SPLeituras - Windows Internet Explorer

http://www.spleituras.org.br/

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos | O Internet Explorer não po... | Sites Sugeridos | HotMail gratuito | Galeria do Web Slice

SPLeituras

Página | Segurança | Ferramentas

Home | Sobre Nós | Bibliotecas | Recursos Humanos | Institucional | Ouvidoria | Fale Conosco

Seja bem-vindo ao site da SP Leituras.

Nós somos a Associação Paulista de Bibliotecas e Leitura, uma instituição de natureza cultural, engajada em ações relacionadas à propagação do hábito e gosto pela leitura em todos os segmentos da população.

Nosso trabalho se dá por meio da instalação e manutenção de

Pesquisar por:

Pesquisar

Inscreva-se em nossos cursos

Notícias

Internet | 125%

Iniciar | Entrada (36) - imacul... | Pesquisa de Satisfaçã... | SPLeituras - Windows... | Oficina_Sec | Microsoft PowerPoint ... | PT | 09:57

CRB-8 Digital - Windows Internet Explorer
http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital
Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda
Favoritos
CRB-8 Digital
Página Segurança Ferramentas
CRB-8ª DIGITAL
ISSN 2177-1278
CAPA SOBRE ACESSO CADASTRO PESQUISA
Capa > Vol. 5, No 1 (2012)
CRB-8 Digital
A Revista CRB-8 Digital tem a função de promover a atualização e disseminação de conhecimento, mediante divulgação de trabalhos de profissionais sobre novos processos, produtos e serviços, bem como de inovações desenvolvidas pela comunidade biblioteconômica e seus relatos de experiências.
NOVA EDIÇÃO - Janeiro de 2012
Convidamos todos os colegas a dividir suas opiniões sobre este número, entrando em contato pelo e-mail crb8@crb8.org.br.
Atualização em 04/02: inclusão do artigo Proposta metodológica para o estabelecimento de política de indexação para a biblioteca escolar.
SISTEMA ELETRÔNICO DE EDITORAÇÃO DE REVISTAS
USUÁRIO
Login
Senha
Lembrar usuário
Acesso
CONTEÚDO DA REVISTA
Pesquisa
Todos
Pesquisar
Procurar
Por Edição
Por Autor
Por Título
INFORMAÇÕES
Para Autores
Publicar as experiências também é qualidade. Número especial sobre Bibliotecas Públicas
Internet
125%
Iniciar
CRB-8 Digital - Windo...
Pesquisa de Satisfaçã...
SPLeituras - Windows...
Oficina_Sec
Microsoft PowerPoint ...
PT
10:05

http://www.br...
BRAPCI - Pesquis...
404 Not Found
Gmail - ENC: Ref. Bibl...
Gmail - ENC: Ref. Bibl...
Gmail - ENC: Ref. Bibl...
Especialistas dão dica
www.brapci.ufpr.br/search_result.php
Google
sobre o projeto | publicações | módulo pesquisador NOVO | contato | seleção | manutenção | fazer
BASE DE DADOS REFERENCIAL DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
versão 0.11.17 - Beta
Ajude a melhorar a Brapci
Respondendo o questionário de pesquisa.
Clique aqui para iniciar.
DIR-IS
BRAPCI
busca
DICA: Utilize termos compostos entre aspas, ex: "organização da informação"
Palavras-chave
Título
Resumo
Autor
Todos
Atualização também é qualidade
::Todo Período::
Tempo de Execução: segundos, consulta
Núvem de Tags - Termos mais consultados
acao cultural
acoes culturais
adolescente
aprendizagem
arquivo
arquivologia
arte
avaliacao
bibliometria
biblioteca digital
biblioteca escolar
biblioteca publica
biblioteca
bibliotecario
biblioteconomia
biblioterapia
brasil
bufrem

http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002814&dd1=b292d
BRAPCI - Pesquisador
Página Segurança Ferramentas
Ajude a melhorar a Brapci
Respondendo o questionário de pesquisa.
Clique aqui para iniciar.
DIR-IS
DIRETÓRIO DE PESQUISADORES EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
v. 25, n. 3/4, 1992.

BDOI: 1992-0000061-00001
BDOI: >0000002814
DOI: SEM D.O.I.

DAS DIRETRIZES PARA BIBLIOTECAS À "DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA BRASILEIRA": COMUNICAÇÃO

guidelines for libraries to "declaration of principles of brazilian public library": communication

Autores

MACEDO, Neusa Dias de [A]

[A] Vice-Presidente da FEBAB. Professora do Departamento de Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes da USP.

RESUMO

Texto-base preparado por esta autora, designado como ´Diretrizes para o Planejamento e Avaliação de Bibliotecas Públicas´, foi submetido a discussões em Grupos de Trabalho e à aprovação na sessão de encerramento do ´VI Simpósio de Biblioteca e Desenvolvimento Cultural´ (Bienal Internacional do Livro, São Paulo, ago./set. 1992), e agora nomeado como ´Declaração de Princípios para Biblioteca Pública Brasileira´ para ser apreciado pela liderança bibliotecária e transformado em documento oficial das entidades nacionais da área, encabeçado pela FEBAB. Esta comunicação, além de menções a estudos iniciais sobre o assunto, inclui informações sobre a orgânica do Simpósio e noções básicas sobre Diretrizes para, finalmente, apresentá-las, já reformatadas, em forma de 16 Enunciados, contendo em suma os seguintes aspectos da Declaração: conceito, objetivos, imparcialidade, responsabilidades, cooperação, competência do Serviço de Referência e Informação, formação de acervo, pessoal, educação de usuário, ambientação física, promoção e novas tecnologias na biblioteca pública.

Palavras-chave: biblioteca pública. diretrizes. declaração de princípios.

ABSTRACT

Text-based prepared by this author, referred to as ´Guidelines for Planning and Evaluation of Public Libraries, "was subjected to discussions in working groups and approved at the closing session of the" VI Symposium on Library and Cultural Development´ (International Biennial

http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 1994

[Portuguese Version]

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.

A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.

Este Manifesto proclama a confiança que a UNESCO deposita na Biblioteca Pública, enquanto força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres.

http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm

Missões da Biblioteca Pública

As missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são as seguintes:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Financiamento, legislação e redes

- Os serviços da biblioteca pública devem, em princípio, ser gratuitos. A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objecto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a

http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm

Funcionamento e gestão

- Deve ser formulada uma política clara, definindo objectivos, prioridades e serviços, relacionados com as necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento.
- Deve ser assegurada a cooperação com parceiros relevantes, por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais a nível local, regional, nacional e internacional.
- Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.
- Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais.
- O bibliotecário é um intermediário activo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.
- Têm de ser levados a cabo programas de formação de potenciais utilizadores de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos.

II
DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA BRASILEIRA*

ENUNCIADO 1

A Biblioteca Pública é entidade social aberta a toda a comunidade, sem distinção de espécie alguma, garantindo-lhe, em livre acesso, recursos informacionais, produtos, serviços e espaços para a leitura, reflexão e produção, minimizando as desigualdades sociais e oportunizando a transformação dos indivíduos e da coletividade em geral.

(O uso da informação, de forma ampla e irrestrita, deve ser garantida à comunidade em geral pelo Estado, através da criação e manutenação de bibliotecas públicas)

ENUNCIADO 2

Os objetivos primordiais da biblioteca pública devem suprir as necessidades de informação, educação, cultura e lazer da comunidade.

(Identificação, por meio de estudos da comunidade e das suas necessidades em relação aos quatro objetivos da biblioteca pública, incluindo os analfabetos, semi-analfabetos e demais segmentos que necessitam de programas especiais e informação utilitária)

ENUNCIADO 3

A biblioteca pública deve se integrar à escola e à família - principais responsáveis pela promoção do interesse pela leitura - visando a formação de uma sociedade leitora em uso pleno de sua cidadania.

(O desenvolvimento do gosto de ler fundamenta-se num ambiente favorável à leitura iniciado no lar e continuado na escola)

ENUNCIADO 4

A biblioteca pública deve se constituir em um centro de memória social e

---

* Texto original intitulado "Diretrizes para o Planejamento ou Avaliação de Biblioteca Pública Brasileira, de autoria de Neusa Dias de Macedo, com novas inclusões e referendado pela Comissão constituída por Walda Andrade Antunes, Mirian Salvadore Nascimento e Isaura de Oliveira Santos. Discutido em Grupos de Trabalho e aprovado, finalmente, na Sessão de Encerramento do VI Simpósio de Biblioteca e Desenvolvimento

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação v. 25, n. 3/4, 1992.

de divulgação da produção cultural da comunidade.

(A biblioteca pública precisa estar aberta a todas as manifestações culturais da comunidade, registrando-as e divulgando-as amplamente)

ENUNCIADO 5

A atenção, competência e profissionalismo do bibliotecário deverão ser exercidos em favor da satisfação das necessidades informacionais do usuário, para o que a biblioteca pública deve se apoiar em serviços de referência e informação adequados.

(Atendimento ao usuário, não só para empréstimos como para respostas a um sem número de questões e encaminhamento a outras instituições; atualização de conhecimentos por meio de mecanismos de alerta, busca direta às estantes, aos materiais de consulta; estudos em grupo ou leitura individual e pesquisa escolar etc., são oportunidades oferecidas pela biblioteca pública aos seus usuários; bibliotecários de referência devem estar disponíveis para auxílio e orientação constantes, agindo com presteza e o máximo de boa vontade e profissionalismo)

ENUNCIADO 6

Biblioteca pública deve ser imparcial em todos os sentidos.

(Imparcialidade na formação e desenvolvimento de coleções - questões de censura - na disseminação da informação, no atendimento a questões específicas dos usuários, no oferecimento de espaços para a ação cultural etc., respeitada a legislação vigente)

ENUNCIADO 7

É dever do poder público criar e manter bibliotecas para a comunidade, como direito de todo o cidadão e estabelecer legislação própria, garantindo dotações específicas para o seu desenvolvimento.

(Bibliotecário é figura imprescindível nas comissões que tratem dos interesses da biblioteca, tais como: recrutamento de pessoal, decisões técnicas, formação e desenvolvimento de coleções, previsões orçamentárias, legislações específicas, programas de construção)

ENUNCIADO 8

Autoridades bibliotecárias, em conjunto com membros do governo, têm a responsabilidade de preparar o planejamento para a área de bibliotecas no qual se incluam objetivos claros a curto, médio e longo prazos; estratégias para atingí-los e mecanismos para acompanhamento, avaliação e revisão dos mesmos.

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação v. 25, n. 3/4, 1992.

pelo governo e base legislativa para continuação de seus programas)

ENUNCIADO 9

Biblioteca pública deve trabalhar em consonância com outras bibliotecas, organizações governamentais e não-governamentais, a fim de compartilhar atividades e serviços, otimizando recursos.

(Racionalização de trabalho, economia de tempo e recursos financeiros devem levar os bibliotecários a buscar cooperação com vários tipos de entidades sociais, educacionais, culturais etc. Deve-se investir na obtenção de subsídios junto a empresas, indústrias e outras fontes, visando ao apoio a projetos e programas em favor do desenvolvimento da biblioteca pública)

ENUNCIADO 10

A formação e o desenvolvimento do acervo da biblioteca pública deve contemplar todas as áreas do conhecimento humano, em diversos tipos de suporte documentário, para atender a demanda real e potencial da comunidade.

(Estudos de comunidade e de usuários são a base para o desenvolvimento da coleção da biblioteca. Para que isto seja possível, a biblioteca pública deverá ser uma rubrica nos orçamentos de governo, garantindo-se, assim, sua manutenção, atualização e crescimento do acervo documental)

ENUNCIADO 11

O recrutamento e seleção de bibliotecários e de pessoal de apoio qualificados e sua permanente capacitação, são fatores imprescindíveis para garantir a melhoria de desempenho da biblioteca pública.

(Não só bibliotecários como pessoal de apoio e outros naturais colaboradores de uma biblioteca pública, devem ser objeto de rigoroso recrutamento e seleção, bem como de programas de educação contínua e treinamento em serviço)

ENUNCIADO 12

Diante das constantes mudanças nos serviços de informação e das carências da sociedade, o bibliotecário - gerente da biblioteca pública - necessita possuir formação adequada para orientar a demanda informacional dos usuários. Precisa desenvolver habilidades de mediação entre o estado e a sociedade, entre a informação e o usuário; habilidade de comunicação humana entre seus públicos interno e externo; liderança, talento gerencial, espírito inovador, flexibilidade; domínio de metodologias de tratamento da informação e seus suportes. Preocupação com atualização profissional contínua, capacidade para julgamento crítico e decisão sobre prioridades. Finalmente, precisa ser um leitor para exercer sua função de mediador de leitura.

(Reside na pessoa do gerente da biblioteca e do corpo técnico, em especial, o bom funcionamento da biblioteca. O fator humano supera as instalações

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação v. 25, n. 3/4, 1992.

físicas quando abordamos a dinamização da biblioteca pública)

ENUNCIADO 13

O ambiente físico adequado, atrativo e confortável, e devidamente sinalizado, é fator de motivação para a freqüência e direcionamento independente do usuário na biblioteca.

(Arquitetura de interiores deve contemplar, além dos espaços tradicionais, aqueles destinados a estudos em grupo, reuniões comunitárias, seminários, programas de ação cultural etc. É fundamental a existência de um sistema de informação que facilite o fluxo interno de usuários)

ENUNCIADO 14

A educação do usuário deve ser um programa permanente da biblioteca, sendo uma linha específica de atuação do Serviço de Referência e Informação.

(A educação do usuário quer seja através da orientação informal como de programas especiais da biblioteca, é incumbência do Serviço de Referência e Informação)

ENUNCIADO 15

A promoção da biblioteca pública e a qualidade de seus serviços são fatores imprescindíveis para assegurar sua presença na comunidade.

(É fundamental que se desenvolvam atividades de divulgação da biblioteca e que, paralelamente, se garanta um acervo adequado e serviços que atendam às demandas e necessidades dos usuários. Somente assim a biblioteca poderá consolidar seu espaço no contexto social onde está inserida na comunidade)

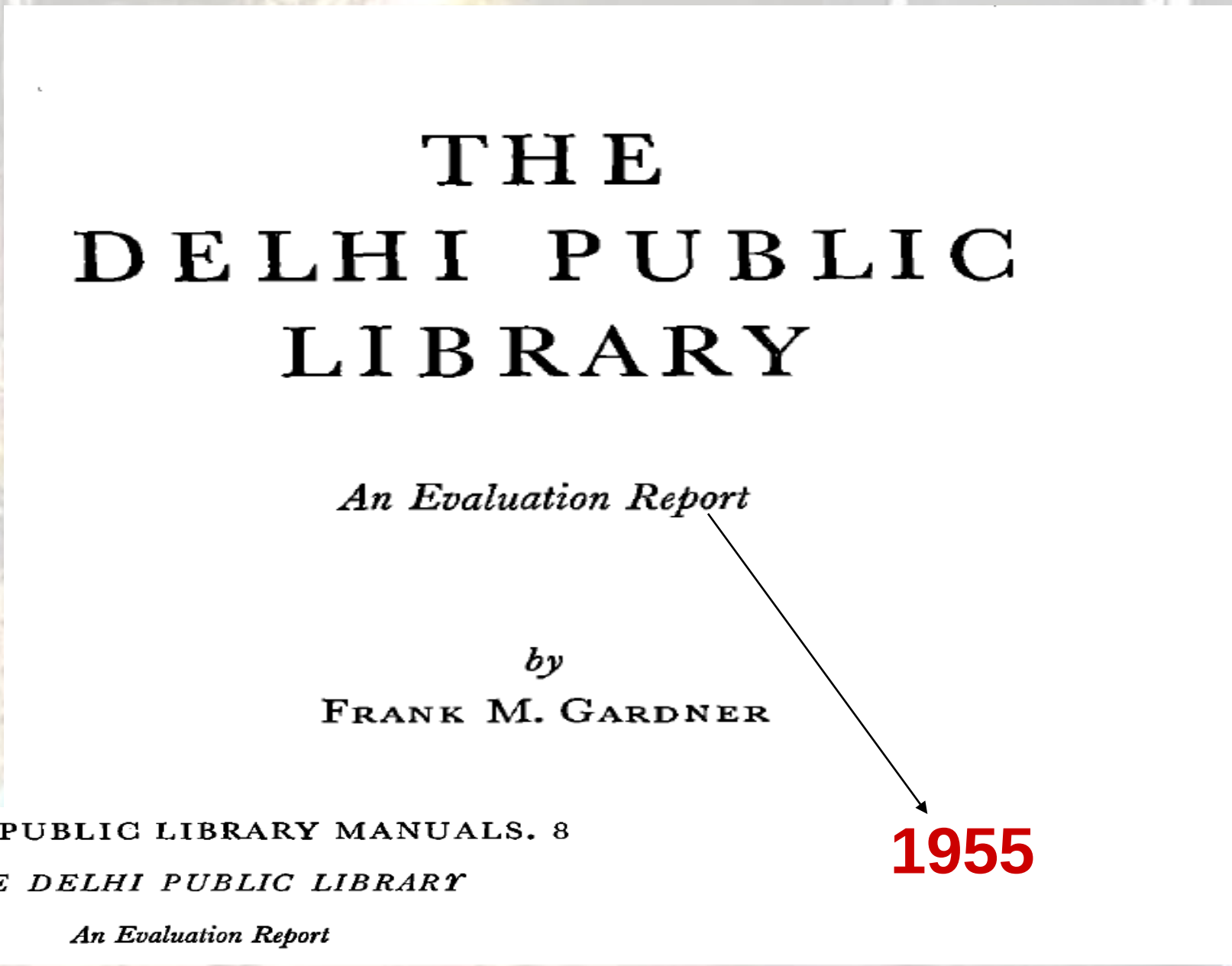
ENUNCIADO 16

A biblioteca pública, como centro de informação da comunidade, deve estar atenta à adoção de novas tecnologias e aos assuntos emergentes de interesse público.

(A automação dos serviços e funções básicas da biblioteca, a operação em terminais de busca "on line", o uso de vídeotexto, discos óticos, correio eletrônico, são recursos disponíveis e que garantem à biblioteca o acesso e uso de tecnologia de ponta no acesso rápido a melhor informação)

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação v. 25, n. 3/4, 1992.

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS



SUMMARY

CHAPTER I.	The reasons for the evaluation. Methods and techniques used	9
CHAPTER II.	The background. The Delhi Public Library in its geographical, climatic and sociological setting	13
CHAPTER III.	The Delhi Public Library as it is today. Its organization and administration.	18
CHAPTER IV.	Who are the readers?.	25
CHAPTER V.	How much do readers use the central library and for what purposes?	35
CHAPTER VI.	What does the member want to read?	43
CHAPTER VII.	Reading on the premises	51
CHAPTER VIII.	The deposit stations	55
CHAPTER IX.	The mobile library service	58
CHAPTER X.	Comparison of readers at the central library, deposit stations, and the mobile library.	62
CHAPTER XI.	Social education activities	65
CHAPTER XII.	Potential use of the library. Who are the non-users?	69
CHAPTER XIII.	The attitude of readers to the library service	74
CHAPTER XIV.	Bookstocks	78
CHAPTER XV.	Finance.	84
CHAPTER XVI.	The library as a demonstration project	88
CHAPTER XVII.	Conclusions	90

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Biblioteca Pública de Delhi

Ênfase no uso da Biblioteca

Avaliação em duas etapas:

1) Diretor e equipe – dados estatísticos (nº de usuários inscritos, consultas, total do acervo)

2) Questionário para se conhecer as necessidades de informação do usuário

Total de entrevistados: 1% do total de leitores inscritos

Foi eleito um grupo controle de não usuários (pessoas que passavam em frente à Biblioteca, mas não a utilizavam) para se conhecer por quê não utilizam a Biblioteca

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Biblioteca Pública de Delhi

Perfil do usuário

Sexo, idade, nível educacional, ocupação, distância que reside da Biblioteca, transporte utilizado para chegar à Biblioteca

Perguntas sobre

- **Qual é o propósito em utilizar a Biblioteca?**
- **Quanto tempo permanece na Biblioteca?**
- **Com que frequencia utiliza a Biblioteca?**
- **Objetivo da leitura (estudo, lazer, trabalhos escolares)**
- **O que gostaria de encontrar na Biblioteca para ler?**

Biblioteca Pública de Delhi

Use of the Library

Distance and climate. For the better-educated readers, distance from the library appears to be no deterrent to its use, nor does climate appear to have any effect on reading habits.

Reading habits. The need is for a good book service. Although newspapers and periodicals are appreciated and used, their use is secondary to that of books. 'Reading rooms' are therefore not an adequate substitute for public libraries giving all services.

Further, the loan of books for reading at home is the most important feature of the book service, and despite the difficulties of home conditions, most people prefer to read at home.

Demand for books in Hindi is very heavy, and the reading in this language and Urdu is mainly recreational, as shown by the preponderance of fiction and literature reading.

A surprising and important feature of the evidence on reading habits is that reading in the rural areas is of a rather higher standard than that in urban areas.

The library has met a great need for reading, as shown by the fact that so many of the members did not read before joining the library, and so few have books at home.

Use of library aids. Open access is generally appreciated, but catalogues and classification are not generally understood or used.

Use of library staff. The assistance of library staff is seldom called for. This is probably due in part to the fact that professional staff are fully engaged, and readers hesitate to call on them.

Social education activities. While these are a useful adjunct to the library services, they are used by only a few of the members, and by the better-educated proportion of them.

Libri, 2004, vol. 54, pp. 179–189
Printed in Germany *· All rights reserved*

Copyright © Saur 2004
Libri
ISSN 0024-2667

Evaluation of Public Libraries: The 2001 IFLA Standards and the 2003 Standards for Provincial Libraries in China

BEVERLY P. LYNCH
Graduate School of Education & Information Studies, University of California, Los Angeles
WENXIANG YANG
College of Management, Hebei University, Peking

The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), guided by the interests of UNESCO in assisting libraries to improve their services, continues to develop statements on standards for public libraries. The most recent statement was adopted in 2001. IFLA, while working tirelessly at the international level to develop standards, also recognizes the importance of national, regional and local standards. The diffusion world wide of knowledge and information about library standards development has been useful in the preparation of standards at the regional and national levels. This paper compares the components of the current IFLA standards for public libraries, adopted in 2001, and the new standards for provincial public libraries in China, adopted in 2003. The comparison attests to the similarities in the evaluation of library services around the world. The continuing work on library standards at the international level is very important as it identifies the critical variables needed in evaluation of library services. While setting the general direction for such standards work, it also enables the important issue of values, and the consideration of those values in the evaluation of library services, to be

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES - ECA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

NÁDIA MARIA DOS SANTOS HOMMERDING

EM BUSCA DA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS DIGITAIS: CAMINHOS E DESCAMINHOS

Orientador: Prof. Dr. Waldomiro de Castro Santos Vergueiro

Tipos de Avaliação

Tipo de avaliação	Características
Avaliação Formativa	Começa no estágio inicial de projetos, estabelecendo os alicerces das operações correntes, fixando objetivos e determinando os resultados esperados. No caso específico das bibliotecas digitais, este tipo de avaliação procura minimizar as imperfeições dos sistemas antes de seu lançamento.
Avaliação Somativa	Acontece no final do projeto, para identificar se os objetivos propostos foram atingidos. Busca mensurar o desempenho em condições reais de operação. Os objetivos e resultados são comparados com os estágios iniciais do produto. A Avaliação Formativa geralmente precede a Somativa.
Avaliação Iterativa	Acontece durante todo o projeto, iniciando-se no estágio inicial de design e desenvolvimento. Métodos iterativos encorajam os desenvolvedores a estabelecerem objetivos mensuráveis desde o início do projeto, os quais podem ser reorientados durante o processo de desenvolvimento.
Avaliação Comparativa	Requer medidas padronizadas que possam ser comparadas entre distintos sistemas. As comunidades podem identificar e validar essas medidas e, se são implementadas de maneira consistente, são passíveis de confrontação.

Fonte: Adaptado de GRIFFIN (2002) e FUHR *et al.* (2007).

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100011
Ciência da Informação - A methodological proposal for...
Google
Página
articles | articles search
toc previous next | author subject form home alpha

Ciência da Informação
Print version ISSN 0100-1965

Ci. Inf. vol.34 no.1 Brasília Jan./Apr. 2005

http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652005000100011

ARTIGOS

Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas

A methodological proposal for evaluation of digital libraries: usability and behavior in seeking information at the Digital Library of PUC-Minas

Paula Bohmerwald

Bacharel em ciência da computação pela PUC-Minas. Mestre em ciência da informação pela UFMG. E-mail: paulabohmer@yahoo.com.br

My SciELO
Custom services

Services on Demand
Article
pdf in Portuguese
Article in xml format
Article references
How to cite this article
Curriculum ScienTI
Automatic translation
Send this article by e-mail
Indicators
Related links
Bookmark
More

Pesquisa de Satisfação (IPPS) – Gestão Pública - Windows Internet Explorer
http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/pasta.2010-04-26.2946656561
Yahoo! Search
Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda
Favoritos O Internet Explorer não po... Sites Sugeridos HotMail gratuito Galeria do Web Slice
Pesquisa de Satisfação (IPPS) – Gestão Pública
Página Segurança Ferramentas

Navegação

- Avaliação Continuada
- Carta de Serviços
- Gestão de Processos
- Guia "d" Simplificação
- Indicadores de Gestão
- Pesquisa de Satisfação (IPPS)

Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)

É uma metodologia de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e foi desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviços direto ao cidadão.

A pesquisa de satisfação deve ter como base a divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão e é aplicável a órgãos e entidades públicos com atendimento direto ao cidadão nos três poderes e três esferas de governo.

Instrumento Padrão de Pequisa de Satisfação - IPPS (Informações em vídeo)
Orientações para pesquisa de satisfação
Software IPPS - Versão 1.0

Internet 125%
Iniciar CRB-8 Digital - Windo... Pesquisa de Satisfaçã... SPLeituras - Windows... Oficina_Sec Microsoft PowerPoint ... PT 10:15

http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento_padrao_de_pesquisa_de_satisfacao/ap - Windows Internet Explorer
http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento_padrao_de_pesquisa_de_satisfacao/apostila_ipps_jun10.pdf
Yahoo! Search
Arquivo Editar Ir para Favoritos Ajuda
Favoritos O Internet Explorer não po... Sites Sugeridos HotMail gratuito Galeria do Web Slice
http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/i...
Página Segurança Ferramentas
2 / 46 133% Localizar

Índice ---------- 2
Apresentação ---------- 3
Introdução ---------- 3
O IPPS ---------- 4
Amostragem para o IPPS ---------- 6
Procedimentos de Seleção Amostral ---------- 6
Viés da amostra ---------- 7
Seleção aleatória ---------- 7
Passeios aleatórios ---------- 8
Lei dos grandes números e tamanho da amostra ---------- 9
Erro amostral ---------- 9
Nível de confiança ---------- 10
Convenções estatísticas sobre o erro amostral e o intervalo de confiança ---------- 10
Relação entre erro amostral e tamanho da amostra ---------- 11
Tipos de Amostra ---------- **12**
Amostra aleatória simples ---------- 12
Amostra estratificada ---------- 12
Amostra de múltiplos estágios com conglomerados ---------- 13
Amostra por quotas ---------- 13
Amostra sistemática ---------- 14
Amostra Sistemática com Listagem ---------- 14

http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento_padrao_de_pesquisa_de_satisfacao/ap - Windows Internet Explorer
http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento_padrao_de_pesquisa_de_satisfacao/apostila_ipps_jun10.pdf
Yahoo! Search
Arquivo Editar Ir para Favoritos Ajuda
Favoritos O Internet Explorer não po... Sites Sugeridos HotMail gratuito Galeria do Web Slice
http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/i...
Página Segurança
4 / 46 133% Localizar

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação, o IPPS, é um questionário de pesquisa de opiniã padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público, e fo desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública. Em sua feitura foram combinado elementos das principais metodologias internacionais de medição da satisfação do usuário adaptado às necessidades e especificidades brasileiras. Vale destacar três das metodologias usadas: o *America Consumer Satisfaction Index* da Universidade de Michigam; o *SERVQUAL* desenvolvido pelo especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry e o *Common Measurement Tool* do Centro Canadense d Gestão.

A construção do IPPS foi norteada por uma diretiva básica: a de permitir às organizações com pouco recursos implementarem uma avaliação de satisfação "caseira", mas, mesmo assim metodologicamente rigorosa e, por isso, útil. Para tanto, o IPPS pretende esgotar todos os itens d avaliação de satisfação que possam interessar a uma organização pública e cada organização pod escolher, entre os itens disponíveis, aqueles que contemplem a natureza do seu serviço, os seu interesses gerenciais e os recursos disponíveis para a pesquisa. Desse modo, organizações con poucos recursos não precisam desenvolver o seu próprio questionário. Este desenvolvimento demanda conhecimento técnico especializado, em especial nas pesquisas de satisfação, que pel

Concluído Zona desconhecida

Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços – Programa de Governo Eletrônico Brasileiro - Windows Internet Explorer

http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos

Yahoo! Search

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos | O Internet Explorer não po... | Sites Sugeridos | HotMail gratuito | Galeria do Web Slice

Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços ...

Página | Segurança | Ferramentas

Este site da web deseja executar o seguinte complemento: 'MSXML 5.0' de 'Microsoft Corporation'. Se você confia no site da web e no complemento e deseja permitir que ele seja executado, clique aqui...

Projetos

- Convênios
- Dados Abertos
- e-MAG - Modelo de Acessibilidade
- e-PING - Arquitetura de Interoperabilidade
- e-PWG - Padrões Web
- Gestão de Domínios
- Inclusão Digital
- Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços
- Infovia
- Pregão Eletrônico

Um nível acima

Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços

Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços (pdf - 4Mb)

A oferta de serviços públicos nos portais governamentais é uma constante que tem marcado as estratégias de Governo Eletrônico no Brasil. Mais do que ofertar serviços, no entanto, as políticas em desenvolvimento buscam ampliar o alcance das ações ao considerar pontos relacionados ao necessário alinhamento da implantação de serviços públicos por meios eletrônicos com as necessidades da população. Assim, a avaliação da qualidade do serviço prestado é um dos pontos a ser considerado quando se busca verificar seu real alinhamento com as

Internet | 125%

Iniciar | CRB-8 Digital - Windo... | Guia das Cidades Digi... | SPLeituras - Windows... | Indicadores e Métrica... | Aval_Bib_Publica [Mo... | PT | 10:30

LivroFina_04102007[1].pdf - Adobe Reader
Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda
3 / 57 133% Localizar

2. Indicadores e métricas para e-serviços ---------- 11
2.1. Aplicação ---------- 12
2.2. Os indicadores ---------- 13
2.3. Tabela de indicadores ---------- 21

3. Avaliação piloto ---------- 22
3.1. Indicadores originais da avaliação piloto ---------- 23
3.2. Amostra ---------- 25
3.3. Coleta de Dados ---------- 27
3.4. Resultados dos serviços avaliados ---------- 29
3.5. Exemplos da avaliação ---------- 39
3.6. Aprendizado ---------- 42
3.7. Considerações finais ---------- 45

4. Referências ---------- 46

5. Anexos ---------- 47

Iniciar CRB-8 Digital - Wind... Guia das Cidades Di... SPLeituras - Window... Indicadores e Métric... Aval_Bib_Publica [M... LivroFina_04102007... PT 10:32

Prêmio Excelência em Governo Eletrônico (Prêmio e-Gov 2012) – Programa de Governo Eletrônico Br - Windows Internet Explorer
http://www.governoeletronico.gov.br/noticias-e-eventos/eventos/premio-excelencia-em-governo-eletronico-premio-e-gov-2012
Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda
Favoritos O Internet Explorer não po... Sites Sugeridos HotMail gratuito Galeria do Web Slice
Prêmio Excelência em Governo Eletrônico (Prêmio e-G...
Página Segurança Ferramentas
Este site da web deseja executar o seguinte complemento: 'MSXML 5.0' de 'Microsoft Corporation'. Se você confia no site da web e no complemento e deseja permitir que ele seja executado, clique aqui...

Prêmio Excelência em Governo Eletrônico (Prêmio e-Gov 2012)

O Prêmio Excelência em Governo Eletrônico (Prêmio e-Gov), de âmbito nacional, foi instituído em 2002, pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP), em conjunto com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O que	Encontro
Quando	19/09/2012 de 08:00 até 18:00
Onde	Gramado-RS
Adicionar evento ao calendário:	vCal (Windows, Linux) iCal (Mac OS X)

O Prêmio visa incentivar o desenvolvimento eficaz e abrangente de iniciativas de governo eletrônico em administrações públicas federais, estaduais e municipais, dos

Internet 125%
Iniciar CRB-8 Digital - Windo... Guia das Cidades Digi... SPLeituras - Windows... Prêmio Excelência em... Aval_Bib_Publica [Mo... PT 10:34

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Definições importantes

- Qual é o objetivo da nossa avaliação?
- Por que queremos fazer a avaliação?
- Quais problemas queremos resolver com a avaliação?
- Os resultados serão utilizados no planejamento da Biblioteca?
- A avaliação resultará em mudanças na Biblioteca?

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Lei 12527, a de Acesso à Informação, exige "criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas".

Lei de acesso a informações públicas | Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas - Windows Internet Explorer
http://www.informacaopublica.org.br/node/1084
Yahoo! Search
Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda
Favoritos O Internet Explorer não po... Sites Sugeridos HotMail gratuito Galeria do Web Slice
Lei de acesso a informações públicas | Fórum de Direit...
Página Segurança Ferramentas

Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas

Acesso a Informações no Brasil

Constituição

Lei de acesso a informações públicas

Outras leis

Como requerer informações públicas

Notícias

Monitor da opacidade

Portais

Lei de acesso a informações públicas

Lei de acesso a informações públicas

Em 18 de novembro de 2011, a presidente Dilma Rousseff sancionou a lei de acesso a informações públicas (Lei nº12.527/2011). O texto foi publicado em edição extra do Diário Oficial no mesmo dia.

Em 16 de maio de 2012, o decreto de regulamentação da Lei (7.724/2012) foi assinado por Dilma. O texto foi publicado no dia seguinte.

Acesse aqui o texto da lei de acesso a informações públicas

Acesse aqui a íntegra do decreto de regulamentação

Saiba mais

- Em dúvida sobre a lei de acesso a informações públicas? **Veja um resumo dos principais pontos!**

Concluído Internet 125%
Iniciar Lei de acesso a infor... Ludmylla Sá curtiu um... (29) Facebook - Wind... Microsoft PowerPoint ... PT 11:11

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Métodos de avaliação

- Questionários
- Entrevistas
- Questionário + entrevistas
- Grupo focal

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Definição da amostra

- **Conveniência**
- **Aleatorizada**
- **Questionário + entrevistas**
- **Grupo focal**

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

3 PRINCIPAIS TIPOS DE AMOSTRAGEM

Inferência estatística – formula certos julgamentos sobre o todo após examinar apenas uma parte, ou amostra, dele.

- ✓ **Basta um cálice de vinho para conhecermos a safra**
- ✓ **Basta uma colher de sopa para saber se precisa de mais sal**
- ✓ **Basta um pedacinho de aço para sabermos a composição química da corrida inteira**

- ✓ **Nenhum plano de amostragem pode garantir que a amostra seja exatamente semelhante à população da qual foi extraída**

- ✓ **Uma amostra aleatória permite estimar o erro possível, isto é, dizer "quão próxima" está a amostra da população em termos de representatividade**

AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Em grupo, envio por e-mail

Definição da amostra:

Tamanho: por exemplo a raiz quadrada do total de usuários de um mês, de seis meses?

- Tipo de amostra – aleatória - todos os usuários que entrarem na Biblioteca com fone de ouvido, entre as 8 horas e o meio dia?

- Questionário ou entrevista?

Maria Imaculada Cardoso Sampaio

imaculadasampaio@gmail.com

Título do e-mail: Curso Avaliação de Qualidade – Município

siseb@spleituras.org

1. Objetivos da avaliação;
2. Biblioteca que será avaliada;
3. Tipo de avaliação (entrevista, questionário ou grupo focal);
4. Amostra;
5. Como será selecionada a amostra;
6. Instrumento de avaliação;
7. Dúvidas e sugestões.