

Passo 8



O valor do monitoramento e da avaliação

>

O monitoramento e a avaliação são essenciais para se ter conhecimento do desempenho do centro de documentação e para encontrar maneiras de aperfeiçoá-lo.

> 8.1 Por que monitorar e avaliar

Monitorar significa acompanhar os registros das diferentes atividades do CEDOC. Avaliar significa usar esses registros e outras informações, como pesquisas de usuários e discussões em grupo dirigidas, para verificar sua performance, de tempos em tempos, e encontrar maneiras de melhorar o centro e seus serviços.

A avaliação do CEDOC permite, principalmente, que a organização a qual pertence e também os seus financiadores possam saber da utilidade de suas atividades. Os financiadores normalmente esperam receber relatórios de avaliação periodicamente e sempre ao final de cada fase de um projeto ou programa. A instituição do CEDOC também deverá receber relatórios de avaliação, que demonstrem como o centro tem ajudado na realização da missão da organização.

Lembrete amigo

As avaliações podem variar muito em escala e estilo. Uma avaliação pode cobrir todas as atividades do CEDOC ou pode somente enfocar uma única atividade, como o serviço de informação.

A coleta e a análise de dados podem requerer a avaliação de alguém de fora, como um representante de uma agência financiadora, e/ou uma avaliação participativa, que incluirá a equipe do CEDOC e seus usuários. Esse tipo de avaliação será uma excelente oportunidade para que a equipe aprenda com suas experiências e contribua para o desenvolvimento contínuo do centro.

A avaliação requer uma combinação de dados “qualitativos” e “quantitativos”:

- *Dados quantitativos* são os que podem ser medidos, como o número de visitantes, de telefonemas e cartas com pedidos de informação, de pesquisas desenvolvidas pela equipe, de assuntos requeridos ou de fontes usadas para fornecer informação
- *Dados qualitativos* são os que não podem ser medidos, como as opiniões de usuários a respeito do CEDOC e como fizeram uso das informações obtidas no centro. Os dados qualitativos são coletados por meio de questionários, entrevistas e discussões em grupo (veja passo 8.3).

> 8.2 Monitoramento

Faça estatística de aspectos importantes do CEDOC e de seus serviços para fornecer informações que possam ser úteis para avaliá-lo. Antes de decidir o que monitorar, é necessário saber o que deve ser avaliado e como a informação coletada durante o processo de supervisão será usada para avaliação.

A estatística pode ser uma atividade regular, como manter registros mensais do número de materiais recebidos, ou uma atividade periódica, como empréstimo de vídeos por um período de três meses.



Se a supervisão estiver sendo feita regularmente, é melhor conferir os registros da estatística a cada mês, já que isso não tomará muito tempo, do que deixar para o final de cada trimestre, o que levará mais tempo.

> 8.2.1 O que monitorar

Pode ser proveitoso você ter registro (em números) de:

- visitas
- aquisição de material
- material usado
- serviços prestados
- perguntas
- promoção
- trabalho em rede.

A seguir, as sugestões para a coleta de informações em cada uma dessas áreas:

• Visitas

- total de visitas/mês
- visitas feitas por cada usuário a cada mês
- média de visitas feitas a cada dia em que o CEDOC está aberto
- visitas feitas a cada mês por diferentes categorias de usuários.

Essas informações podem ser obtidas ao pedir que os usuários assinem o livro de visitas ou por meio de um formulário. Um exemplo de formulário pode ser encontrado no passo 8.3.1

Para assegurar que a informação dos visitantes seja coletada, verifique se o livro de visitas ou o formulário foi preenchido antes de sua saída. Você pode anotar os dados, baseado nas informações que coletou enquanto atendia ao visitante.

• **Aquisição de material**

- total de novas aquisições (livros, periódicos, relatórios, *slides*, fitas-cassetes, vídeos)
- total dos materiais dispensados
- total de novas aquisições resultantes dos esforços dos funcionários, da coordenação ou de outros usuários
- materiais pagos e média dos custos
- materiais doados ou trocados com outras instituições
- materiais adicionados a cada assunto da coleção no mês anterior.

Essas informações podem ser obtidas no livro de tombo (veja o passo 4.6.2) e anotada num formulário. Confira esses dados regularmente, de preferência uma vez por mês. Caso contrário, pode tornar-se uma tarefa muito longa e haverá o risco de não ser feita e a informação se perderá.

• **Serviços**

- total de vezes, ao mês, que os serviços oferecidos aos visitantes são utilizados (empréstimo, fotocópia, uso do banco de dados, fornecimento de documentos e pesquisas bibliográficas).

Essa informação pode ser coletada nos registros de visitantes, registros de empréstimos, registros de fornecimento

de documentos mantidos pela equipe e anotações a respeito do número e dos tipos de pesquisas bibliográficas.

- **Pesquisas**

- total de pesquisas / mês
- tempo médio para a resposta de cada pergunta
- assuntos requeridos
- materiais usados para responder às perguntas
- áreas geográficas de onde as perguntas partem (bairro, se partem de áreas urbanas ou rurais etc.).

Essas informações podem ser obtidas dos registros de distribuição de publicações e de anotações feitas pelos funcionários.

- **Promoção**

- quantidade de tempo gasto em atividades promocionais
- total de pessoas do público-alvo que visitaram o CEDOC ou que tenham feito perguntas nos dois meses anteriores e posteriores à promoção
- materiais anunciados que foram usados ou requeridos nos dois meses anteriores e posteriores à promoção.

Essas informações podem ser coletadas das anotações dos funcionários, das minutas das reuniões dos responsáveis pelo CEDOC e dos registros de visitantes e de perguntas.

- **Trabalho em rede**

- total de organizações que fazem parte da rede
- total de referências dadas e tomadas de outros centros
- total de documentos fornecidos e recebidos de outros CEDOCs.

Essas informações podem ser coletadas dos registros de visitantes, do registro de perguntas e das anotações de usuários.

> 8.3 Avaliação

Para avaliar o CEDOC, são necessários “dados qualitativos”, bem como “dados quantitativos” recolhidos pelo monitoramento.

> 8.3.1 Recolhendo dados qualitativos

Os dados qualitativos — por exemplo, as opiniões dos pesquisadores — podem ser recolhidos de diferentes maneiras. Peça aos usuários que preencham um questionário ou entreviste-os utilizando um questionário como base. Os questionários podem ser submetidos apenas a um grupo representativo dos visitantes e dos utilizadores do serviço de informações, para que o seu número não seja muito grande e para que possam ser mais facilmente analisados.

Os questionários enviados aos usuários do serviço de informações deverão ser acompanhados por uma cópia do pedido que fizeram e da resposta que lhes foi dada, incluindo as referências dos materiais que foram concedidos.

A informação reunida por meio dos questionários e das discussões de grupo dirigidas pode servir para a avaliação e ser parte constituinte de uma avaliação contínua das necessidades (veja o passo 1.1).



• Exemplo de formulário para monitoramento

FICHA DE USUÁRIO EXTERNO

(Se necessário, solicite ajuda de um funcionário do centro de documentação ao preencher este formulário).

Data: ____/____/____

Nome: _____

Idade: _____

Endereço: _____

Correio eletrônico: _____

Formação: _____

Instituição a que pertence: _____

Motivo da visita:

() Pesquisa

() Videoteca

() Distribuição de material

() Outros:

Tipo de material usado:

() Livros () Periódicos () Teses

() Vídeos

() CD-ROMs

Outros:

Avaliação e sugestões

Por favor, faça algum comentário sobre o centro de documentação e seus serviços de informação e como podemos melhorá-los:

—

Obrigado por preencher este formulário

> 8.3.2 Utilização dos dados

Os dados recolhidos por meio do monitoramento e dos questionários podem servir para responder questões como:

- **Qual o impacto que o CEDOC exerce sobre os usuários?**

A utilização do centro de documentação ajudou os usuários a realizarem o seu trabalho ou a sua pesquisa? A informação prestada levou à realização de alguma ação especial ou à alteração comportamental da população?

Essas informações podem ser obtidas pelo resultado do monitoramento e das observações feitas pelos usuários por meio das respostas aos questionários e das discussões.

- **Até que ponto o CEDOC vai ao encontro das necessidades dos usuários?**

Verifique se o centro foi criado para preencher uma necessidade manifestada.

Muitos centros de documentação surgem por intermédio de determinada campanha e baseiam-se naquilo que os funcionários acreditam que seja necessário e não naquilo que a comunidade pensa. Cheque se foi realizada uma avaliação das necessidades e se a coleção e os serviços refletem as necessidades identificadas nessa avaliação.

Essas informações podem ser obtidas nos documentos relativos à criação do CEDOC e através de perguntas aos usuários sobre em que medida o centro está preenchendo as suas necessidades. Também pergunte a eles o que esperam do CEDOC e quais os serviços que estão disponíveis em outros lugares. Tome nota de quantos usuários visitam o CEDOC mais de uma vez, pois a repetição das visitas contribui para se saber até que ponto o centro é útil. Da mesma forma, é útil anotar quantas pessoas



fizeram mais do que um pedido de informação. Se fizeram um segundo pedido acerca de um assunto diferente, isso indica que o usuário ficou satisfeito com a resposta ao seu primeiro pedido. Outra possibilidade é realizar uma pesquisa com as pessoas que fizeram pedidos de informação para se obter uma imagem mais detalhada sobre a utilidade que perceberam nos serviços.

• O CEDOC atende a um número considerável de pessoas?

Será que o público-alvo do centro está claramente definido? Mesmo com ele sendo atingido, certamente existem muitas outras pessoas que não sabem que precisam de informação ou que não sabem onde encontrá-la. O CEDOC está fazendo propaganda nos locais aonde vão os seus potenciais usuários, como instituições de ensino, centros religiosos ou grupos comunitários? Será possível identificar os setores da comunidade que precisam dos serviços mas que não estão sendo atingidos?

Para responder corretamente a essas perguntas, é necessário saber a proporção do público-alvo atingida. Também é importante dar atenção à promoção do centro em uma parte do público-alvo que não o utilizava anteriormente, para verificar se as atividades de promoção deram resultado.

Essas informações podem ser obtidas nos registros dos visitantes, nos registros dos serviços de atendimento de pedidos de informação e nos registros do número de usuários antes e depois das atividades promocionais. Também podem ser obtidas a partir das opiniões e idéias dos usuários aos quais as atividades de promoção foram dirigidas, incluindo aquelas de quem não se utilizou do CEDOC.

• O CEDOC atende às necessidades da organização que o mantém?

Essa informação pode ser obtida pela análise dos objetivos das agências financiadoras e dos critérios estabelecidos para sustentar os serviços prestados pelo centro, comparando com os resultados do monitoramento e da avaliação.

• Que nível de competência têm os profissionais que trabalham no CEDOC?

Os funcionários do centro são capazes de informar com qualidade como processar os materiais? São agradáveis e prestativos? Estão envolvidos no planejamento de novas atividades e cientes do que irá acontecer? Precisam receber mais formação?

Essas informações podem ser obtidas pelas discussões com os usuários, através dos questionários e pelas discussões com a diretoria da instituição, acerca das competências da equipe técnica e das suas necessidades de formação.

• Os sistemas de seleção, indexação, catalogação e de acesso à informação são eficazes?

Quanto custa o processamento de cada material da coleção (em termos de horas de trabalho da equipe e de equipamento)? Quanto tempo leva o processamento dos materiais (por

exemplo, recebê-los, catalogá-los e classificá-los, colocar os registros no banco de dados e controlar a sua utilização)? Esses procedimentos compensam as horas de trabalho que a equipe gasta para disponibilizar mais rapidamente a informação?

Essas informações podem ser obtidas pelo controle do tempo gasto no tratamento dado aos materiais, do exame dos registros das buscas de informação que foram concluídas, quanto tempo duraram essas buscas e até que ponto preencheram as necessidades dos usuários. As opiniões manifestadas nas conversas entre a equipe e os usuários, bem como pelas respostas aos questionários, também são importantes.

• De que forma o CEDOC pode aumentar a sua coleção e aperfeiçoar os seus serviços?

Essa informação pode ser obtida realizando-se uma lista das formas pelas quais o centro pode aumentar a sua coleção e melhorar os seus serviços e, em seguida, identificando quais delas são menos dispendiosas em termos de dinheiro e de horas de trabalho da equipe. As observações dos usuários podem ser obtidas a partir de caixa de sugestões, de formulários de avaliação e de questionários e discussões.

• Quais os melhoramentos economicamente mais eficazes e vantajosos?

Essa informação pode ser determinada por meio da comparação entre os melhoramentos que são economicamente eficazes e aqueles de que os usuários mais precisam, tentando, assim, equilibrá-los.

> 8.3.3 Utilizando os resultados da avaliação

O objetivo da realização de uma avaliação é ajudar a melhorar o CEDOC e os seus serviços. O processo de avaliação indica o que está sendo feito de melhor e por isso deve continuar, assim como o que é preciso alterar e quais as atividades adicionais a serem realizadas. Os maus resultados são tão importantes quanto os bons, pois podem indicar as formas de aperfeiçoar o serviço.

Os resultados da avaliação devem ser utilizados para identificar novos objetivos e para elaborar novos planos de ação. Podem resultar em alterações na forma como o CEDOC está sendo administrado, no que é coletado e nos serviços que presta. Também podem mostrar quais as necessidades da formação da equipe que permita a realização eficaz das atividades e que preste da melhor maneira possível os serviços necessários.

As estratégias de aliança e de promoção





O seu CEDOC precisa ter a certeza de que está atendendo às necessidades dos usuários, envolvendo-os no desenvolvimento da coleção e dos serviços, e mantendo contato com organizações que trabalham em campos similares para dividir informações e idéias.

> 9.1 Envolvimento dos usuários

Além de assegurar a continuidade dos bons serviços do CEDOC, o envolvimento de usuários no desenvolvimento da coleção e das atividades pode atrair recursos, já que demonstra que a organização responde às necessidades da população.

Uma boa maneira de envolver usuários e funcionários do CEDOC é motivá-los a se tornarem membros. É igualmente importante deixá-los cientes da função desempenhada pelo centro, a importância que ele terá em seu próprio trabalho e como pode ajudá-los.

Organize reuniões com grupos ou funcionários para discutir a respeito de como o CEDOC pode ajudá-los. Se possível, essas reuniões devem ser feitas no próprio centro. Na verdade, erroneamente há uma tendência de se estabelecer determinado padrão de serviços e produtos de informação independentemente da diversidade da demanda, o que significa indiferença em relação aos usuários. Por isso, é válido levar em consideração o posicionamento dos usuários quanto ao trabalho desenvolvido.

Dedique uma parte do tempo para o processo de planejamento estratégico (veja passo 1.2), listando tipos diferentes de usuários e de outras pessoas interessadas no CEDOC. Depois, agrupe-os de acordo com seus interesses, considerando a possibilidade de envolvimento de grupos diferentes.



Por exemplo, os grupos de usuários podem incluir:

- profissionais
- membros da comunidade local
- educadores e treinadores
- estudantes
- membros de comitês
- equipes de programa/projeto
- equipes governamentais.

> 9.1.1 Identificando e envolvendo pessoas-chave

Dentro de cada grupo, vale a pena identificar pessoas-chave que possam promover o CEDOC, repassando informações a respeito do seu funcionamento. Também procure envolver pessoas ligadas a comunidades distantes do centro.

Esses usuários também terão a função de manter a equipe do CEDOC atualizada no que diz respeito à demanda de informações e aos tópicos de interesse, destacando quais materiais devem ser particularmente mais úteis para cada tipo de atividade, reunião ou grupo de usuário.

Lembrete amigo

Propicie um bom relacionamento entre a equipe do CEDOC (funcionários, supervisores e coordenadores), de forma que o uso do centro possa ser uma estratégia de aprendizado. Os coordenadores devem motivar a equipe a procurar soluções para os problemas dentro do CEDOC. Eles devem promover o centro como uma fonte de informação que ajuda a equipe a desenvolver tarefas práticas e a esclarecer dúvidas.

Você pode sugerir um determinado tempo para que a equipe da sua organização faça visitas ao CEDOC, como parte de seu desenvolvimento ou para participar de um programa de treinamento. Por exemplo: as visitas poderiam ser agendadas para horários fora do expediente ou em um sistema de turnos.

A equipe responsável por treinamentos e *workshops* deverá incentivar os participantes a continuar estudando o assunto, sugerindo exemplos de material relevante. Pessoas que trabalham na comunidade ou que trabalham para organizações distantes do CEDOC devem ser atraídas para usá-lo e para passar a informação adiante. É importante saber de que tipo de informação as pessoas com quem trabalham precisam mais.

> 9.1.2 Dicas para envolver os usuários

Pode-se solicitar que o usuário participe de atividades como:

- identificar material necessário à coleção e sugerir novos temas para serem incluídos
- sugerir formas de oferecer mais conforto que possam levar o usuário a permanecer prazerosamente no recinto, como disponibilidade de assentos, iluminação, ventilação etc.
- prestar informações gerais de interesse do usuário, como cadastros de instituições na área e de pesquisadores, calendário de eventos, entre outros
- escrever seus comentários a respeito dos serviços prestados e fazer sugestões de como melhorá-los, depositando-os numa “caixa de sugestões” no CEDOC.

As palestras introdutórias ou as entrevistas de referência têm grande importância, especialmente para as pessoas que estão dirigindo cursos de treinamento, já que podem auxiliar os participantes a fazerem uso dos materiais como parte de seu treinamento e a desenvolverem um bom conhecimento do que

está disponível sobre o assunto. As entrevistas de referência também ajudam os treinadores a saber mais a respeito do que os usuários têm conhecimento e do que ainda necessitam saber.

> 9.2 Promoção do centro de documentação

O público-alvo do CEDOC, em geral, não é atingido automaticamente. O centro de documentação precisa ser divulgado e as pessoas necessitam de incentivo para usá-lo. É imprescindível que os usuários saibam de todos os serviços disponíveis.

Talvez os serviços precisem ser melhorados antes de serem divulgados. Não adianta incentivar seu uso, se ainda tiver muito a oferecer ou se a equipe não estiver disponível para atender aos usuários com qualidade. Certifique-se de que os serviços podem ser bem oferecidos antes de serem divulgados.

> 9.2.1 Como planejar a promoção

Para promover o CEDOC:

- faça uma lista de grupos de usuários e identifique aqueles para quem você precisa divulgar o centro. Por exemplo: o CEDOC visa servir à comunidade local, mas poucas mulheres aparecem. Sendo assim, você terá de fazer uma divulgação específica para elas
- tente descobrir por que alguns grupos não fazem uso dos serviços do centro
- decida que tipo de atividade promocional é mais adequada para cada grupo (veja a seguir) e que material promocional precisará ser feito
- produza material que possa ajudar na promoção do CEDOC, como panfletos, pôsteres ou cartazes
- avalie a atividade feita (o quanto surtiu efeito) e use o resultado da avaliação para ajudar na preparação de futuras atividades promocionais.

> 9.2.2 Atividades promocionais

Há muitas maneiras de promover um centro de documentação: oferecendo bons serviços, sinalizando e anunciando, organizando atividades, produzindo e distribuindo material, e trabalhando em rede.

• Oferecendo bons serviços

- mantenha uma coleção atualizada e bem organizada
- preste um bom serviço aos usuários e os incentive a informar outras pessoas a respeito do centro
- implemente uma avaliação regular de necessidades (veja passo 1.1) e responda às questões levantadas.

• Sinalizando e anunciando

— assegure-se de que o CEDOC está claramente sinalizado para todas as partes relevantes da organização: recepção, sala de treinamento e reunião, refeitório etc.

— se houver alguma escada ou algum corredor estreito, sinalize para caminhos alternativos que levem ao centro e que possam evitar essas barreiras

— identifique de forma clara as prateleiras e os locais onde se encontra a coleção para que haja facilidade de acesso. Para centros maiores, pode ser interessante exibir uma sinalização para cada andar

— coloque murais em outras partes da organização, como a recepção, do lado de fora de salas de treinamento ou de reunião. Use-os para mostrar as horas de funcionamento do centro e informar sobre assuntos de interesse dos usuários





- coloque cartazes anunciando o CEDOC em locais onde os usuários possam vê-los e distribua-os para outras organizações

- desenvolva um guia de orientação para uso do centro, direcionado a novos usuários ou funcionários

- providencie que os jornais locais ou especializados publiquem artigos sobre o CEDOC ou articule uma entrevista para o rádio ou a televisão.

• **Organizando atividades**

- produza panfletos que façam parte de um *kit* de informações para os novos usuários

- providencie que instituições incluam uma visita ao CEDOC como parte de seu programa de treinamento e incentive as organizações a promoverem o uso do centro como uma estratégia de aprendizado

- promova exposições no CEDOC

- faça uma pequena palestra a respeito do centro em reuniões públicas, em escolas e faculdades.

• **Produzindo e distribuindo material**

- produza e distribua listas de novas aquisições

- produza e distribua panfletos com detalhes sobre os serviços oferecidos, horário de funcionamento e a quem procurar para mais informações. Coloque-os à mostra no CEDOC e em outros lugares onde os usuários possam visualizá-los, como instituições de treinamento e conferências, ou anexe-os às respostas a dúvidas enviadas pelo correio. Peça aos profissionais da área em que o centro atua que os distribuam quando visitarem outras organizações ou para pessoas que necessitem dos serviços do centro de documentação

- produza e distribua boletim informativo sobre as atividades do CEDOC, se for viável fazê-lo

— produza e distribua relatório anual sobre o centro ou sobre a organização da qual o centro faz parte, descrevendo suas atividades e enfatizando desenvolvimentos e planos importantes.

Também é importante estabelecer vínculos com outros centros (veja a seguir).

> 9.3 Trabalho em rede

O trabalho em rede significa manter contato com indivíduos ou organizações que trabalhem num campo similar, com a intenção de trocar idéias e experiências e oferecer apoio mútuo. O trabalho em rede ajuda na solução de problemas, na troca de conselhos profissionais e experiências, e até promove atividades conjuntas, como a produção de publicações, tradução de material, acesso, organização de *workshops* de treinamento ou promoção de visitas.

O trabalho em rede no CEDOC é extremamente útil para:

- dividir informações sobre novas pesquisas
- responder a perguntas
- oferecer cópias de documentos
- disponibilizar registros de catálogos e bancos de dados
- trocar experiências referentes à gestão do centro e seus serviços
- colaborar na produção ou adaptação de materiais
- fornecer treinamento
- desenvolver propostas de financiamento
- defender a importância do acesso à informação.

> 9.3.1 Estratégias

A rede pode nascer informalmente ou pode ser estabelecida como um grupo formal, com um administrador. Podem ser locais, nacionais ou internacionais. A distância geográfica vem sendo gradualmente reduzida graças à Internet. As redes podem ser formadas por organizações ou indivíduos de um setor em particular ou por vários setores diferentes e podem contribuir para colaborações entre eles.

Lembrete amigo

A troca de informação é uma das atividades mais úteis promovidas por uma rede. Algumas redes são formadas unicamente para a troca de informação sobre assuntos específicos. As redes também são importantes para unir forças na defesa dos centros de documentação e do uso da informação, bem como para atrair financiamentos para o desenvolvimento de trabalhos.

É também importante que as redes informais tenham algum sistema de objetivos, já que ele pode determinar suas atividades e os tipos de indivíduos ou organizações que poderão se tornar membros ativos. A avaliação do trabalho da rede se faz necessária de tempos em tempos. É imprescindível saber se os objetivos estão sendo atingidos, se precisam ser redefinidos ou refeitos. É necessário avaliar a utilidade e o impacto das atividades e discussões. Se a rede não tiver um administrador, um dos membros pode ser identificado para coordenar a análise.

> 9.3.2 O trabalho em rede bem-sucedido

Fatores que contribuem para um trabalho em rede bem-sucedido:

- solidariedade entre todos os membros da rede, até a

compreensão dos diferentes níveis de recursos (de tempo e financeiros) com que cada membro ou organização pode contribuir

- confiança mútua
- objetivos claramente definidos
- regras de coordenação e responsabilidades claramente definidas
- boa-vontade para delegar responsabilidades de forma a envolver uma variedade de membros
- flexibilidade e conscientização das necessidades de mudanças ou interrupção da rede, uma vez que os objetivos imediatos tenham sido atingidos
- envolvimento igual em todos os níveis.

Participando de uma rede

Se você participa de uma rede, é importante considerar o que você e o seu CEDOC estão ganhando com isso. Caso você verifique que não está sendo válido, faça um auto-análise para descobrir a causa. Quem sabe você não teve pouca participação ou a rede não possui um vínculo apropriado para o seu centro?





Glossário útil para o seu CEDOC

Acervo

Conjunto de materiais existentes em um centro de documentação ou biblioteca.

Arquivo Rich Text (RTF)

Formato de um documento que somente contém texto, mas inclui formatos básicos como negrito e sublinhado. Um arquivo RTF pode ser lido pela maioria dos processadores de texto e são nomeados, por exemplo, "Relatório.RTF".

Arquivo de texto

Documento que inclui somente texto e nenhuma outra formatação, imagens ou gráficos. Um arquivo de texto pode ser lido por qualquer processador de texto e leva a extensão .TXT (por exemplo, "Relatório.TXT").

Attachment (Anexo)

Documento ou arquivo enviado junto com uma mensagem de correio eletrônico (*e-mail*).

Autor

Pessoa ou instituição responsável pelo conteúdo de uma publicação.

Por exemplo: o escritor de um livro, o compilador de uma bibliografia, um artista ou um fotógrafo.

Autor institucional

Organização considerada responsável pela autoria de uma publicação.

Banco de dados

Coleção de informações armazenadas num computador de maneira que se possam encontrar determinados itens, em vários estilos, sendo organizados de formas diferentes, pelo autor, título, assunto, data etc. Um banco de dados bibliográfico equivale a um catálogo de cartões. No entanto, é mais rápido de acessar e mais flexível.

Bibliocanto

Chapa de metal dobrada em ângulo reto, com a qual se amparam os livros em prateleiras, deixando as publicações em sentido vertical nas estantes.

Bibliografia

Documento que apresenta lista de referências bibliográficas de livros, títulos de periódicos, fitas de vídeo etc., apresentados em ordem alfabética, relativas a um ou mais assuntos.

Biblioteca

Instituição que visa promover o acesso livre da sociedade ao conhecimento registrado.

Biografia

Obra que se dedica ao estudo da vida de uma pessoa.

Boletim de atualidades

Ajuda os usuários a se manterem informados a respeito de novos desenvolvimentos, por exemplo, de novos materiais, críticas literárias, anúncio de reuniões e conferências, e notícias sobre as atividades do CEDOC.

Braile

Sistema de impressão ou escrita para pessoas com deficiência visual, que consiste em pontos protuberantes que podem ser interpretados ao toque. Cada ponto ou grupo de pontos representa uma letra, número ou pontuação.

Browser (navegador) da Internet

Programa, como o Netscape, Internet Explorer ou Opera, que permite que o usuário visualize documentos na Internet.

Campo

Parte do registro de um banco de dados que contém informação a respeito de um aspecto em particular de um material ou de uma organização, como o autor ou título de um livro, ou o endereço ou atividades de uma organização.

Catalogar

Maneira de especificar a descrição física de um documento. Apresenta campos de autoria, título, edição, local de publicação, editora, ano, número de páginas e outras informações necessárias.

Catálogo

Lista, volume ou fichário contendo a descrição de todas as publicações de um centro de documentação. Um catálogo pode ser organizado em ordem alfabética, número de classificação ou por assunto. Normalmente, incluem fichas remissivas com palavras não usadas no CEDOC.

Catálogo de assunto

Catálogo de fichas organizadas alfabeticamente por assunto.

Geralmente, incluem fichas remissivas com palavras não usadas no centro de documentação.

Catálogo de autores

Catálogo com nomes de autores organizados alfabeticamente. As fichas do catálogo normalmente incluem editores, segundo e terceiro autores etc.

Catálogo dicionário

Catálogo de fichas de autor, título e assunto, organizados alfabeticamente.

Catálogo de editora

Lista de publicações disponíveis de uma editora no momento.

Catálogo de título

Catálogo de fichas, com entradas pelos títulos, organizadas alfabeticamente.

Classificação

Divisão em grupos ou classes, segundo as diferenças e semelhanças, traduzindo o nome dos assuntos dos documentos da linguagem natural para a linguagem artificial.

Co-autor

Um de dois ou mais indivíduos responsáveis pelo conteúdo de uma publicação.

Compilador

Alguém que junta materiais de várias fontes. Por exemplo: um compilador de bibliografia.

Comunicação eletrônica

Troca de mensagens e informações, bem como acesso a fontes de informação, usando computadores e aparelhos de telecomunicação, como telefones e *modems*. Os métodos de comunicação eletrônica incluem Internet, *e-mails* e CD-ROMs.

Conferência eletrônica

Fórum de discussão e troca de informações usando o *e-mail* para um grupo de pessoas interessadas num assunto em particular.

Descarte

Processo de eliminar material que está em condições ruins, ou que não esteja mais atualizado, ou que seja substituído por edições mais recentes.

E-mail (correio eletrônico)

Maneira de enviar mensagens de um computador para outro(s) por meio de uma linha telefônica.

Editor

Pessoa ou organização que produz e lança publicação.

Entrevista de referência

Discussões com usuários para descobrir a necessidade de informação, incluindo assunto, formato, conteúdo e para que precisam do material.

Esquema ou tabela de classificação

Sistema para organizar livros e outros materiais nas prateleiras, geralmente de acordo com assuntos, mostrando todos os conceitos e suas relações. É um conjunto de classes apresentado em ordem sistemática.

Field tags (campo para código)

Rótulos usados por um programa de computador para identificar determinados assuntos, como 200 para o título ou 300 para o autor. Programas feitos para uso individual ou serviços de informação menos tradicionais, em geral usam nomes e não números.

Flip chart

Suporte para álbum seriado grande em madeira.

Formato

Aparência geral de um material, como livro, vídeo, CD-ROM ou outros.

Formato de documento portátil (PDF)

Formato eletrônico que pode ser lido em qualquer computador, usando um programa chamado *Adobe Acrobat Reader*. Os arquivos PDF têm a mesma aparência do documento original, contendo todo o formato, ilustrações e gráficos, mas são mais compactos e podem ser lidos por qualquer computador que tenha o *Acrobat Reader* instalado.

Freeware (programas de computador grátis)

Programas que estão disponíveis de graça, normalmente sem o suporte de quem o desenvolveu.

Hipertexto

Palavra, frase ou imagem assinalada num documento da *web* que, quando ativado, leva o internauta a outra parte do mesmo documento ou a um documento relacionado em um *site* diferente.

HTML (linguagem de hipertexto)

Comandos de formatação usados para criar documentos na Internet.

HTTP (protocolo de transferência de hipertexto)

Conjunto de regras formais que permite que documentos sejam transferidos entre computadores pela Internet.

Imprint

Local, nome da editora e data da publicação escritos numa ficha do catálogo (nessa ordem).

Indexação

Identificam-se os conceitos ou assuntos tratados no documento, utilizando-se terminologia apropriada, que pode ser a linguagem natural adotada pelo autor ou a linguagem retirada de descritores, sistemas de classificação, listas de cabeçalho de assunto etc.

Instrumento ou diretório de procura

Ferramenta usada para auxiliar internautas em pesquisas na Internet. Um instrumento de procura pode rastrear uma palavra ou uma combinação de palavras que aparecem em páginas da Internet e fornecer o endereço das mesmas.

Internet

Rede ou redes que ligam milhões de computadores pelo mundo, usando linhas telefônicas. As redes são ligadas de forma que pareçam uma única rede para o usuário.

Kardex

Fichário de registro dos títulos dos periódicos da coleção de uma biblioteca.

Linguagem formatada

Códigos usados por alguns programas para organizar a informação que será mostrada, impressa ou exportada.

Link

Atalho que permite o acesso a determinado conteúdo da Internet.

Lista de e-mails

Permite que um grupo de pessoas se comuniquem umas com as outras usando o *e-mail*. A mensagem é mandada para o endereço da lista de *e-mails* e é automaticamente distribuída para todos os membros do grupo.

Livro de tombo

Livro no qual os detalhes de todo material será registrado imediatamente após o recebimento. O documento adquirido no CEDOC recebe um número de registro, chamado de tombo, que mostra que ele passou a fazer parte do acervo da instituição.

Lombada

Parte do livro que une a capa e a contracapa. O título e o autor normalmente aparecem na lombada.

Método

Normas ou etapas a serem desenvolvidas para se atingir um determinado fim, objetivo ou meta.

Moderador

Responsável pelo gerenciamento de uma lista de *e-mails* ou conferência, que assegura o uso devido dos mesmos e mantém registros de mensagens.

Monografia

Documento constituído de uma só parte ou de um número prestabelecido de partes que se completam.

Multimídia

Combinação de diversos formatos de apresentação de informações, como textos, imagens, sons, vídeos, animações etc. em um único sistema.

Notação

Conjunto de caracteres que representam um determinado assunto em um esquema de classificação.

Número de acesso

Combinação de números e letras usada para identificar um livro em particular e localizá-lo nas prateleiras. Por exemplo: M0748.

Obras de referência

Obras elaboradas para consulta imediata da informação. Exemplos: dicionários, enciclopédias, mapas, atlas, almanaques etc.

Padrão internacional de numeração de livros (ISBN)

Número designado por uma editora para um livro específico ou edição.

Padrão internacional de número de série (ISSN)

Número designado por uma editora para um periódico.

Página de rosto (ou folha de rosto)

Página que aparece no início de um livro e que contém a mais completa informação bibliográfica, que inclui o nome do autor, editora e data de publicação.

Página da web

Documento ou arquivo de informação da Internet que contém texto, figuras e sons. As páginas da *web* podem ser ligadas por *links* de hipertexto.

Palavra-chave ou descritor

Palavra ou frase usada em bancos de dados bibliográficos ou de catálogo que descreve os assuntos principais contidos em uma publicação.

Periódico

Publicação lançada em sucessivas partes com o objetivo de continuar ininterruptamente (anuários, jornais, boletins informativos e revistas).

Permuta

Processo de troca de materiais entre organizações.

Pesquisa

Processo de investigação, pela utilização de métodos e técnicas para a resolução ou comprovação de hipóteses, questionamento ou problemas.

Pesquisa bibliográfica

Pesquisas em fontes como catálogo, banco de dados, bibliografias, índices, periódicos, livros, boletins informativos, CD-ROMs, *e-mail* e Internet, ou o contato com outras organizações para localizar material a respeito de um assunto específico. As pesquisas bibliográficas são muito importantes em um CEDOC.

Política de aquisição

Política para obter novos materiais para o CEDOC.

Procura booleana

Uso dos termos “e”, “ou” ou “não” para uma combinação específica de palavras em um banco de dados. Esses termos combinados

são, por vezes, representados por símbolos, que variam de programa para programa.

Protocolo de transferência

Conjunto de regras formais que descrevem como transmitir dados por uma rede de computadores.

Provedor de serviços da Internet (ISP)

Organização que fornece acesso à Internet. Para acessá-la, é preciso passar por um provedor de acesso à Internet.

Registro

Seção de um banco de dados equivalente a uma ficha de catálogo. Cada registro contém toda a informação necessária sobre um material em particular.

Série

Conjunto de materiais com o mesmo formato e conteúdos relacionados normalmente por assunto e lançados sucessivamente pelas mesmas editoras. Uma série tem um nome que pode aparecer na primeira página ou na capa.

Sistemas operacionais

Programas usados para rodar em um computador, como DOS, Windows, Linux.

Site

Série de páginas da Internet fornecidas por um mesmo computador.

Software (programa de computador)

Programas que permitem que o computador desenvolva funções como o processamento de texto ou o envio de *e-mail*.

Tesauro (*Thesaurus*)

Série de palavras-chave (geralmente abrangendo um campo de conhecimento) que lista as palavras e mostra a que são relacionadas. Parecido com uma lista de palavras-chave.

URL (localizador uniforme de recursos)

Endereço de uma página ou documento na Internet.

Vocabulário controlado

Termos organizados segundo uma metodologia na qual é possível especificar as relações entre conceitos com o propósito de facilitar o acesso à informação. Os voca-

bulários são usados como uma espécie de filtro entre a linguagem utilizada pelo autor e a terminologia da área, e também podem ser considerados como assistentes de pesquisa, ajudando o usuário a refinar, expandir ou enriquecer suas pesquisas, proporcionando resultados mais objetivos.

Web (Internet)

Abreviação para *World Wide Web*.

WWW (*World Wide Web*)

Uma das mais populares características da Internet, composta de milhares de páginas de informação interligadas. A WWW permite o acesso a muitos tipos de arquivos, tais como textos, sons, imagens e filmes.

Zip drive

Drive que pode armazenar grande quantidade de informação, normalmente usado para fazer *backup* (armazenamento) de dados de computadores. Os discos Zip podem armazenar o equivalente a 180 disquetes.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, M. C. B. de. *Planejamento de bibliotecas: serviços de informação*. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 2000. 112 p.

ARAÚJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. *Ciência da Informação*, IBICT, v.28, n.2, maio/ago. 1999.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: informação e educação – referência – elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

BROWN, J. S.; DUGUID, P. *Vida social da informação*. São Paulo: Makron Books, 2001. 284 p.

