan./jun. 1980.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.15, n.2, p.222-48, set. 1986.

_____. *Biblioteca pública*: a contradição do seu papel. Belo Horizonte, 1985. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1985.

_____. A realidade da biblioteca pública. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.205-12, set. 1983.

OBERHOFER, Cecília Alves. Acessibilidade de documentos e satisfação da demanda: um modelo de avaliação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.11, n.1, p.19-34, jan./jun. 1983a.

_____. Conceitos e princípios para avaliação de sistemas de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.12, n.1, p.45-51, 1983b.

_____. Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, Brasília, v.10, n.1, p.47-58, 1981.

_____. Disponibilidade de serviços de referência: uma análise crítica. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.16, n.1/2, p.7-23, jan./jun. 1983c.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Avaliação de desempenho de pessoal em biblioteca. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.16, n.1/2, p.57-66, jan./jun. 1983.

OLIVEIRA-CASTRO, Gardênia Abbad de, LIMA, Geny Bárbara do Carmo, VEIGA, Maria Raimunda Mendes da. Implantação de um sistema de avaliação de desempenho: métodos e estratégias. *Revista de Administração*, São Paulo, v.31, n.3, p.38-52, jul./set. 1996.

OSOWSKI, Cecília. *Avaliação*: inofensivas trocas de poder? S.l.: s.n., 1996. (material não publicado – xerox)

PAIM, Isis, NEHMY, Rosa Maria Quadros, GUIMARÃES, César Geraldo. Problematização do conceito "qualidade" da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.111-119, jan./jun. 1996.

PARANHOS, W. M. M. da R. O processo de comunicação e a entrevista de referência. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.3, n.2, p.150-65, set. 1974.

PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas et al. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: GOMES, Hagar Espanha, org. *A contribuição da psicologia para os estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p.43-71.

PERES, Odilia Clark, FULGÊNCIO, Célia Maria de O . Pesquisa sobre os usuários da Biblioteca Pública de Minas Gerais "Prof. Luís de Bessa". *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.1, n.2, p. , set. 1972.

PERROTTI, Edmir. *Confinamento cultural, infância e leitura*. São Paulo : Summus, 1990. 111p.

RABELLO, Odilia Clark Peres. Da biblioteca pública à biblioteca popular: análise das contradições de uma trajetória. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.16, n.1, p.19-42, mar. 1987.

RAMOS, Maria Esther, XANDE, Sônia Carvalhaes, SALVADORI, Maria Lúcia Costa. Listagem de obras para o acervo básico de bibliotecas públicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10., 1979, Curitiba. *Anais*... Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. 2v. p.864-905.

RANGEL, Maria Elisa et al. Avaliação da circulação de periódicos: uma análise do atendimento prestado aos usuários locais. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.14, n.1/2, p.33-46, jan./jun. 1981.

RISTOFF, Dilvo I. Avaliação institucional: pensando princípios. In: BALZAN, Newton César, SOBRINHO, José Dias (orgs.). *Avaliação institucional*: teorias e experiências. São Paulo: Cortez, 1995. p.37-51.

ROBREDO, Jaime. *Informação e transformação*. Brasília: ABDF, 1984.

SALIBA, Carolina Angélica Barbosa; DUMONT, Márcia Milton Vianna; PITELLA, Mônica Cardoso. Biblioteca pública brasileira: objetivo e missão social. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia

e Documentação, 11., 1982, João Pessoa. *Anais*. João Pessoa, 1982, v.I, p.273-86.

SAUL, Ana Maria. *Avaliação emancipatória*: desafio à teoria e à prática de avaliação e reformulação de currículo. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1995.

SERRAI, Alfredo. História da biblioteca como evolução de uma idéia e de um sistema. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte, v.4, n.2, p.141-61, set. 1975.

SHAUGHNESSY, Thomas W. Assessing library effectiveness. *Journal of Library Administration*, v.12, n.1, p.1-8, 1990.

SHAW JR., W. M. On the foundation of evaluation. *Journal of the American Society for Information Science*, v.37, n.5, p.346-348, 1986.

SILBERGER, Kathryn Kemp. *Obras de referência*: subsídios para uma avaliação criteriosa. Florianópolis: Editora da UFSC, 1990.

SILVEIRA, Amélia. *Marketing em bibliotecas universitárias*. Florianópolis: Editora da UFSC, 1992.

SIMÕES, Adriana Machado. O processo de produção e distribuição de informação enquanto conhecimento: algumas reflexões. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.81-86, jan./jun. 1996.

SOBRINHO, José Dias. Avaliação institucional: marco teórico e campo político. *Avaliação*, Campinas, v.1, n.1, p.15-24, jul. 1996.

SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya Vianna. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, v.18, n.2, p.174-182, jul./dez. 1989.

SOUZA, Fernando Campello de, SOUZA, Bruno Campello de. Parâmetros para análise e utilização de resultados estatísticos na avaliação institucional. *Avaliação*, Campinas, v.2, n.1, p.49-52, mar. 1977.

SPERRY, Suzana, coord. *Animação cultural*: educação e informação para comunidades rurais. Brasília: ABDF, 1987.

_____. Animação cultural em bibliotecas: quando? como? onde?. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.20, n.1/4, p.13-30, jan./dez. 1987.

STUMPF, Ida R. C. Estudo de comunidades visando à criação de bibliotecas. *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*. Porto Alegre, v.3, p.17-24, jan./dez. 1988.

SUAIDEN, Emir José. *Biblioteca pública brasileira*: desempenho e perspectivas. São Paulo: LISA, 1980.

_____. Biblioteca pública e comunidade. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*. Medellin, v.10, n.1, p.33-46, ene./jun. 1987.

TARAPANOFF, Kira. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. *Ciência da Informação*. Brasília, v.13, n.1, p.3-9, jan./jun. 1984.

_____. *Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação*. Brasília: Thesaurus, 1995.

TARGINO, Maria das Graças. Avaliação do programa de comutação bibliográfica (COMUT) no Estado do Piauí. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.14, n.1, p.117-126, jan./jun. 1986.

_____. *Conceito de biblioteca*. Brasília: ABDF, 1984.

TAYLOR, Mitsi Westphal. Serviços bibliotecários às áreas rurais no Estado de Santa Catarina, Brasil. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v.18, n.3/4, p.27-38, jul./dez. 1985.

TRINDADE, Hélgio. A avaliação institucional das universidades federais: resistência e construção. *Avaliação*, Campinas, v.1, n.1, p.9-14, jul. 1996.

TSUPAL, Rodolfo. Leitura e atividades culturais na biblioteca pública: aspectos teóricos. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.15, n.2, p.149-65, jul./dez. 1987.

VASCONCELLOS, Rosa Maria Araújo de Godoy e. Avaliação da quantidade de uso dos documentos. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 14., 1987, Recife. *Anais*. Recife: APBPE, 1987. p.799-813.

_____. Avaliação de desempenho do Sistema de Biblioteca. *Cadernos de Biblioteconomia*, Recife, n.11, p.145-154, dez. 1989.

VEIGA, Adelaide Soares de Oliveira, NOGUEIRA, Irene Maria Figueiredo de Oliveira. Avaliação do uso de um sistema de legislação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.13, n.1, p.115-124, jan./jun. 1985.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Bibliotecário e mudança social: por um bibliotecário ao lado do povo. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.16, n.2, p.207-15, jul./dez. 1988.

VERRI, Gilda Maria Whitaker, NEVES, Fernanda Ivo. As bibliotecas públicas em questão. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, v.5, n.1, p.375-82, jan./jun. 1977.

WADA, Madalena Sofia Mitiko. *Democratização da cultura nas bibliotecas infanto-juvenis*, 1985. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 1985.

WHITEHALL, T. User valuations and resources management for information services. *Aslib Proceedings*, v.32, n.2, p.87-105, feb. 1980.

WITTER, Geraldina. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário/usuário. *Ciência da Informação*. Brasília, v.15, n.1, p.33-7, jan./jun. 1986.

YAHN, Vera Gallo. Avaliação de periódicos brasileiros de agricultura. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.18, n.3/4, p.39-53, jul./dez. 1985.

Anexo 1
Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas

Para a revisão de literatura sobre o assunto, optou-se por apresentar algumas referências bibliográficas, independente de constarem, ou não, na bibliografia geral do presente trabalho. Pareceu ser esta uma organização que permite uma melhor visualização da relação bibliografia com o item analisado, pois possibilita-se o conhecimento, no momento da análise, dos autores, títulos e períodos em que o segmento em análise foi abordado.

Biblioteca Pública – Histórico

Diversos autores abordam o surgimento da biblioteca pública. Em sua maioria, entendem ser fruto de duas grandes revoluções: a Industrial e a Francesa. Com peso equivalente também seriam responsáveis por esse surgimento as

reivindicações da população por um maior acesso à educação e, conseqüentemente, às bibliotecas que dariam suporte ao ensino.

É possível qualificar a biblioteca pública apresentada, historicamente, por esses autores, como "tradicional". A biblioteca pública tradicional pode ser definida, acompanhando os textos da área, como aquela que enfatiza as funções educacional, de lazer e cultural, mas restringindo à função educacional quase que exclusivamente à educação formal, a função cultural direcionada para trabalhos vinculados à absorção de conhecimentos, visando à erudição e, por sua vez, a função de lazer simplesmente limitada ao empréstimo de livros. Além disso, o modelo tradicional prioriza o livro, enquanto suporte; elege o alfabetizado como seu único usuário e impede que a biblioteca saia de si mesma e interaja com a sociedade.

Alfredo Serrai,

SERRAI, Alfredo. História da biblioteca como evolução de uma idéia e de um sistema. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.27-38, jul./dez. 1975.

descreve sucintamente, a partir da biblioteca de Nínive (sec. VI a.c.), a evolução da biblioteca, priorizando datas, fatos e pessoas de destaque. Afirmando que a história das técnicas empregadas pelas bibliotecas se confunde e, até, determina a história da biblioteca, Serrai cronologicamente apresenta os vários instrumentos utilizados por aqueles que atuaram nas bibliotecas em diferentes períodos históricos, listagens arrolando o acervo

das bibliotecas e a separação de materiais por assunto nas estantes fazem parte daqueles instrumentos. Um ponto interessante do texto diz respeito ao início da prática de promover exposições dentro do espaço da biblioteca. Ao contrário do que se supõe, tal prática já era empregada no século XVI. Fica evidente no texto a idéia do autor de que o aparecimento de novas ferramentas na biblioteca, inclusive algumas utilizadas até hoje, é decorrência de necessidades de um momento histórico definido.

O ano de 1850 é normalmente determinado por vários autores como a data aproximada do surgimento da biblioteca pública tanto nos Estados Unidos como na Inglaterra. Seria essa a data do nascimento mundial da biblioteca pública, dentro dos moldes como é entendida hoje, ou seja, uma instituição mantida quase que integralmente pelo Estado e voltada para o atendimento, sem distinção, de toda a população. Alguns textos nacionais, no entanto, apontam a implantação de uma biblioteca na Bahia antes de 1850, ou, mais precisamente, em 1821, apesar de sua constituição ter ocorrido a partir da iniciativa de uma única pessoa e a sua manutenção depender de doações e apoio de algumas outras. O Estado, neste caso, apenas concordou, aprovou e apoiou, não monetariamente, a idéia. "Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas", de Emir Suaiden (analisado em outro item desta bibliografia), é um dos textos que apresenta, ainda que de forma concisa e rápida, a criação daquela biblioteca.

Um histórico, acompanhado de análises, das principais idéias de teóricos e pesquisadores preocupados com a biblioteca pública, pode ser encontrado em dois textos:

MUELLER, Suzana P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.13, n.2, p.7-54, mar. 1984.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.222-48, set. 1986.

Os dois artigos, não obstante utilizem citações e condensações extraídas dos mesmos textos, empregam abordagens e conceitos diferentes de análises. O confronto entre os dois artigos serve, certamente, como ótimo exemplo para identificar correntes diferenciadas, até mesmo antagônicas, de pesquisa na área da Biblioteconomia.

Suzana Mueller estabelece alguns autores como básicos para o entendimento da evolução do pensamento e das idéias sobre a função das bibliotecas na sociedade e a responsabilidade social dos bibliotecários, presentes na literatura da área. Desses autores foram, selecionados os textos considerados mais significativos, dentro do período compreendido entre 1880 e 1975. Os trabalhos, segundo a autora, foram divididos em grupos, seguindo critérios de ponto de vista e época. Dos autores escolhidos, vários são por demais conhecidos entre os bibliotecários brasileiros: Melvin Dewey, Pierce Butler, S. R. Ranganathan, Jose de Ortega y Gasset, Jesse H. Shera, J. D. Foskett etc. As condensações e citações extraídas dos textos selecionados servem como suporte para as análises e conclusões da autora.

O artigo de Suzana Mueller é básico e imprescindível, não só para os profissionais e pesquisadores com interesse em

biblioteca pública, como também para todos os que desenvolvem estudos e atividades na área, já que apresenta aspectos normalmente desconhecidos – e desvinculados da área em que atuam – do pensamento de vários autores importantes e presentes na literatura de biblioteconomia.

Utilizando os mesmos autores, os mesmos textos e as mesmas citações, Maria Cecília Diniz Nogueira se propõe a analisar o papel da biblioteca pública no sistema capitalista. Empregando como referencial teórico os princípios marxistas, a autora parte da revisão elaborada por Suzana Mueller para analisar e chegar a conclusões diferentes das formuladas e apresentadas por esta. Partindo de uma abordagem ideológica, Maria Cecília afirma, concluindo, que o papel da biblioteca pública é ambivalente, exercendo "... não só a função de favorecer a reprodução das relações sociais estabelecidas, mas também o papel de um instrumento auxiliar de edificação de uma nova composição social".

A exemplo do texto de Suzana Mueller, este também é imprescindível, inclusive, como já alertado, como forma de observar correntes diferenciadas de pesquisa na área da Biblioteconomia.

O artigo de Maria Cecília foi baseado em sua dissertação de mestrado, onde o assunto é tratado de forma mais ampla.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. *Biblioteca pública*: a contradição do seu papel. Belo Horizonte : UFMG, 1985. (Dissertação de mestrado).

Biblioteca Pública – Caracterização

Através de um quadro sinóptico, o texto de

MACEDO, Neusa Dias de, SPINELLI, Laila Gebara. Subsídios para a caracterização da biblioteca pública. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 20, n. 1/4, p. 71-7, jan./dez. 1987.

focaliza vários aspectos relacionados à biblioteca pública (tais como: receptor, objetivos, objetos/materiais, serviços meio, serviços fim, agente, ambientação física/espaço), objetivando caracterizá-la. Tais tópicos são divididos e, neles, elencados alguns itens, sem a preocupação de discutí-los e sem discorrer sobre cada um deles.

O texto de

SPONHOLZ, Regina M. L. *Atribuições de bibliotecários em bibliotecas públicas*. São Paulo : Pioneira, 1984.

pode contribuir não só para um melhor entendimento dos trabalhos, tarefas e atividades desenvolvidos pelos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas, como também para a própria caracterização da biblioteca pública, na medida em que permite reconhecer diferenças entre ela e outros tipos de bibliotecas.

Biblioteca Pública – Abordagem geral

Discussões amplas sobre a biblioteca pública, enfocando objetivos, funções, atuação, vínculo com a comunidade, importância etc., podem ser encontradas em vários textos, embora, entre eles, destaquem-se os de autoria de Luiz Augusto Milanesi:

MILANESI, Luiz Augusto. *O que é biblioteca*. São Paulo : Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos, 74)
_____. *Ordenar para desordenar*. São Paulo : Brasiliense, 1986.
_____. *Centro de cultura*: forma e função. São Paulo : Hucitec, 1990.
_____. *A casa da invenção*. São Paulo : Siciliano, 1991.

O primeiro dos textos *O que é biblioteca* apresenta, de maneira ampla, as idéias do autor sobre biblioteca. Sua atenção é dirigida, prioritariamente, à biblioteca pública, por se tratar da área de seu interesse. Já em *Ordenar para desordenar*, Milanesi, a partir dos trabalhos que desenvolveu como criador e coordenador do Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo, discorre sobre as idéias que nortearam ou resultaram daquele trabalho. Além de evidenciar a importância social do trabalho do profissional bibliotecário – desde que transformando e modificando sua atitude passiva e subserviente desvinculada dos reais interesses e necessidades da comunidade -, o livro defende uma proposta básica: ordenar informações para permitir a desordem das idéias, posturas, valores etc., sedimentados e estruturados nas pessoas. Dessa forma seria

possível entender o papel do bibliotecário como agente transformador. Este livro é essencial e deve fazer parte da biblioteca de qualquer profissional que atue em biblioteca pública.

A casa da invenção, último livro publicado pelo autor, é uma ampliação, um aprofundamento do texto "Centro de cultura: forma e função". Analisa o papel da biblioteca como um centro de cultura, não dissociado, isolado, separado, até mesmo fisicamente, de outras atividades culturais, como entende a maior parte dos que atuam na área. Ao contrário, Milanesi concebe Biblioteca e Centro de Cultura como algo único, interligado. Mesclando discussões e relatos de casos (muitos deles reais), o livro é de leitura extremamente agradável, o que não é uma característica normal dos textos técnicos.

Discutindo especificamente objetivos e funções da biblioteca pública, o artigo de

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de, MAGALHÃES, M. H. A. Objetivos e funções da biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.8, n.1, p.48-59, mar. 1979.

apesar de ter sido publicado em 1979, aborda alguns tópicos de maneira clara e concisa, tornando sua leitura recomendável. O valor do texto está, principalmente, no fato de enfatizar a distinção entre os termos "objetivos e funções" e discriminar os vários tipos de funções usualmente aceitos pela biblioteca pública. Outros textos, inclusive alguns já mencionados, discutem as funções da biblioteca pública, dividindo-as em:

função educacional, função cultural, função de lazer e função informacional. O artigo de Andrade e Magalhães discorre sobre cada uma dessas funções, caracterizando-as e analisando-as.

Vários trabalhos têm como tema a função social do profissional bibliotecário e da biblioteca pública. Em sua maioria, propõem mudanças tanto de um como da outra. Insistem na necessidade de mudanças e alterações – alguns autores inclusive qualificando-as de profundas -, principalmente nas relações com a comunidade e no acompanhamento e presença nas transformações da sociedade. Invariavelmente tecem críticas quanto à atuação do bibliotecário, considerando-a dissociada da comunidade e alheia aos acontecimentos sócio-político-culturais. A biblioteca pública estaria envolvida numa redoma que, propositalmente, a isolaria da sociedade. Essa seria uma das principais causas da imagem estereotipada da biblioteca e do profissional. Entre os textos abaixo, exemplos de trabalhos que abordam o assunto, alguns, além de críticas, apresentam propostas genéricas como medidas para superar a situação delineada:

ARAUJO, Walkiria Toledo de. A biblioteca pública e o compromisso social do bibliotecário. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.1, p.106-22, mar. 1985.

CUNHA, Murilo Bastos da. O papel do bibliotecário na sociedade brasileira. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.7, n.1, p.7-26, mar. 1978.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. A biblioteca pública em face da demanda social brasileira. *Revista Brasileira de*

Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.12, n.3/4, p.203-10, jul./dez. 1979.

_____. Para onde vão as bibliotecas públicas. *Palavra-Chave*, São Paulo, n.1, p.11-2, maio 1982.

LIMA, Etelvina. Biblioteca em programas de educação de adultos. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.11, n.2, p.133-45, set. 1982.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.1, p.69-75, jan./jun. 1978.

SALIBA, Carolina Angélica Barbosa, DUMONT, Márcia Milton Vianna, PITELLA, Mônica Cardoso. Biblioteca pública brasileira: objetivo e missão social. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 11., João Pessoa, 1982. *Anais*. João Pessoa : APBPb, 1982, v.I, p.273-86.

WADA, Madalena Sofia Mitiko. *Democratização da cultura nas bibliotecas infanto-juvenis*. Belo Horizonte : UFMG, 1985.

O último texto referenciado procurou analisar se as Bibliotecas Públicas Infanto-Juvenis da cidade de São Paulo "realizavam o ideal democrático do acesso à cultura". As conclusões apontaram para a não realização desse ideal. Para desenvolver esse estudo, Madalena Wada elegeu nove bibliotecas de um total de 24, e entrevistou alguns funcionários dessas bibliotecas. A partir da reprodução de trechos dessas entrevistas, é possível conhecer as idéias e posições dos bibliotecários sobre o assunto. Apesar de restrita à cidade de São Paulo, o estudo pode ser generalizado para regiões com perfis semelhantes.

Enfocando a biblioteca pública no Brasil, principalmente em seu aspecto histórico, alguns textos podem ser citados:

BRITO, Edna Maria Torreão et al. Biblioteca Municipal de Olinda e sua ação cultural: observação de uma experiência. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.170-204, set. 1983.

GOMES, Sônia de Conti. B*ibliotecas e sociedade na primeira república*. São Paulo : Pioneira; Brasília : INL, 1983.

MORAES, Rubens Borba de. *Livros e bibliotecas no Brasil colonial*. Rio de Janeiro : Livros Técnicos e Científicos, 1979.

_____. *O problema das bibliotecas brasileiras*. 2.ed. Brasília : ABDF, 1983.

NEGRÃO, May Brooking. A evolução do Departamento de Bibliotecas Públicas: 1907-1978. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.7, n.2, p.186-209, jul./dez. 1979.

SUAIDEN, Emir José. *Biblioteca pública brasileira*: desempenho e perspectivas. São Paulo : Lisa, Brasília : INL, 1980.

Alguns textos trabalham com o assunto de forma rápida, apresentando um pequeno histórico da biblioteca no Brasil, principalmente pública, como forma de introduzir o problema ao qual dirigem suas preocupações. Esse é o caso, por exemplo, do livro de Emir Suaiden: após um breve histórico, discute a situação da biblioteca pública no Brasil, a partir de uma pesquisa realizada nas Bibliotecas Estaduais (com exceção de São Paulo, onde foi pesquisada a Biblioteca Municipal Mário de Andrade, por inexistir nesse Estado uma Biblioteca Estadual). Determinando pontos passíveis de confrontos, o autor procurou traçar um perfil dessas bibliotecas, concluindo que a situação geral na época da pesquisa (1978) ainda era "lamentavelmente crítica, particularmente com referência à área física ocupada,

aos móveis e equipamentos, aos recursos humanos, sobretudo, no que se refere aos bibliotecários, aos recursos financeiros, ao acervo, à organização das coleções e ao Serviço de Circulação".

A citação do trecho acima procura evidenciar vários problemas enfrentados pela biblioteca pública brasileira que, apesar de grandes melhoras, continuam prejudicando os trabalhos e atividades por elas desenvolvidos.

A maioria dos textos que tratam da biblioteca pública tece críticas sobre sua atuação. Muitos deles apresentam, como já ressaltado na introdução desta bibliografia, propostas e caminhos para modificar, não só a atuação, mas também posturas, idéias e conceitos dessas bibliotecas. Essas propostas estão aqui denominadas. genericamente, de bibliotecas alternativas.

Antes de referenciar alguns trabalhos sobre bibliotecas alternativas, é interessante a indicação de um artigo que, embora retratando a situação das bibliotecas na Nicarágua, pode ter suas observações ampliadas para as bibliotecas dos países de terceiro mundo.

DEPALLENS, Jacques. La bibliotecologia necesita de una revolución cultural. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, Medellin, v.10, n.1, p.7-14, jan./jun. 1987.

Jacques Depallens era, na época da publicação do artigo, diretor da Escuela de Bibliotecología da Universidad Centroamericana, em Manágua. Sua proposta, no texto, é apresentar, destacar e discutir problemas ligados à biblioteconomia e à informação, comuns a países considerados

de terceiro mundo. A ênfase na necessidade de democratização da informação que predomina no texto, é decorrente não só do seu modo de interpretar a realidade, mas, também, da análise que efetua sobre a situação da biblioteconomia e da informação no seu país, a Nicarágua. Tendo como marco a Revolução Sandinista (que depôs o então ditador Somoza), o autor descreve de maneira sumária as alterações ocorridas nos setores econômico, social, político e cultural, em função do "processo revolucionário" implantado no país pelo Governo Revolucionário de Reconstrução Nacional. No entanto, afirma que, no âmbito da biblioteconomia e informação, pouco ou quase nada foi alterado, o que contrasta com as grandes mudanças e transformações dos outros setores. Esse fato, acredita o autor, exige, com certeza, uma profunda reflexão sobre os motivos e causas dessa situação. Mais do que isso, exige uma postura crítica perante os pressupostos biblioteconômicos formulados e disseminados pelos países desenvolvidos e aceitos integralmente, sem adequações, pelos países subdesenvolvidos. Infere-se pelo texto que, na sua opinião, alguma coisa está errada com uma área que pouco se altera, apesar de imensas mudanças ocorridas na sociedade na qual está inserida.

BIBLIOTECAS ALTERNATIVAS

Várias propostas de alteração das idéias, posturas e atividades das bibliotecas públicas tradicionais podem ser localizadas na literatura da área. Algumas incidem apenas sobre alguns aspectos dessas bibliotecas, não caracterizando, portanto,

propostas abrangentes que determinem reais transformações. Optou-se, assim, em destacar os principais textos – enfatizando-se que a partir de uma concepção e com critérios pessoais – que analisam critica e globalmente as bibliotecas públicas tradicionais e apresentam idéias de modificação dos pontos questionados. Tais pontos, alerta-se, devem estar vinculados à própria idéia básica de biblioteca pública, principalmente quanto aos aspectos de relação com a comunidade, participação desta na gestão da biblioteca e de necessidade ou função social.

"Biblioteca-Ação Cultural", "Biblioteca-Centro Cultural" e "Biblioteca verdadeiramente pública", são termos empregados por Victor Flusser para designar propostas diferenciadas de concepção e atuação da biblioteca pública tradicional. Suas idéias estão expressas em alguns artigos e trabalhos:

FLUSSER, Victor. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11., João Pessoa, 1982. *Anais*. João Pessoa : APBPb, 1982, v.II, p.167-95.

_____. O bibliotecário animador: considerações sobre sua formação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.11, n.2, p.230-6, set. 1982.

_____. Uma biblioteca verdadeiramente pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.131-8, set. 1980.

Preocupado com o não-público, propõe uma biblioteca que participe do processo de "dar a palavra" àqueles que não a têm. Afirma que a biblioteca pública está atuando voltada

exclusivamente para um segmento da sociedade quantitativamente pequeno, e relegando a maioria da população (não-público). Este ponto é recorrente em boa parte das críticas sobre a atuação da biblioteca pública, presentes nos textos encontrados na literatura da área. A função da biblioteca, no entender de Victor Flusser, não deverá mais ser a de dar, oferecer cultura a um grupo de pessoas, mas a de propiciar e desenvolver uma dinâmica cultural, trabalhando com as pessoas. Troca-se consumo cultural por criação cultural.

O papel do bibliotecário também não é esquecido, merecendo um espaço nas preocupações da nova biblioteca proposta. Nela, esse profissional deve atuar junto à comunidade, fazendo-se presente e dela participando.

"Centro de Documentação Popular" é outra forma apresentada como alternativa à biblioteca pública tradicional. Outros termos são empregados para designar esse tipo de instituição: Centro de Documentação e Informação Popular, Centro de Informação Popular, Serviço de Documentação Popular etc.

Normalmente ligadas à idéia de "fortalecer os projetos de transformação da sociedade almejados pelas classes populares", os centros trabalham com o que denominam "documentação popular" ou "documentação alternativa". Procuram criar e implementar metodologias de trabalho que possibilitem manejar uma informação coerente com o projeto histórico que procuram estabelecer.

As idéias apresentadas acima estão desenvolvidas num texto que relata as discussões e debates ocorridos em um Seminário específico de documentação alternativa.

CEDI. Centro Ecumênico de Documentação e Informação. Relatório – 1º Seminário de Documentação Alternativa. Memória, Rio de Janeiro, v.2, n.10, nov. 1985.

Desse Seminário, participaram representantes de vários Centros de Documentação Popular espalhados pelo país. Do total de presentes ao Seminário, apenas dois possuíam formação em biblioteconomia.

Os passos para a formação, organização e implantação de um Centro de Documentação Popular são enfocados numa pequena publicação, dirigida para leigos e que pretende subsidiar, com a indicação de técnicas, ferramentas e critérios, os trabalhos dos responsáveis ou dos que estão envolvidos com instituições desse tipo na América Latina.

CELADEC. Comissão Evangélica Latino-americana de Educação Cristã. *Como se organiza um centro popular de documentação e comunicação*. São Paulo : Paulinas, 1985.

Utilizando muitas gravuras, desenhos e redigido com a preocupação de tornar seu conteúdo acessível, o livro, com apenas 35 páginas, apresenta desde uma definição de Centro de Documentação Popular até o seu funcionamento, passando pela criação e descrição de atividades de diversos Grupos de Trabalho: de Documentação, de Publicações, de Cartazes e Murais, de Teatro e de Marionetes, de Canto e Música, de Fotografia e Audiovisuais.

Infelizmente, muitos dos textos que discutem o Centro de Documentação Popular (quanto à sua concepção e

funcionamento) e a Documentação Popular ou Alternativa (quanto a conceito, importância, utilização e técnicas para seu tratamento), não são facilmente localizados, pois normalmente são reproduzidos através de mimeógrafo e distribuídos quase que exclusivamente no âmbito dos próprios Centros ou eventos promovidos na área e que contam com a participação de um número restrito de interessados. Esse é o caso, por exemplo, dos textos:

CELADEC. Comissão Evangélica Latino-americana de Educação Cristã. *Definição e conteúdo da documentação popular*. Recife : SEDIPO, 1981. (Material de Trabalho, 1/81). Mimeografado.
e
CPV. Centro Pastoral Vergueiro. *Nosso trabalho em documentação*. São Paulo, 1985. (Série de Documentação, 1).

Entre os textos sobre Centro de Documentação Popular publicados por bibliotecários e pesquisadores da área, dois merecem destaque:

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de. *Um novo contexto de informação popular*: os centros de documentação e comunicação. São Paulo : ECA/USP, 1989. (Tese de doutorado).
LIMA, Justino Alves. SEDIPO – Serviço de Documentação e Informação Popular: a informação a serviço das organizações populares. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.19, n.1/4, p.32-49, jan./dez. 1986.

A tese de doutorado de Ana Maria Cardoso de Andrade enfoca a idéia de Centro de Documentação e Comunicação,

além de o definir, apresentar seus objetivos e finalidades, descrever seu funcionamento e atuação e segmentá-lo, acompanhando análise do CEDI, em três grandes tipos. A proposta básica é discutir o conceito de Centro de Documentação e Comunicação Popular, analisando-o sob vários aspectos.

O artigo de Justino Alves Lima, ao contrário do anterior, descreve um Centro de Documentação Popular específico: o SEDIPO. O texto discorre sobre a criação, os trabalhos e atividades desenvolvidos, a abrangência da atuação etc. Descreve, sucintamente, duas técnicas empregadas para tratar o acervo de documentos: Unitermo e Oasis. Não apenas o SEDIPO utiliza essas ferramentas, como são elas veiculadas e seu uso incentivado entre os Centros de Documentação Popular.

O mesmo autor propõe um trabalho com os movimentos organizados da população – com alterações, mas, basicamente, seguindo as idéias do Centro de Documentação Popular -, a partir da Biblioteca Universitária.

LIMA, Justino Alves. Bibliotecas universitárias e movimentos populares: uma proposta de articulação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., Salvador, 1991. *Anais*. Salvador : APBEB, 1991. v.1, p.653-61.

Apresentando um projeto para a Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe, o autor envolve a biblioteca universitária como passível de desenvolver trabalhos na área da Documentação Popular e Alternativa.

Sueli Ferreira, em sua dissertação de mestrado,

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. *Serviço Referencial*: caracterização e conceituação. São Paulo: ECA/USP, 1989. (Dissertação de mestrado)

aborda um outro tipo de biblioteca alternativa: o Serviço Referencial e de Informação. Outros nomes são empregados por outros autores, para designar esse tipo de serviço: Centro Referencial, Centro de Informação para a comunidade etc. Surgindo no final da década de 60 e início da década de 70, nos E.U.A. e Inglaterra, o objetivo básico do Serviço Referencial e de Informação é o "de estabelecer o contato inicial entre o usuário e o recurso informacional adequado, capacitado e disposto a fornecer a informação utilitária". É um serviço "freqüentemente de natureza prática e utilitária, para encaminhar os usuários para uma organização, agência ou um indivíduo capaz de fornecer a informação solicitada".

É a partir das propostas do Serviço Referencial e de Informação que a biblioteca pública assume sua quarta e, talvez, principal função: informacional. Até então, pouco ou nada se fala dessa função da biblioteca pública.

Outros termos empregados com freqüência no Serviço Referencial e que assumem um caráter importante na área são: informação utilitária, informação para o cotidiano, informação do dia-a-dia, *community information, information for living, evereday information* etc.

Dois artigos que abordam os Serviços Referenciais podem ser indicados:

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.18, n.3/4, p.7-19, jul./dez. 1985.

GOMES, Sônia de Conti. Informações para a comunidade estudantil de 1º. e 2º. graus na biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.242-62, set. 1978.

Por último, entre as alternativas à biblioteca pública, deve-se apresentar as bibliotecas populares e as bibliotecas comunitárias.

O termo biblioteca popular é muito antigo. No Brasil, por exemplo, é possível citar um documento de 1830, recomendando a criação de uma Biblioteca Popular. Gramsci, como outro exemplo, no seu livro "Os intelectuais e a organização da cultura" faz menção a dois artigos de Alfredo Fabietti, publicados em 1928 e 1930, discutindo bibliotecas populares.

Não há, tanto para bibliotecas populares como para bibliotecas comunitárias, uma definição aceita concensualmente pelos autores preocupados com o assunto. Em muitos casos, esses termos são entendidos como sinônimos, além de se confundirem com a biblioteca pública tradicional.

Destacam-se aqui alguns textos que abordam a biblioteca comunitária:

STUMPF, Ida R. C. Estudo de comunidades, visando à criação de bibliotecas. *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*, Porto Alegre, v.3, p.17-24, jan./dez. 1988.

SARTI, Rosa Maria, GUIRALDELLI, Imalda, VICENTINI, Luiz Atílio. PIMPLE: projetos de implantação de pontos de leitura – bibliotecas públicas e comunitárias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.17, n.3/4, p.7-23, jul./dez. 1984.

Exemplos de atuação de uma biblioteca comunitária podem ser encontrados em dois relatos de Todeska Badke, ocorridos em Vitória, Espírito Santo:

BADKE, Todêska. Biblioteca popular: uma experiência no bairro das Laranjeiras. *Palavra-Chave*, São Paulo, n.4, p.18-8, maio. 1984,

_____. Meninos de Laranjeiras: aprendendo a viver com livros. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.17, n.3/4, p.43-60, jul./dez. 1984.

Apesar da falta de um consenso amplo quanto à definição de bibliotecas populares e comunitárias, um item está sempre presente nas definições existentes: as classes populares. Mesmo assim, tais classes são denominadas de várias formas (como "populações menos privilegiadas", "os desprovidos da sorte"), dependendo da ideologia de cada autor. Etelvina Lima, por exemplo, define bibliotecas populares como "as bibliotecas públicas cujo objetivo é o de atender às populações menos privilegiadas das áreas urbanas e, se possível, estender esse atendimento às comunidades rurais."

LIMA, Etelvina. Biblioteca em programas de educação de adultos. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.11, n.2, p.133-5, set. 1982.

A tentativa em distinguir bibliotecas populares e bibliotecas públicas, tentando identificar as mudanças ocorridas nesta para se transformar naquela, pode ser encontrada no seguinte texto (imprescindível para aqueles que se interessam pelo tema):

RABELLO, Odilia Clark Peres. Da biblioteca pública à biblioteca popular: análise das contradições de uma trajetória. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.16, n.1, p.19-42, mar. 1987.

O acervo pode ser entendido, não como o único, mas como um dos principais fatores de distinção entre biblioteca pública tradicional e biblioteca popular. É essa a proposta de

FREIRE, Paulo. A educação de adultos e bibliotecas populares: considerações preliminares. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11., João Pessoa, 1982. *Anais*. João Pessoa : APBPb, 1982, v.II, p.93-109.
FREIRE, Paulo. *A importância do ato de ler*: em três artigos que se completam. São Paulo : Autores Associados, 1983.

Outras propostas de distinção entre essas bibliotecas podem ser aqui destacadas, embora a principal delas seja a efetiva participação da comunidade na definição de suas políticas

e objetivos. A experiência de bibliotecas populares desenvolvida nos países latino-americanos, em especial no Peru, denota a presença da comunidade na criação e na manutenção. Poucas bibliotecas populares contam com bibliotecários formados. Normalmente, os que trabalham nessas bibliotecas são pessoas da comunidade, em especial, os adolescentes. Vários relatos de experiências com bibliotecas populares no Peru, apresentadas num Encontro, foram reunidas numa importante publicação

BIBLIOTECAS Populares: identidad y proceso. Lima : CIDAP/ TAREA, s.d.

O livro é dividido em pequenos capítulos que reproduzem as manifestações dos representantes de bibliotecas populares presentes ao Encontro, ou, também, comentários sobre as exposições (ARNILLAS, Federico, Bibliotecas y organización popular: algunas notas para pensar esta relación).

Dois outros textos, publicados em Lima, mostram a importância que o tema bibliotecas populares assumiu no Peru:

BIBLIOTECAS Populares. *TAREA*, Lima, n.9/10, p.43-53, ago. 1984.

GONZALEZ A., Estela. Bibliotecas populares y trabajo cultural. *Revista de Documentación y Información*, Lima, v.4, n.7, p.41-9, 1983.

Finalizando, convém sublinhar que o trabalho e a atuação com bibliotecas públicas ou bibliotecas alternativas, não pode prescindir da contribuição de outras áreas próximas e correlatas, como Cultura, Cultura Popular, Educação Popular, Política Cultural etc.

Anexo 2
Avaliação de Serviço: um Exemplo Prático

ASPECTOS GERAIS

Um dos maiores problemas das bibliotecas públicas brasileiras, hoje, está relacionado ao atendimento de estudantes. Não pelo atendimento em si, mas pela questão de referência apresentada por esse tipo de usuário. Como salientado durante o transcorrer deste trabalho, os alunos procuram a biblioteca pública quase sempre com o objetivo de atender à exigência de um professor: elaborar uma pesquisa. O tema é recorrente na literatura da área, sendo evidenciados os problemas que acarretam nos alunos, a partir da forma com que tais pesquisas são realizadas.

Já afirmamos que a pesquisa é a grande farsa do ensino no Brasil, em especial do ensino público. O professor indica um tema e exige uma pesquisa. Por seu lado, o bibliotecário (ou aquele que atende ao aluno) apresenta para o aluno o

material que, no seu entender, é o mais adequado para satisfazer o pedido do professor. Em boa parte dos casos, a Enciclopédia é a fonte utilizada para responder à necessidade do aluno. O aluno copia o verbete e o entrega para o professor dentro de um formato pré-estabelecido.

Quando a pesquisa é discutida nos textos presentes na literatura da área da biblioteconomia, enfatiza-se o erro do professor, escamoteando-se a culpa do bibliotecário. Eximir o bibliotecário da responsabilidade da atual situação da pesquisa escolar, parece se enquadrar dentro de uma prática usual da biblioteconomia brasileira: evitar a exposição das falhas, dos erros, das culpas do profissional bibliotecário por seus pares.

Independente da determinação de quem é o culpado pela situação da pesquisa escolar no Brasil, é possível afirmar que o aluno é o grande prejudicado, pois é obrigado a dedicar parte de seu tempo livre na elaboração de um trabalho cujo objetivo lhe é totalmente desconhecido. Como a pesquisa não passa de mera cópia, imputar ao aluno a responsabilidade pelo fato de não estar motivado, quanto ao tema proposto para o garimpo de informações, pode ser entendido e explicado como uma maneira de acobertar erros e problemas que, tanto professores como bibliotecários não conseguem tornar claros.

Há, sim, várias causas para o atual estado da pesquisa escolar no Brasil. A discussão delas, no entanto, não está entre os objetivos deste anexo. Porém, é necessário abordar uma dessas causas, cujo destaque pode ser justificado pela influência e interferência em uma proposta de avaliação prática.

Quando da implantação da Lei de Diretrizes e Bases em 1971, entendeu-se como sendo uma exigência da nova Lei o

emprego da pesquisa nos ensinos fundamental e médio. Alguns autores afirmam que tal entendimento foi errôneo, já que a legislação que entrava em vigor apenas salientava a importância da pesquisa e sugeria seu uso como apoio didático pedagógico. Os professores da época assumiram a sugestão como exigência e, mesmo despreparados, passaram a incluir a pesquisa como uma ferramenta de aprendizado. É óbvio, e isso os fatos comprovam, que a idéia da pesquisa como um instrumento de apoio ao ensino ficou restrita ao desejo de alguns teóricos e administradores da educação pública, concretizando-se na verdade como uma atividade imposta por instâncias superiores e implantada burocraticamente.

Como acontece em muitos casos, a exigência da pesquisa não foi acompanhada de um preparo, de um treinamento dos professores. Alguns contatos possibilitados pela proximidade de interesses e pelo acompanhamento de projetos de bibliotecas públicas que visavam a uma interação entre biblioteca e escola, além de cursos que tivemos a oportunidade de ministrar para professores da rede de ensino municipal da cidade de São Paulo, permite-nos afirmar que a pesquisa, como forma ou não de ensino, é ainda desconhecida pela maior parte dos educadores do ensino fundamental e médio. Ademais, a maneira como ela é empregada nas escolas também evidencia esse desconhecimento. Como exigir dos professores o uso adequado de uma ferramenta didática, se nem mesmo eles sabem empregá-la, se eles não a sabem utilizar?

O despreparo dos professores é uma tônica dentro do ensino público. Há pouco, notícias veiculadas pelos jornais anunciavam a decisão de um determinado governo estadual de

distribuir computadores em todas as escolas mantidas por ele. A idéia era a de informatizar as escolas, propiciando um ensino mais atualizado e adequado às demandas, tanto do mercado como da sociedade, e permitindo aos alunos o contato, o mais precoce possível, com as novas tecnologias da informação. A despeito de ser uma iniciativa louvável e poucos serem aqueles que dela discordem, o apoio técnico para manutenção dos computadores e o treinamento dos professores no uso desses equipamentos não constam do projeto. O mesmo ocorreu, quando da imposição, logo após a implantação da LDB de 1971, da pesquisa no ensino fundamental e no ensino médio.

Um dado fundamental – que como o treinamento dos professores no uso de microcomputadores no exemplo acima destacado – foi na época esquecido: as escolas públicas não possuíam bibliotecas em seus espaços para sustentar e dar subsídios à pesquisa escolar. Não obstante as várias críticas e denúncias sobre essa situação, promovidas tanto pelas entidades do movimento associativo dos bibliotecários como pelas dos professores, a ausência das bibliotecas escolares nas escolas públicas ainda é uma realidade. As bibliotecas escolares, hoje existentes, são invariavelmente, dirigidas por professores, em grande parte readaptadas. O bibliotecário, profissional preparado e competente para administrar e desenvolver trabalhos nessas bibliotecas, não faz parte do quadro de funcionários das escolas. Como exemplo, é possível citar o panorama das escolas públicas do Estado de São Paulo do início dos anos 90: para as 6.500 escolas públicas então existentes, apenas 10 profissionais bibliotecários estavam alocados na Secretaria Estadual de Educação. Boa parte desses profissionais

atuava vinculado, cada um, a uma escola. Extrai-se dos dados apresentados um quadro caótico: 6.490 escolas públicas do Estado de São Paulo, no início dos anos 90, não contavam com bibliotecários em suas bibliotecas. Pior: poucas eram, na verdade, aquelas que possuíam uma biblioteca ou um espaço que pudesse ser assim designado. A situação ainda não se modificou, podendo ser considerada ainda mais grave, já que concursos não foram abertos e, provavelmente, muitos daqueles 10 bibliotecários devem estar aposentados ou, por um ou outro motivo, não estarem mais exercendo suas funções naquela Secretaria.

A biblioteca pública brasileira, a partir do que ocorria, sentiu-se obrigada a alterar suas funções básicas, incorporando o atendimento aos alunos do ensino formal entre suas atribuições. É evidente que ela não estava preparada nem equipada para, adequadamente, assumir os encargos, as tarefas e os trabalhos que a falta de bibliotecas escolares passou a exigir. As pesquisas escolares demandavam a existência de um espaço dentro do qual ela poderia ser realizada. Por absoluta falta de opção, viu-se a biblioteca pública brasileira tendo de fazer frente a uma necessidade oriunda do ensino formal. Claro está que, a exemplo da não criação de bibliotecas escolares para atender às pesquisas escolares, a biblioteca pública nada recebeu para se adequar à nova situação. O acervo, por exemplo, não contemplava as novas questões provindas da pesquisa escolar. Verbas que permitiriam a ampliação do acervo, a contratação de pessoal (inevitável em face à demanda), mobiliário específico para crianças, etc., não foram liberadas para as bibliotecas públicas.

Dessa forma, contando com o mesmo aparato existente antes do aumento do número de usuários, ocorrido em função

da pesquisa escolar, a biblioteca pública foi inserida, compulsoriamente, entre os mecanismos, ferramentas e equipamentos chamados para atender às necessidades da novidade presente no ensino público formal.

Até hoje, a biblioteca pública afirma estar contribuindo, de maneira provisória e não totalmente adequada, com a educação formal, insistindo no fato de não estar esta entre as suas atribuições. Assim, ela continua sem um acervo adequado para responder às questões de referência formuladas pelos alunos; sem pessoal preparado e capaz de efetuar uma mediação entre essa necessidade específica e a informação que a irá satisfazer; sem mobiliário e equipamentos próprios para o atendimento de crianças e jovens; sem uma política pedagógica efetiva e apropriada para a demanda proveniente da pesquisa escolar. Iniciativas para tentar amenizar os problemas originados por uma pesquisa que não se traduz em benefício pedagógico para o aluno e que, em última instância, afugenta um provável futuro usuário, do espaço da biblioteca, são poucas e quase sempre inoperantes e de parcos resultados.

A causa – indicada no início deste anexo e que se pretende iniciar a discussão –, ou melhor, uma das causas dos problemas da pesquisa escolar no Brasil pode ser traduzida como a diferença entre o modelo de educação empregado nas escolas e o fundamento básico da pesquisa.

O modelo educacional, utilizado hegemonicamente no Brasil está estruturado na transmissão de pacotes de conhecimentos, repassados como verdades absolutas, isentos de questionamentos. Fundamenta-se nos livros didáticos e acompanha a seqüência proposta e organizada por eles. Não

há espaços para debates, discussões, idéias divergentes ou contrárias. O aluno "aprende" que o conhecimento é uno e consensual, calcado em informações, reflexões e críticas entendidas como inequívocas. A função do aprendiz é memorizar as informações fornecidas e, com elas, constituir seus conhecimentos. O espaço em que vive o aluno, suas experiências, seus relacionamentos, os canais alternativos de informação são ignorados e não se constituem em mecanismos de aquisição de conhecimentos. A produção de significados está restrita ao absorver e acatar as informações veiculadas pelos professores em sala de aula e nos materiais didáticos, muitas vezes utilizados a contragosto.

A leitura de obras ficcionais pode ser um bom exemplo do modelo de ensino presente nas escolas brasileiras. Dos alunos, são exigidas leituras únicas, independentes do interesse de cada um. Para tais leituras, um tempo é determinado e tal prazo é estipulado a partir das necessidades curriculares de uma disciplina específica. Os livros paradidáticos, publicados pelas editoras, com o objetivo de auxiliar o professor na escolha de material de leitura, são hoje eleitos pelos professores como aqueles que contém os melhores textos e os adequados ao estágio de leitura dos alunos. Padroniza-se, portanto, as leituras, sem considerar os interesses pessoais de cada aluno. Convém lembrar que o material paradidático é utilizado, da mesma forma, em todo o país. Grande parte desses livros trazem fichas de leitura que devem ser preenchidas pelos alunos, norteando, direcionando e padronizando o entendimento e a recepção da leitura. Não há, ou não são permitidas, leituras diversas, diferentes, diversificadas. O aluno, ao responder às questões presentes nas

fichas, deve ter uma única forma de entendimento do texto, inviabilizando a leitura pessoal. Não está se defendendo aqui o "achismo" ou a não existência de uma maneira mais adequada e comprometida com teorias de leitura; está, sim, defendendo-se a possibilidade de leituras diversas, interagindo com o acervo de conhecimentos e experiências de cada pessoa, vinculada com as relações sociais de cada ser humano e relacionada aos interesses individuais e preocupações de momento de cada leitor, de cada decodificador do texto impresso, de cada avaliador das propostas e intenções dos autores.

A avaliação de aprendizado quer recuperar as informações passadas durante um determinado período em sala de aula. Ao aluno cabe repassar o que lhe foi oferecido, sem a inclusão de posições pessoais. Os questionamentos, por sua vez, atrapalham a dinâmica escolhida para a reprodução do conhecimento, sendo alijada das ações desenvolvidas pelos professores.

O modelo, portanto, é rígido e direcionado à reprodução de um conhecimento oficial e sedimentado, que serve a interesses normalmente localizados fora do espaço da escola e do ensino. Os pensamentos diferenciados, as teorias contrárias àquelas hegemônicas, as correntes são esquecidas e a busca pelo conhecimento delas não alimentada. Não há, assim, ambiente para o livre pensar, para a procura de novos conhecimentos, para a liberdade de expressão, para o exercício da procura de informações que possam alterar a forma e a visão de uma situação, de um fato, da análise da sociedade que circunda cada pessoa ou do entendimento do mundo em que ela está inserida.

Ao contrário desse modelo, seguindo em direção diametralmente oposta a ele, encontra-se a pesquisa.

Fundamenta-se esta na procura, na descoberta de novos conhecimentos. Ela deve ser embasada na crítica, no questionamento, na reflexão sobre o saber humano, mas sem amarras, sem pressupostos determinados, sem norteadores fixos e rígidos. É, pois, a pesquisa o espaço, em essência, do livre pensar, da liberdade de expressão e de pensamento. Ela relativiza a verdade e pode quebrar os conhecimentos sedimentados. Permite, também e principalmente, a exteriorização de idéias e propostas diferentes das predominantes entre os pensadores, entre os pesquisadores, entre os que determinam os caminhos do conhecimento humano.

Os parágrafos acima apresentam posições dicotômicas, embora a realidade não se constitua exatamente assim. Há, sim, uma grande distinção entre o modelo de educação assumido e utilizado na escola e os fundamentos que sustentam a pesquisa, mas é inegável que, dependendo das circunstâncias, essa diferença pode ser mais intensa ou menos intensa. O que se pretendeu foi evidenciar, ressaltar essa diferença.

Havendo um fosso, grande ou pequeno, entre o modelo de educação adotado e a pesquisa, está claro que a última, quando usada pela primeira como instrumento pedagógico, não propicia os resultados almejados, ao contrário, se bem empregada, a pesquisa seria uma maneira de evidenciar muitos dos erros e dos problemas existentes na educação brasileira, em grande parte, originados pelo modelo escolhido e implantado. Para que isso não ocorra, a pesquisa é utilizada no ensino formal brasileiro, submetendo-a aos interesses deste.

Como explicar, por exemplo, que os mesmos problemas, freqüentemente questionados pela literatura, venham

ocorrendo desde 1971, sem que nada, ou muito pouco, tenha sido feito para, ao menos, amenizá-los? Parece que há um interesse, não consciente, em manter a situação do jeito em que se encontra hoje. Aceitar os conceitos que fundamentam a pesquisa, e tudo que daí decorre, implicaria abrir um espaço, imposto pela própria pesquisa, para discutir o modelo educacional adotado pela educação brasileira; seria abrir uma brecha na sólida posição de manter um ensino que pouco exige da escola para concretizá-lo, em especial a pública. Assim, a pesquisa deve e precisa ser entendida como uma aparente ferramenta pedagógica, fechando-se os olhos para as críticas que constantemente essa postura suscita.

A biblioteca pública, por sua vez, alega apenas atender a uma demanda que, embora tentando satisfazer, não se enquadra em suas atribuições. A responsabilidade pela eficiência da pesquisa como instrumento pedagógico é toda da escola e dos professores. Nem mesmo uma política pedagógica, a biblioteca pública possui. Essa é uma justificativa para isentá-la de qualquer culpa pelo uso inadequado e errôneo da pesquisa. Desde 1971 que a posição da biblioteca pública é de mera defesa, desconhecendo-se ações, por parte dela, que tenham resultado em qualquer tipo de alteração dessa situação.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO À PESQUISA ESCOLAR

Escolheu-se o atendimento à pesquisa escolar nas bibliotecas públicas como o serviço que poderia ser utilizado a título de exemplo de uma ação prática da avaliação. Os motivos

para isso foram não só os até agora arrolados neste anexo, mas também o fato de que, como mencionado no transcorrer do trabalho, aproximadamente 90% do trabalho desenvolvido, no Serviço de Referência e Informação das bibliotecas públicas brasileiras, refere-se ao atendimento de alunos dos ensinos fundamental e médio.

Está claro que, eleito o atendimento à pesquisa escolar como exemplo, a avaliação não pode ser efetuada apenas pelos profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas. Deve-se considerar outros interesses presentes nesse processo: a escola, os professores e os alunos. No lado da biblioteca, a participação deve envolver a área administrativa – aquela que traça as políticas da biblioteca – e os funcionários que efetivamente executam o atendimento, quer sejam bibliotecários ou não. Na grande maioria dos casos, o atendimento ao estudante nas bibliotecas públicas brasileiras não é realizado por bibliotecários, mas por funcionários despreparados, sem formação adequada e sem que haja um treinamento prévio, mesmo considerando que esse treinamento é apenas paliativo.

Importante salientar que cada biblioteca deve determinar os segmentos envolvidos na avaliação, considerando as características de cada comunidade. Em algumas situações, os interesses das escolas existentes na região atendida pela biblioteca são conflitantes. A educação sexual é um bom exemplo das diferenças existentes entre as escolas. Algumas acreditam ser a educação sexual imprescindível para a formação de seus alunos, criando, assim, disciplina específica que, fatalmente, encaminhará seus alunos para pesquisar sobre itens desse assunto na biblioteca pública. Outras escolas, em oposição,

entendem a educação sexual como de responsabilidade da família do aluno, determinando restrições para seu ensino em seus espaços.

A opção por analisar e avaliar a pesquisa escolar nas bibliotecas públicas brasileiras deve ser iniciada com a determinação desse trabalho como um serviço estruturado e não como uma tarefa cotidiana, simples e banal. Eleva-se essa atividade para um outro plano, deslocando-a da rotina e transformando-a em um serviço que requer um planejamento, uma análise de seus resultados e, principalmente, uma reflexão sobre como será implantado e oferecido.

Dessa forma, a primeira ação para sua estruturação deve ser uma discussão, um debate, uma análise sobre a política pedagógica da biblioteca na qual o serviço será implantado. A definição da política envolverá os vários setores da biblioteca vinculados ou não ao projeto. É importante que a definição da política pedagógica, que norteará o planejamento do serviço, aconteça dentro da biblioteca, pois ela será a base para uma futura discussão junto aos representantes da comunidade. Outro dado importante e que deve estar aqui sendo evidenciado é o fato de tal política não ser entendida como pré-determinada, como inalterável, como sendo de responsabilidade única da biblioteca. Quando da criação da comissão que acompanhará o projeto, a política pedagógica será o primeiro dos itens definidos.

O contato com a comunidade estará subsidiado por um estudo de comunidade previamente executado. Pressupõe-se que toda biblioteca pública defina seus objetivos, norteie suas ações a partir de dois grandes estudos: de comunidade e de usuários. Caso ainda não tenham sido realizados, sua

concretização acompanhará, concomitantemente, a discussão interna da biblioteca sobre sua política pedagógica. É o estudo de comunidade que permite o conhecimento e o contato com todos os equipamentos existentes na região de influência da biblioteca, quer sejam esses equipamentos, culturais, sociais, educacionais. Conhecer-se-á, também, os movimentos organizados da população que, em alguns casos, podem ser convidados a participar da comissão de representantes da comunidade, isso obviamente, se seus interesses estiverem vinculados à pesquisa escolar.

O convite será feito à direção da escola que indicará um representante da administração e dos professores. A APM – Associação de Pais e Mestres – também será convidada, indicando, por sua vez, um representante entre os pais de alunos. Para que a comissão não seja composta de muitos membros, o que pode inviabilizar os trabalhos, quando há um número muito grande de escolas na região, convém reduzir o número de representantes, estabelecendo critérios de indicação não mais por escolas, mas por grupos delas, dividindo a região em segmentos.

Da parte da biblioteca, serão indicados como membros: o responsável pelo Sistema de Informação, normalmente, o chefe da biblioteca; o coordenador do Serviço de Referência e Informação; os bibliotecários que atuam diretamente com o atendimento dos alunos e um representante dos funcionários que desenvolvem atividades de apoio a esse trabalho – reposição de livros nas estantes, acompanhamento dos alunos na localização de materiais indicados pelos bibliotecários, etc.

Montada a comissão, como já alertado anteriormente, a primeira discussão deve ser a política pedagógica da biblioteca,

tendo como base um documento elaborado a partir das definições determinadas pelas reuniões ocorridas dentro da biblioteca. A política traçada pela biblioteca, como não é definitiva, servirá como base para a delimitação daquela que se transformará na norteadora dos trabalhos ligados à pesquisa escolar.

Considerando que o trabalho de atendimento ao aluno será realizado pela biblioteca e que os bibliotecários são os profissionais preparados, formados e capacitados para as atividades desenvolvidas na biblioteca, é importante que eles, bibliotecários, desempenhem na comissão o papel de técnicos, não permitindo que as discussões sejam direcionadas para rumos diferentes aos do propósito da comissão. Além disso, eles devem estar atentos para que propostas destoantes dos objetivos do serviço de atendimento à pesquisa escolar não sejam acatadas. A participação de técnicos em comissões com esse caráter é de extrema importância, impedindo a aprovação de sugestões absurdas ou que impeçam a concretização do serviço. Por outro lado, é necessária uma constante atenção quanto ao direcionamento das discussões, orientando-as para objetivos previamente estipulados, o que impediria a real participação da comunidade.

Após a definição da política pedagógica da biblioteca, com a participação da comunidade interessada, deve-se iniciar as discussões sobre o objetivo do serviço de atendimento à pesquisa escolar. Alerta-se para o fato de que tal serviço deve contar com atividades realizadas não somente na biblioteca, com base no contato direto entre bibliotecário e aluno, mas precisa de algumas ações desenvolvidas pelos professores nas escolas e, se for preciso, pelos pais dos alunos. É comum que a biblioteca

pública seja procurada por pais de alunos – quando não de avós e tios – tentando realizar a pesquisa solicitada pelos professores aos alunos. Alguns bibliotecários reclamam que, apesar de explicarem que a pesquisa está inserida como uma atividade didática e estreitamente ligada ao aprendizado, devendo, portanto, o aluno elaborá-la, essas pessoas insistem no pedido, justificando a ausência da criança ou do jovem pelo cansaço destes ou por eles estarem realizando outras atividades, às vezes, um curso de línguas, ou natação, ou algo próximo a isso. Problemas como esse devem ser discutidos com os pais nas APMs, podendo contar com a participação de bibliotecários, mas a tarefa de elucidar os pais sobre os malefícios de tais práticas deve ser de responsabilidade da escola, através da direção e dos professores.

A forma como será realizado o atendimento será determinada pela biblioteca, recebendo sugestões da comissão. Esta, por sua vez, terá conhecimento de cada passo do atendimento, dando seu aval. Insiste-se novamente aqui para a necessidade da participação da escola, em especial dos professores, mas de uma maneira ativa, com incumbências prévias a serem realizadas em sala de aula, principalmente, quanto à motivação e um preparo adequado do aluno antes de enviá-lo à biblioteca com a tarefa de efetuar a pesquisa. Os professores, então, participam efetivamente, não só antes, mas depois da pesquisa efetuada, alterando inclusive a avaliação do produto apresentado pelo aluno.

O planejamento das atividades do serviço de atendimento à pesquisa escolar selecionará momentos chaves em que a ação será avaliada. As análises não estarão restritas apenas ao produto final elaborado pelo aluno, mas contemplará todos os passos

realizados no atendimento, incluindo as atividades anteriores sob responsabilidade dos professores.

Da avaliação, participam todos os membros que compõem a comissão dos segmentos da comunidade.

Claro que durante o processo de avaliação o consenso de todos os membros não pode ser esperado, já que a avaliação pressupõe atribuição de valores e, estes não são únicos e imutáveis. Devem os bibliotecários, enquanto norteadores dos trabalhos da comissão, buscar o entendimento, mesmo que de visões antagônicas. Essa não é uma tarefa fácil, nem são possíveis a criação e o emprego de normas, padrões e metodologias previamente estabelecidos. O importante é que opiniões diferenciadas e antagônicas possam ter espaços para serem veiculadas, expostas, exteriorizadas, disseminadas, discutidas, debatidas como forma de contribuição para o processo de avaliação.

Na busca do entendimento entre as propostas diferentes, não se pode esquecer a política geral da biblioteca, pois ela determina os parâmetros, sob os quais serão definidos a política pedagógica e os objetivos do serviço de atendimento à pesquisa escolar. No entanto, é possível que, com base no andamento do processo avaliativo, tais parâmetros possam ser alterados e modificados, adequando-se, quando necessário, às conclusões ou entendimentos gerados na comissão de representantes da comunidade.

O processo avaliativo, realizado e efetivado nos encontros da comissão, a partir da análise dos vários itens já definidos do serviço de atendimento à pesquisa escolar, não é iniciado tendo uma data, um momento aprazado como seu fim. Ao contrário,

ele deve ser contínuo, existindo durante todo o tempo em que o serviço, alvo de sua análise, existir. Desse modo, a comissão também terá a mesma duração. É possível que os membros que a compõem sejam trocados, mas é importante enfatizar, sua presença na comissão dá-se pela representação de um determinado segmento. Ele não representa a si mesmo. As mudanças de seus componentes trarão à comissão, ao invés de problemas, uma contribuição, pois novas opiniões e análises estarão sendo apresentadas, levando, talvez, a desvios e transformações nos caminhos traçados para os trabalhos realizados pelo serviço.

Partindo das discussões e análises realizadas pela comissão, quando necessário, a ação da biblioteca – ou da escola e dos pais – devem ser modificadas. A forma como o serviço é concretizado e oferecido estará sendo sempre submetido a julgamento, não podendo ser considerada como definitiva.

A maneira como a avaliação está sendo realizada também será ponto de análise da comissão. A meta avaliação, ou avaliação da avaliação é um dos fatores que influenciam o desenvolvimento dos trabalhos, pois esquematiza critérios de análise que terão implicações no serviço oferecido.

Por último, e talvez um dos pontos mais importantes, a comissão deve considerar, como pressuposto e necessidade, uma postura voltada à interferência, sempre que assim considerar pertinente, nas decisões externas à biblioteca e à escola. Exigências provindas da administração superior (Estado, Município, União) devem ser analisadas e confrontadas com as discussões já realizadas e as decisões adotadas. A comissão deve servir de base para reivindicações, questionamentos,

contribuições e sugestões aos órgãos e instâncias superiores. A interferência política, alheia muitas vezes à realidade sobre a qual está influindo, não pode ser simplesmente acatada, principalmente, quando tal interferência implica mudanças nos conceitos, nas idéias que orientam os trabalhos desenvolvidos. A defesa das idéias se constitui em norma básica de atuação da comissão de representantes da comunidade.

O atendimento à pesquisa escolar, a partir da estrutura aqui proposta, será, provavelmente, muito diferente daquele realizado nas bibliotecas públicas atualmente. Mas, considerando os problemas enfrentados pelas bibliotecas públicas e pelas escolas no transcorrer desses 28 anos em que a pesquisa escolar foi proposta pela Lei de Diretrizes e Bases, é exatamente essa transformação que deve ser procurada.

Título	Biblioteca Pública: avaliação de serviços
Organizadoras	Oswaldo Francisco de Almeida Junior
Capa	Carolina Fagundes
	Caroline Oesterle
Projeto Gráfico	Carolina Fagundes
	Caroline Oesterle
Produção Gráfica	Maria de Lourdes Monteiro
Normalização	Solange de Queiroz Carvalho
Revisão de Prova	Fernando
	Giovana
Formato	16 x 23 cm
Tipologia	NewBaskerville
Papel	Supremo 250 g/m^2 (capa)
	Off-set 75 g/m^2 (miolo)
Número de páginas	296