|  |  |
| --- | --- |
|  | **Estratégias de avaliação para sistemas de biblioteca / informação**  **Professor Tom Wilson University of Sheffield**  **Introdução**  A visão usual de biblioteca / avaliação do sistema de informação é colorida pela grande atenção dada à avaliação de sistemas de recuperação de informação nos últimos 25 anos. Termos como "recall" e "precisão" entraram no vocabulário profissional e, mesmo se a sua utilização não é totalmente compreendido, eles são usados em todos os tipos de contextos - alguns deles impróprio. O dlfficulties associados com a avaliação deste tipo são bem conhecidos: não há dificuldade, por exemplo, de determinar o que é "relevante" e, na verdade, o que é "relevante". Há o problema de determinar as medidas adequadas de relevância, sob qualquer definição que usamos, e assim por diante.  Apesar dos problemas, porém, a idéia da avaliação de sistemas de IR é uma idéia muito poderosa, que tem afetado a vontade dos bibliotecários de pensar a avaliação como uma função desejável e necessária para desempenhar a gestão da biblioteca e sistemas de informação. Tudo demasiado frequentemente, entretanto, o modelo de avaliação de IR é utilizado como um critério pelo qual a escolha do método de avaliação é determinado, com sua ênfase na medição e trade-offs entre os conjuntos de variáveis. O ideal, claro, é desejável dispor de métodos de avaliação que têm essas características, mas muitas vezes em sistemas de bibliotecas, não é possível identlfy tais métodos.  A razão que a avaliação IR sucede na medida em que ele faz é que os objectivos dos sistemas de recuperação de informação pode ser estabelecido de forma muito explícita. Pode-se dizer, por exemplo, que o sistema de IR ideal é aquela que vai entregar todas as informações relevantes a "documentos de uma coleção para o usuário e não 'irrelevante' documentos. Esta capacidade de identificar metas e objectivos é um requisito essencial de toda a avaliação, pois só assim podemos pensar em critérios que indicam quando um objetivo foi cumprido, e só depois podemos pensar se é ou não é possível "medir" esses critérios em um sentido quantitativo.  **Por que nós desejamos para avaliar os serviços?**  A idéia de avaliação parece ser um que tenha entrado na consciência profissional somente em anos muito recentes. É verdade, em uma hora mais cedo, na década de 1950 no E.U.A., a idéia da "pesquisa biblioteca 'desenvolvidos, e que tinha em si as sementes de avaliação (na verdade, o conceito de biblioteca de pesquisa remonta pelo menos a década de 1920 no E.U.A. ). Em tempos mais recentes, no entanto, o ímpeto para avaliar veio da necessidade de justificar os orçamentos de forma mais explícita do que nunca. Todas as funções do serviço em todas as organizações estão a ser revistos em termos de sua necessidade para os objectivos da organização e das bibliotecas e sistemas de informação não são excepção. Nas instituições de ensino confrontados com cortes orçamentais que o mesmo fenômeno ocorre, e no governo local da biblioteca pública está sujeita às mesmas pressões.  A conseqüência disto é que a idéia de ***custo*** tem vindo a ser associada com a avaliação e tem sido, talvez, um excesso de ênfase sobre os custos, em detrimento dos serviços justifique por razões de utilidade para o usuário da biblioteca. A ênfase em dinheiro, uma medida útil quantitativos, levou também, em minha opinião, uma desclassificação de outros critérios para avaliar os benefícios da biblioteca ou serviços de informação, e creio que mais atenção deveria ser dada a esses critérios.  **O que podemos avaliar?**  A resposta à pergunta "O que podemos avaliar?" é muito simples: qualquer aspecto do funcionamento organizacional pode ser objecto de avaliação. Assim, podemos avaliar:   * a forma como funciona a estrutura de gestão; * operações internas relativas ao material de informação, como classificação e catalogação, indexação, etc; * Biblioteca / serviços de informação para os usuários: * novos programas de prestação de serviços; * novas possibilidades de apoio tecnológico aos serviços; * possibilidades alternativas para fazer qualquer coisa; * o funcionamento de um sistema total, antes de planear a mudança; * etc, etc   Em outras palavras, se um bibliotecário pergunta: "Será possível avaliar X?", A resposta é sempre "sim" porque, em princípio, é possível avaliar qualquer coisa, os únicos problemas são que nem sempre sabem como fazer ele, ou ela pode custar muito, ou os métodos disponíveis podem não produzir o tipo de informação o bibliotecário tinha em mente quando ele / ela fez a pergunta.  **Segundo que critérios?**  A pergunta seguinte, e uma que tem uma série de implicações, é: "De acordo com os critérios que podemos avaliar X?" Os critérios a seguir não pode esgotar as possibilidades, mas será o suficiente para estar acontecendo com:   * 'sucesso', * eficiência, * eficácia, * benefícios, e * custos, que podem ser avaliados de forma independente, ou em associação com alguma das situações acima.   Um ponto a ter em mente é que todos estes, exceto a última, pode envolver tanto quantitativa ou qualitativa tipos de avaliação, ou uma combinação de ambos.  **'Sucesso'**  A idéia de "sucesso" como critério de avaliação está claramente associada a novos programas, ou outros tipos de inovação. Igualmente claramente, o que conta como um "projecto de sucesso" pode ser uma questão de percepção subjetiva. Modesto sucesso de uma pessoa "é falha de outra pessoa '- os políticos, naturalmente, são peritos na transformação de calamidades em' sucessos modesta", e talvez bibliotecários chefe deveria ser igualmente hábeis.  Não podemos afastar a subjetividade completo somente quando podemos definir os critérios de "sucesso" e, claro, isso vai depender dos objectivos *de* o novo programa ou outra inovação. Por exemplo, pode-se introduzir, em uma biblioteca pública, um novo serviço de empréstimo para vídeo-cassetes: é o nosso objectivo:   * objectivo de satisfazer algumas filosoficamente baseada para fornecer acesso a materiais de informação de todos os tipos? * para obter receitas adicionais com a cobrança pelo serviço? * para atrair usuários para o serviço de biblioteca que não seriam usuários?   Nossos critérios para o sucesso irá variar dependendo de qual destes objectivos temos: no primeiro caso, basta fornecer o material é para cumprir o objectivo e, portanto, um foi "bem sucedido". No segundo caso, o sucesso que medida pode 'por determinar se temos ou não um lucro: se a receita de empréstimos é superior ao custo anual de estabelecimento e manutenção da coleção, podemos dizer que temos sido bem sucedidos. O terceiro caso é muito mais difícil: Exige-nos a manter registros detalhados de usuários e para descobrir por meio de levantamentos de saber se existe uma maior proporção de ex-usuários de qualquer aspecto do serviço de biblioteca como um resultado. Nós não podemos concluir que, no entanto: quantos novos usuários devemos atrair para se assegurar de que estamos "bem sucedido"? É suficiente que eles utilizem o serviço de empréstimo de vídeo, ou que esperamos que eles usem outros serviços também? Neste último caso, não temos qualquer expectativa de freqüência de uso que nos levam a dizer se é ou não o serviço tem sido bem sucedida? E assim por diante - as mais complexas as razões para fazer qualquer coisa, a mais complexa das questões tornam-se, eo mais demorado o processo de avaliação.  **Eficiência**  Nós dizemos que algo é "eficiente", quando se realiza com o uso mínimo de qualquer recurso é necessário para o seu funcionamento. Assim, se estamos a avaliar a eficiência de um motor de combustão interna vamos nos preocupar com o quanto de combustível que utiliza, em relação a outros motores de potência equivalente. Eficiência dos atletas pode ser medida pela sua capacidade de levar oxigênio e convertê-lo em energia.  A eficiência da biblioteca ou de sistemas de informação, portanto, deve ser medido de acordo com o consumo de seus recursos - pessoas, materiais e dinheiro. Tais perguntas como: "Podemos oferecer o mesmo ou melhor nível de serviço de referência com menos pessoas se instalar terminais on-line de pesquisa? são prováveis de surgir - principalmente se um trade-off entre as pessoas e as despesas de capital é uma parte necessária do processo a ser feito. Ou, a pergunta pode ser feita, "É mais eficiente para comprar nossa catalogação de uma fonte central, ou fazê-lo nós mesmos?" O pressuposto, nesta segunda pergunta, é claro, é que qualquer alternativa vai fornecer catálogos igualmente eficazes.  'O custo-eficiência' já foi abordado em uma das perguntas acima - está preocupada com a questão "Podemos fazer X a baixo custo, fazendo-lhe alguma outra forma que não podemos fazer agora?" É evidente que, para realizar exercícios de custo-eficiência é preciso saber o custo das alternativas, e enquanto isso pode ser fácil de descobrir um sistema que já está a funcionar, pode ser mais difícil descobrir as despesas de funcionamento real de uma alternativa hipotética.  **Eficácia**  A eficácia de qualquer aspecto das operações da biblioteca ou serviço exige um julgamento de quão bem o sistema está executando em relação aos seus objectivos. Lancaster observa que:  "Eficácia deve ser medido em termos de quão bem um serviço satisfaz as exigências que lhe são colocadas por seus usuários. (Lancaster, 1977: 1)  Mas, é claro, a eficácia dos aspectos das operações de outra biblioteca do que os serviços públicos podem ser sujeitas a avaliação da eficácia.  Novamente, o elemento crucial na avaliação de eficácia, é uma consideração de objectivos. Por exemplo, se estamos a avaliar a eficácia de um serviço de catalogação fazemos o critério de um técnico de manutenção de um número adequado de materiais, em termos da dimensão do atraso, ou a um critério relacionado à forma como o catálogo resultante serve as necessidades dos leitores?  Obviamente, é mais fácil avaliar a eficácia se os critérios são capazes de medição quantitativa - é mais fácil (e barato) para contar o tamanho do atraso do que é relacionar a qualidade de catálogos com as necessidades dos usuários. Esta facilidade com que os dados quantitativos (em geral) serão recolhidos pode ser dito ter dissuadido bibliotecários de tentar descobrir a eficácia dos seus sistemas em termos relativos aos utilizadores, que podem ser mais significativas.  Custo-efetividade está preocupado com a pergunta: "Dado o nível em que o sistema está funcionando, podemos manter o mesmo nível de desempenho a um custo menor? Novamente, os custos do sistema existente pode ser detectável, embora isso não é necessariamente uma tarefa fácil, considerando que a descoberta dos custos de métodos alternativos de fazer as coisas podem ser muito difíceis de descobrir. Todas as mudanças nas organizações têm consequências imprevisíveis, e uma das conseqüências pode muito bem ser um custo mais elevado do que tinha sido antecipado.  **Benefícios**  Os benefícios das bibliotecas devem estar relacionados com as comunidades que servem. Estamos preocupados nem com o valor de uma biblioteca (ou serviço de biblioteca) para a comunidade como um todo (se a comunidade é uma cidade, uma instituição educacional, ou uma empresa) ou para um usuário individual. Esta é a pergunta mais difícil para os bibliotecários para encontrar uma resposta, sobretudo quando a questão do custo é adicionado como na avaliação de custo-benefício.  Eu diria, porém, que simplesmente porque é difícil atribuir valores monetários aos benefícios, esta não é uma desculpa para evitar a tentar avaliar os benefícios a todos. Afinal, quando usamos os valores da expressão "Em outros contextos que não os valores médios de dinheiro, mas filosófica ou valores éticos ou morais - e nenhum deles tem dinheiro os valores ligados a ele como uma coisa natural.  Em outras palavras, defendo que uma bem-fundada avaliação qualitativa do benefício pode ser muito persuasivo se ele suporta "valores" destes outros tipos realizado pelos responsáveis pela tomada de decisões sobre os recursos. Eu suspeito que, por exemplo, que um estudo dos benefícios de bibliotecas públicas em termos de serviços aos desempregados iria encontrar uma orelha mais simpático na Suécia do que seria na Grã-Bretanha de Thatcher.  **Por que as estratégias de investigação?**  Se dividirmos os métodos de pesquisa em duas categorias "quantitativos" e "qualitativo" (reconhecendo que esta é uma distinção bruto e que esses termos são os extremos polares de um continuum de métodos) a tipologia dos métodos seguintes resultados:   * quantitativos   + recolha de dados através do acompanhamento constante   + recolha de dados através de inquéritos ad hoc de atividades e custos   + inquéritos ad hoc para solicitar "dados de usuários * qualitativa   + inquéritos ad hoc para obter informações / opiniões de usuários   Olhando um pouco mais de perto a tipologia acima, o que queremos dizer com os termos e as habilidades que precisam ser levados a suportar?   * ***monitoramento***: Coleta de dados como as coisas ocorrem. O acompanhamento ot tipo mais comum é feito geralmente em relação às funções mais simples de bibliotecas. Por exemplo, as estatísticas de empréstimo pode ser coletada facilmente, especialmente se eles são gerados pelo sistema de emissão de computador) dados sobre questões de referência são mais difíceis de recolher em parte devido à dificuldade de identificação do consenso geral e definições comparáveis de diferentes tipos de inquérito, mas as tentativas muitas vezes são feitas simplesmente para registrar o número bruto de inquéritos. Acompanhamento do 'in-uso da biblioteca "de livros e revistas também é por vezes tentada por gravar os números de itens deixados em ler tabelas. Pode-se também monitor não determinados tipos de atividade em uma base contínua, mas apenas ocasionalmente e, muitas vezes através da observação, como quando nós monitoramos leitura utilização quarto tomando conta regular durante todo o ano. As habilidades necessárias para qualquer uma destas actividades são bastante rudimentares, a habilidade básica é a da contagem. Como regra geral, pode-se dizer que o mais interessante a atividade, o mais difícil é monitor! * ***Inquéritos***; São, geralmente, de apenas dois tipos - aqueles que usam uma "auto-completado" questionário (às vezes chamado de "questionário mail ') e aquelas que envolvem entrevistas. O assunto é demasiado grande para lidar com o aqui e as habilidades envolvidas variam de um conhecimento de amostragem, através da concepção do questionário (incluindo a elaboração de questões, que não é tão fácil como pode parecer), e habilidades entrevistando, para a análise do computador de dados. Considerando que o acompanhamento pode ser feito por qualquer bibliotecário com um grão de senso comum, as pesquisas exigem pelo menos os serviços de consultoria de um investigador do inquérito.   "A pesquisa-ação" é outro modo de investigação que tem um lugar nas estratégias de avaliação. Este método de investigação é projetada para trazer mudanças através da identificação de problemas de forma colaborativa, coletando informações para fornecer a base para o planejamento da ação, iniciando a mudança, o acompanhamento dos resultados, e repetir o ciclo, se necessário.  A pesquisa-ação, em outras palavras, pode ser visto como inovação e avaliados quantitativa e qualitativa métodos de recolha de dados, informações e opiniões podem ser utilizados na coleta de dados diferentes e as fases de monitoramento. A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa a ser usado se o que você quer fazer é mudar uma situação, em vez de estudá-lo.  **Conclusão**  Minha conclusão é muito simples - apenas o bibliotecário ou profissional da informação pode decidir o que ele precisa avaliar. Normalmente, o apelo para que a avaliação é o resultado de algum problema que ocorre em um sistema, ou o resultado do bibliotecário estar sob pressão para justificar as despesas com pessoal, ou materiais, ou outros aspectos dos serviços, ou as alterações propostas para os serviços. Avaliação por uma questão de curiosidade acadêmica que me parece estar fora de lugar nas organizações que procuram cumprir funções importantes para suas comunidades.  Deste modo, *por que* que avaliar é uma pergunta que você deve decidir, como é *que* você deve avaliar. *Como* para avaliar um serviço de biblioteca ou alguma o funcionamento da biblioteca é algo sobre o qual você pode precisar de alguma ajuda, e se os métodos de investigação do inquérito estão a ser utilizados na avaliação é altamente desejável para obter ajuda de alguém qualificado para a utilização desses métodos.  Não há *um* maneira de proceder a uma avaliação - tudo depende de seus objetivos, os problemas que dão origem a, e os tipos de informação que você precisa para tomar decisões sobre sistemas  **Sugestão de leitura**   * Cronin, B. (1982) "Tomar a medida de serviço». *Aslib Proceedings*, **34**. 273-294 * De Prospo, E.R., Altman, E. e Beasley, K.E. (1973) *Medidas de desempenho para bibliotecas públicas.* Chicago: ALA. * King, D.W. e Bryant, E.C. (1971) *A avaliação dos serviços e produtos de informação.* Washington, DC: Information Resources Press. * Lancaster, P.W. (1977) *A medição e avaliação dos serviços de biblioteca*. Washington, DC: lnformation Resources Press. * Lancaster, P.W. e Cleverdon, eds C.W.. (1977) *Avaliação e gestão scietlfic de biblioteca e serviços de informação.* Leyden: Noordhoff. * Orr, RH (1973) "Medindo a bondade dos serviços de biblioteca: um quadro geral de considerar medidas quantitativas. *Journal of Documentation*. **23**, 315-332 * Wills, G. e Oldman, exame C. "Uma de custo / benefício de abordagens para a avaliação da biblioteca e serviços de informação", in: Lancaster e Cleverdon (1977) *op cit.* 165-184 |