

ALMEIDA JR., O. F. **Bibliotecas públicas**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2008.

Sueli Bortolin

Publicado originalmente em 2003, o livro "Biblioteca Pública: avaliação de serviços", após ter sua edição esgotada, foi reimpresso em 2008 pela EDUEL, mesma editora que lançou, em 1997, outro livro do mesmo autor (Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas).

Fruto de reflexões e pesquisas realizadas no final dos anos 90, o texto teve como base a tese de doutorado "Avaliação de serviços desenvolvidos no Serviço de Referência e Informação de bibliotecas públicas", defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da ECA/USP e orientada por José Teixeira Coelho Neto.

O autor é professor associado, vinculado ao Departamento de Ciência da Informação, do Centro de Educação, Comunicação e Artes da Universidade Estadual de Londrina. Ministra disciplinas na graduação do Curso de Biblioteconomia (Disciplinas: Fundamentos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia; Mediação da Informação; Ciência da Informação; Centros Culturais, Bibliotecas Públicas e Escolares) e no Mestrado Profissional em Gestão da Informação (Disciplina: Mediação da Informação). Atua também como professor permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP/Marília (Disciplina: Mediação da Informação). Possui três livros publicados, além deste, e vários capítulos de livros e artigos em revistas nacionais e internacionais. Participou como presidente ou membro de diretoria de órgãos e instituições do Movimento Associativo - tanto no âmbito da Biblioteconomia como da Ciência da Informação - como a Associação Profissional dos Bibliotecários do Estado de São Paulo (APBESP), o Sindicato dos Bibliotecários no Estado de São Paulo (SINBIESP), a Associação Paulista de Bibliotecários (APB), o Conselho Regional de Biblioteconomia, 8ª Região (CRB-8), o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas (FEBAB), a Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em

Ciência da Informação (ANCIB) e, atualmente, como membro suplente no Conselho Regional de Biblioteconomia, 9ª Região (CRB-9) e membro do Conselho Fiscal da *Asociación de Educación e Investigación en Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe* (EDICIC). Além de professor, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior atuou como coordenador do Centro de Informações Técnicas da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo; como consultor na criação e na reestruturação de bibliotecas escolares; como membro de comissões em bibliotecas públicas; como bibliotecário autônomo e como chefe do Serviço de Referência da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo.

Apesar de dividido em 5 capítulos, incluindo a Introdução e a Conclusão, os três maiores - Bibliotecas Públicas e Serviço de Referência e Informação; Avaliação; Avaliação de Serviços em Bibliotecas Públicas - podem ser seccionados em subcapítulos, uma vez que englobam aspectos amplos dos temas definidos nos títulos.

Assim, o capítulo "Bibliotecas Públicas e Serviço de Referência e Informação" possui dois grande núcleos.

O primeiro, Serviço de Referência e Informação tem seu início com seu histórico e, acompanhando a estrutura de um trabalho acadêmico, a conceituação.

O segundo grande núcleo abarca as Bibliotecas Públicas. Nele, além de um breve histórico e de sua caracterização, o autor faz uma distinção entre Biblioteca Pública Tradicional e Biblioteca Pública Alternativa. O termo "alternativa" foi cunhado por ele a partir de suas observações quanto a propostas de espaços informacionais surgidos, principalmente, nas décadas de 1960, 1970 e 1980. Definiam-se como espaços diferenciados das bibliotecas públicas, uma vez que consideravam estas últimas como reprodutoras do pensamento das classes dominantes. O termo "alternativas" foi empregado por Almeida Júnior como uma forma de tornar claro o caráter eminentemente político que embasava as atividades e ações da maioria desses espaços. Refutava, dessa maneira, termos anteriormente empregados, como "Bibliotecas Especiais" que, no seu entender, buscavam amenizar os questionamentos apresentados por esses novos espaços.

O autor preocupou-se em caracterizar a biblioteca pública tradicional, dedicando um espaço específico para pontuar e comentar aspectos que recolheu das suas análises para a construção do livro.

Ainda dentro do segmento Bibliotecas Públicas, o autor aborda os serviços desenvolvidos e prestados e finaliza o capítulo com a relação entre os dois grandes núcleos, ou seja, o serviço de referência e informação e as bibliotecas públicas.

Acompanhando a estrutura do capítulo anterior, o próximo tem como foco a Avaliação. Nele, além do conceito e de seus objetivos, o autor elenca as principais técnicas e instrumentos empregados pelas bibliotecas para realizar avaliações. Há um destaque para a discussão sobre avaliações quantitativas e qualitativas, com clara opção pelas últimas. Cabe ressaltar a afirmação de Almeida Júnior de que os bibliotecários pouco se preocupam com a avaliação. Os serviços são implantados e a avaliação ocorre de maneira intuitiva, pouco ou nada contribuindo para a implementação de mudanças que tragam de fato a melhoria deles.

O capítulo seguinte, Avaliação de Serviços em Bibliotecas Públicas, apresenta uma proposta de modelo de avaliação de serviços nesses espaços. Destaca-se aqui dois trechos da página 193 que sintetizam os parâmetros para a construção do modelo: "A idéia de avaliação defendida anteriormente constitui-se de quatro grandes aspectos: juízo de valor; dependente; inconclusiva; processo" e "[...] modelo que acreditamos deva ser o seguido: um modelo de avaliação mediador/interacionista, com enfoque ético-político" (grifo do autor). Depois das reflexões apostas no capítulo, ao seu final foi incluído um resumo com os tópicos norteadores da proposta do modelo.

Os objetivos, as hipóteses, o problema, as metodologias, os referenciais básicos e a estrutura do trabalho foram apresentados na Introdução. Por sua vez, a Conclusão fecha as discussões e propostas apresentadas no livro, enfatizando os pontos entendidos pelo autor como essenciais.

Após uma ampla bibliografia, dois anexos foram incluídos: o primeiro apresenta uma revisão de literatura sobre Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas, abrangendo o período das pesquisas para elaboração do livro, e o segundo (Avaliação de serviço: um exemplo prático) tem como proposta aplicar as ideias e concepções defendidas pelo autor em uma atividade prática normalmente desenvolvida

nas bibliotecas públicas brasileiras, ou seja, a pesquisa escolar. O último anexo foi elaborado a partir das preocupações de Almeida Júnior com o fazer do profissional bibliotecário.

O tema, pouco desenvolvido com o enfoque dado pelo autor, cobre uma lacuna nas produções e reflexões da área, pois traz subsídios para as discussões e pesquisas no âmbito da relação biblioteca-usuário, biblioteca-sociedade, em especial com os serviços prestados e a recepção. As bases teóricas que sustentam as concepções do autor, o levam a defender e evidenciar a importância da apropriação da informação - e não do mero acesso físico a seus suportes -; o respeito aos interesses e necessidades dos usuários; a importância dos serviços e atividades desenvolvidas nos espaços da biblioteca pública como forma de transformação - e não como reprodução -; e, por fim, essas bases teóricas se manterão presentes, e aprofundadas, nos textos sobre Mediação da Informação escritos e publicados posteriormente pelo autor.