

MANUAL **DO CENTRO DE INFORMAÇÃO** **DESPORTIVA**

© Comité Olímpico Internacional – Janeiro 2000
Tradução efectuada com autorização do detentor dos direitos de reprodução
Centro de Estudos e Formação Desportiva – Julho 2000

ÍNDICE

PREFÁCIO (Juan Antonio SAMARANCH).....	3
INTRODUÇÃO (Nerida CLARKE).....	4
1ª PARTE: OS CONCEITOS-CHAVE RELATIVOS À ORGANIZAÇÃO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO DESPORTIVA.....	5
1.1. A MATÉRIA PRIMA: A INFORMAÇÃO (Alain PONCET)	6
1.2. OS UTILIZADORES DA INFORMAÇÃO (Nerida CLARKE)	9
1.3. OS SUPORTES DA INFORMAÇÃO: OS DOCUMENTOS (Maria-Lluïsa BERASATEGUI).....	13
1.4. O ACESSO ÀS FONTES DE INFORMAÇÃO (Nerida CLARKE)	16
1.5. A CONSERVAÇÃO DOS DOCUMENTOS (Maria-Lluïsa BERASATEGUI)	20
1.6. O TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO (Maria-Lluïsa BERASATEGUI)	25
1.7. A PESQUISA DOCUMENTAL (Jean Paul NIQUET)	29
1.8. A CIRCULAÇÃO DA INFORMAÇÃO (Jose AQUESOLO).....	34
1.9. A COMUNICAÇÃO E A PROMOÇÃO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO (Jose AQUESOLO).....	38
1.10. O DIREITO À INFORMAÇÃO (Alain PONCET).....	42
1.11. O FINANCIAMENTO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO (Alain PONCET).....	45
1.12. AS POLÍTICAS DA INFORMAÇÃO (Nerida CLARKE).....	49
2ª PARTE: RECOMENDAÇÕES PARA A CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE INFORMAÇÃO DESPORTIVA.....	53
2.1. A ANÁLISE DAS NECESSIDADES (Nerida CLARKE).....	54
2.2. OS LOCAIS (Maria-Lluïsa BERASATEGUI).....	59
2.3. O PESSOAL (Alain PONCET).....	65
2.4. AS FONTES DE INFORMAÇÃO EM DESPORTO (Nerida CLARKE).....	72
2.5. AS TÉCNICAS DOCUMENTAIS (Jean Paul NIQUET).....	80
2.6. AS TECNOLOGIAS DOCUMENTAIS (Jose AQUESOLO).....	88
2.7. OS PRODUTOS E SERVIÇOS DOCUMENTAIS (Alain PONCET).....	95

2.8.	A GESTÃO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO (Nerida CLARKE).....	106
2.9.	O <i>MARKETING</i> DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO (Jose AQUESOLO).....	112
	GLOSSÁRIO	118
	INFORMAÇÕES ÚTEIS	127
	BIBLIOGRAFIA.....	133

PREFÁCIO

A História do Olimpismo e do Desporto contou-nos, para nossa felicidade, as histórias de épocas passadas, graças aos livros e documentos que foram preservados.

A Herança Cultural que o Comité Internacional Olímpico se orgulha de exhibir, na Biblioteca do Museu Olímpico e no Centro de Estudos e Pesquisas Olímpicas, assenta nos livros e documentos escritos por pessoas esclarecidas, que nos permitem, hoje em dia, reconstituir a História até à Antiguidade.

O fundador do Comité Internacional Olímpico, Pierre de Coubertain, foi o primeiro a registar a História da nossa organização. Pedagogo e escritor de talento, Pierre de Coubertain legou-nos uma literatura que, um século mais tarde, ainda é uma referência na Educação Olímpica.

Por esta razão, é evidente que encorajamos todos os Comités Olímpicos Nacionais a criar um Centro de Documentação e Informação para conservarem a sua Herança no domínio do Desporto e do Olimpismo. Foi exactamente neste âmbito que solicitámos a colaboração da Associação Internacional para a Informação Desportiva (I.A.S.I. – *International Assotiation of Sports Information*) para a elaboração do “Manual do Centro de Informação Desportiva”.

Presto desta forma homenagem à IASI pela sua estreita cooperação e envio os meus mais sinceros agradecimentos aos autores; Sr^a Nerida Clarke, Sr. José António Aquesolo, Sr. Jean-Paul Niquet e ao Sr. Alain Poncet que foi também o coordenador do projecto, pela sua devoção à tarefa.

Envio também os meus sinceros agradecimentos às tradutoras Sr^a Myriam Elle e Sr^a Carmen Garcia.

Esperamos que os Comités Olímpicos Nacionais façam um bom uso deste documento, permitindo assim que os investigadores e jornalistas dos seus países tenham acesso a documentos e informações úteis ao seu trabalho.

Juan Antonio SAMARANCH
Marquês de Samaranch
Presidente do Comité Internacional Olímpico.

INTRODUÇÃO

Há já algum tempo que a necessidade de uma publicação não técnica, fácil de ler relativa à criação e à gestão de um centro de informação desportiva, se fazia sentir fortemente. Neste âmbito são sobretudo os países em vias de desenvolvimento, que pedem conselhos sobre a forma de criar e de fazer funcionar um centro dessa natureza, sabendo que os conhecimentos e a experiência necessárias neste domínio do Desporto nem sempre estão disponíveis.

Esta publicação foi elaborada pela Associação Internacional para a Informação Desportiva com o objectivo de compilar os conhecimentos e a experiência colectiva dos seus membros, apresentando aos leitores os principais conceitos de gestão da informação desportiva. Este Manual procura igualmente fornecer linhas orientadoras para a criação de serviços de informação desportiva em qualquer parte do Mundo. A IASI esforçou-se por apresentar um Manual fácil de ler, evitando desenvolvimentos aprofundados e uma terminologia demasiado técnica. A primeira parte do manual foca os conceitos-chave relativos à organização de centros de informação, e a segunda parte apresenta recomendações para a criação de um centro de informação desportiva. Convém sublinhar que a gestão da informação no domínio do Desporto tornou-se uma matéria cada vez mais complexa, fenómeno este que produziu a necessidade associada do aumento da formação profissional neste domínio. Este manual deve ser considerado como um documento de iniciação para aqueles que se interessam pela gestão da informação desportiva, e não um substituto de uma formação oficial.

Esperamos que este manual possa contribuir para o desenvolvimento de centros de informação desportiva nos países que desejem criar o seu próprio centro, e que esses centros, por sua vez, possam no futuro, integrar a Associação Internacional para a Informação Desportiva, associação desportiva que goza de reconhecimento internacional enquanto órgão de referência para os profissionais que trabalham em serviços de informação desportiva.

Nerida CLARKE
Presidente da IASI

NOTA AO LEITOR

A bibliografia apresentada no fim deste documento, foi seleccionada pelos autores com base em critérios de acessibilidade e de universalidade das obras escolhidas. Essas obras são referenciadas no texto por um número entre [].

O leitor pode-se socorrer do glossário , que se encontra no fim do documento, a fim de pesquisar o significado dos principais conceitos apresentados e termos utilizados neste manual.

**1ª PARTE: OS CONCEITOS-CHAVE
RELATIVOS À ORGANIZAÇÃO
DOS CENTROS DE
INFORMAÇÃO DESPORTIVA**

1.1. A MATÉRIA PRIMA: A INFORMAÇÃO

No início deste manual é importante deixar claro o que é que entendemos por informação e esclarecer as relações entre a informação e os documentos, e entre a gestão da informação e a documentação.

No início deste manual é importante deixar claro o que é que entendemos por informação, esclarecer as relações entre a informação e os documentos, e entre a gestão da informação e a documentação.

Este manual tem como objecto a informação desportiva. De qualquer forma, os princípios que aplicamos à gestão da informação desportiva, não diferem daqueles que seríamos levados a aplicar caso estivéssemos a falar de um qualquer outro domínio.

Como ponto prévio é preciso pensar que a informação não é um conceito autónomo. Só se constitui como suporte ao conhecimento se for situada num contexto e recebida por um destinatário apto a compreendê-la e a explorá-la.

Matéria consumível, mesmo que duradoura; produto único, mas que se pode reproduzir muito rapidamente; produto imaterial que precisa de um suporte de difusão; produto em evolução perpétua que deve ser constantemente actualizado; produto cujo valor é apreciado principalmente pelo destinatário... estas são as principais características da matéria prima de que falamos e sobre a qual vão ser aplicadas as técnicas documentais.

Mas, primeiro que tudo, é necessário que clarifiquemos alguns conceitos para facilitar a compreensão dos capítulos seguintes. De que informação é que estamos a falar?

O nosso objectivo não é a abordagem teórica a esta questão, nem mesmo uma abordagem relativa a diferentes profissões: profissionais da informática, jornalistas, pessoas da comunicação, para as quais a informação corresponde a um conteúdo e uma utilização bem particulares.

O conceito de informação que pode, por sua vez, ser genérico ou específico, só pode ser definitivamente utilizável se lhe juntarmos um ou mais adjectivos qualificativos.

É por isso que, no nosso ramo de actividade, falaremos em primeiro lugar de *informação documental*.

De facto, a informação não é material. Ela é, por natureza, abstracta. Para se exprimir num mundo material, a informação necessita de um suporte. O documento é esse suporte: microforma, papel, disco magnético, fotografia, etc. (no capítulo 1.3. é apresentada toda a variedade de suportes). A informação é o conteúdo do documento.

A relação entre o documento e a informação assume a forma de um elo indissociável entre estes dois conceitos. Não existe documento sem informação, e informação sem documento. Mais, é graças ao documento que acedemos à informação.

Nesta óptica a função de um serviço de informação/documentação consiste na detecção, recolha e tratamento de documentos, com o fim de se extrair a informação útil, ou seja susceptível de satisfazer a procura. E agora,

abordamos então o segundo qualificativo do conceito de informação que nos interessa. Trata-se da *informação especializada*.

De facto, o documento é apenas um suporte potencial para a informação. É o utilizador que determina se esse documento constitui, para si, informação. O utilizador, neste âmbito, tanto pode ser um indivíduo como uma grande comunidade. Assim, a informação é indissociável das necessidades do público e, neste contexto, a função de um serviço de informação tem um princípio simples: fazer a mediação entre o utilizador que exprime uma necessidade de informação e as fontes documentais (arquivos, redes,...) a pesquisar.

A este nível podemos distinguir diversos tipos de informação:

- ❑ A informação científica e técnica que responde às necessidades dos técnicos e investigadores.
- ❑ A informação profissional, informação que é útil para o exercício de uma profissão, que engloba a informação anteriormente referida e que se estende a informações de carácter económico, jurídico, social, etc.
- ❑ A informação geral ou para o “grande público” que responde, como o nome indica, às necessidades do público de um modo geral, seja através de informações sobre eventos, ou informação “ordinária” (sem o sentido pejorativo do termo).

Em relação ao que nos interessa, trata-se de informação especializada que diz respeito ao domínio específico das actividades físicas desportivas e do lazer, que costumamos designar por *informação desportiva*.

Para terminar esta curta apresentação, convém sublinhar quais são as funções que tem a informação na sociedade universal:

- ❑ Em primeiro lugar, a de pressuposto necessário a qualquer progresso económico e social, porque é um factor de inovação e de aumento da produtividade e da riqueza nacional.
- ❑ Em segundo lugar, a de redutora da incerteza, provocando assim melhorias no processo de tomada de decisão, o qual determina, por via de escolhas sucessivas, o futuro de um sector ou de uma actividade.
- ❑ Por fim, a função de apoio às acções educativas, à melhoria geral do nível de conhecimentos e de qualificação, indispensáveis ao desenvolvimento das nossas sociedades modernas.

Resta dizer que a informação se está a tornar cada vez mais estratégica para organizações de todos os tipos. Isto significa que os utilizadores dos serviços de informação vão ser cada vez mais exigentes relativamente à eficácia do serviço fornecido e à boa adequação dos produtos de informação às suas necessidades.

1.2. OS UTILIZADORES DA INFORMAÇÃO

Os utilizadores têm formas diferentes de abordar a informação desportiva em função da sua especialização, do seu interesse pelo Desporto, do momento em que necessitam da informação e da sua motivação: assim, é difícil identificar um “perfil-tipo” do utilizador da informação desportiva.

Os utilizadores têm formas diferentes de abordar a informação desportiva em função da sua especialização, do seu interesse pelo Desporto, do momento em que necessitam da informação e da sua motivação: assim, é difícil identificar um “perfil-tipo” do utilizador da informação desportiva. O tipo de informação necessária e útil a um cientista do Desporto para realizar o seu trabalho pode ser muito diferente da informação necessária e útil a um decisor que aja no domínio das instalações desportivas. Contudo, existem momentos em que pessoas que têm funções muito diferentes no mundo do Desporto, têm necessidade do mesmo tipo de informação. Por exemplo: um directório de organismos desportivos pode ser utilizado como um meio de informação comum para localizar uma determinada organização desportiva.

Assim sendo, é possível identificar grandes grupos de utilizadores de informação, e listar alguns tipos de necessidades correspondentes. É preciso também reconhecer a muito provável existência de clivagens no seio destes grandes grupos e que, mesmo no seu seio, haja necessidades de informação diferenciadas segundo as circunstâncias e as idiosincrasias individuais.

Os utilizadores da informação administrativa

Os utilizadores deste tipo de informação são normalmente os decisores ou os gestores desportivos, e as suas necessidades orientam-se, muito frequentemente, para a actualidade política, os directórios, os relatórios, as informações estatísticas, a legislação e a gestão.

Os utilizadores da informação científica

Estes utilizadores são normalmente os especialistas e investigadores que intervêm nas diferentes disciplinas científicas do Desporto: Médicos desportivos, quinesiterapeutas, biomecânicos, fisiatras, psicólogos, sociólogos. O publico científico reclama geralmente o acesso a obras altamente especializadas, actas de congressos e periódicos, e apoiam-se fortemente em bases de dados bibliográficos a fim de extraírem referências relativas à sua pesquisa. Estes utilizadores são também, cada vez mais, dependentes de serviços em linha, tais como a *Internet*, com vista a assegurar a comunicação com os seus colegas em todas as partes do mundo.

Os treinadores e os atletas

Os treinadores e os atletas exprimem uma procura de informação actualizada centrada nas técnicas e no treino, sobre as prestações em competição, assim como nos resultados e as classificações. Os periódicos e os jornais especializados constituem as fontes de informação essenciais dos treinadores e dos atletas, que também utilizam muito as fontes visuais, tais como as *cassetes vídeo*, enquanto meio de análise da prestação desportiva.

Os órgãos de comunicação social

Os órgãos de comunicação social têm um grande apetite por informação desportiva que cobrindo a evolução histórica até à actualidade: resultados

desportivos ou biografias de atletas. Todas as fontes de informação, impressas ou electrónicas, são utilizadas pelos órgãos de comunicação social. A profundidade de acesso a essa informação varia consoante se trata, por exemplo de uma reportagem sobre um resultado desportivo ou de um artigo de fundo. Os serviços noticiosos, bem como as agências fotográficas constituem as principais fontes de informação dos órgãos de comunicação social, tanto para as suas produções contemporâneas como históricas.

O grande público

O grande público tem uma grande variedade de necessidades informativas em função do seu interesse pelo Desporto. Portanto, a informação sobre os atletas (biografias de jogadores), sobre as competições e os resultados desportivos são os tipos de informação mais populares. O grande público procura cada mais com maior frequência este tipo de informação na *Internet*, e os fornecedores de serviços têm uma consciência cada vez maior do interesse que representa a *Internet* como meio de difusão de grandes quantidades de informação, a públicos diversificados, com uma grande diversidade geográfica.

É portanto dever dos responsáveis pela gestão e desenvolvimento de centros de informação desportiva, determinar quais serão os utilizadores primordiais do seu centro, e estabelecer um perfil de necessidades que possa encontrar respostas em diferentes fontes de informação e diferentes estratégias de fornecimento. Encontrarão na segunda parte, capítulo 1 deste manual, a apresentação detalhada do processo de determinação das necessidades dos utilizadores.

Convém realçar que a atitude dos utilizadores da informação pode variar muito em função de factores individuais. Esses factores estão principalmente relacionados com a idade e os determinantes educativos e sociais da pessoa. É da responsabilidade do gestor da informação fornecer a informação pertinente ao utilizador em causa, no momento adequado, tendo sempre em atenção que essas necessidades variam frequentemente ao longo do tempo. É essencial que um gestor de um serviço de informação desportiva avalie e reavalie constantemente as necessidades dos seus utilizadores e defina, de uma forma clara, os tipos de serviços que coloca à disposição para a satisfação dessas necessidades.

Essa avaliação pode ser efectuada de uma maneira formal, através de questionários, de reuniões com grupos-alvo, mas também através de contactos informais com os utilizadores, assim como no ambiente interno do centro de informação e noutros locais da instituição a que pertence.

Esse contacto informal com os utilizadores não deve ser subestimado, porque permite formar uma ideia precisa das suas necessidades e, por vezes, das necessidades daqueles que não são utilizadores do centro de informação.

Logo que as necessidades estejam identificadas, o centro de informação deve classificá-las em termos individuais e colectivos para, em seguida, avaliar a sua exequibilidade relativamente aos recursos humanos e financeiros ao dispor do

serviço. Se houver necessidades individuais ou colectivas que não possam ser satisfeitas pelo centro, convém saber quais são, e assinalar outras fontes de informação que possam ser consultadas.

Também é importante que a equipa do serviço de informação consiga antecipar as necessidades de informação e aceder, em tempo, a informação pertinente para a satisfação dessas necessidades. Por exemplo: se uma instituição anuncia o desenvolvimento de um novo programa sobre um tema como a Mulher e o Desporto, o gestor do centro de informação deve identificar rapidamente as fontes de informação úteis, de maneira a antecipar as procuras de informação para o desenvolvimento do tema.

Ao mesmo tempo que as pessoas têm muitas vezes necessidades de informação, têm também, por vezes, dificuldade em exprimi-las, especialmente n um centro de informação onde se possam sentir esmagadas por grandes massas de informação ou uma tecnologia complexa.

Nesta situação, a equipa do centro de informação deve pôr o utilizador à vontade e usar as suas competências profissionais para exprimir, em detalha, as necessidades dos utilizadores.

Encontrarão mais à frente neste manual, informações detalhadas sobre o *Marketing* dos serviços de informação. Esse *Marketing* é absolutamente essencial para que os utilizadores do centro de informação, assim como os utilizadores potenciais possam ter conhecimento dos produtos e serviços disponíveis. Em conclusão, é preciso dizer que, sem utilizadores, os centros de informação, bibliotecas ou centros de documentação, são inúteis.

1.3. OS SUPORTES DA INFORMAÇÃO: OS DOCUMENTOS

Vários autores acordam em definir o documento como sendo um conhecimento fixado num suporte material, criado com o objectivo de comunicar e podendo ser utilizado para consulta, estudo ou lazer.

O conceito de documento

Vários autores [02], [11] acordam em definir o documento como sendo um conhecimento fixado num suporte material, criado com o objectivo de comunicar e podendo ser utilizado para consulta, estudo ou lazer. Independentemente do suporte no qual a informação está registada, trata-se de um instrumento indispensável para transmitir conhecimentos. O documento é, à sua maneira, um meio de formação e de educação.

Os documentos constituem a base material do saber e da memória da Humanidade [19], sendo portanto indispensáveis para testemunhar factos.

Chama-se “*documentação científica*” ao processo que consiste em agrupar e tratar documentos sobre um determinado assunto, com o objectivo de os divulgar correctamente [02]. A documentação científica aplicada ao domínio do Desporto e a ciência interdisciplinar que efectua pesquisas sobre o comportamento da informação, a sua utilização, assim como os procedimentos técnicos para atingir a acessibilidade óptima.

As características de um documento

Do ponto de vista da documentação científica, um documento é válido se corresponder aos critérios seguintes [02]:

- *Originalidade*: deve ser o produto de uma pesquisa ou de estudo.
- *Fiabilidade*: deve ser fidedigno, ou seja, é possível identificar os autores e as fontes.
- *Utilidade*: deve poder ser útil, quer dizer, ter a capacidade de responder a uma necessidade expressa ou latente.
- *Acessibilidade*: deve ter um acesso fácil. A única excepção serão os documentos confidenciais.

Os tipos de documentos

Não existe apenas um tipo de classificação de documentos. Segundo o ponto de vista, pode haver documentos:

Segundo as suas características:

- *Físicos*: material, dimensões, peso, apresentação, possibilidade de consulta directa ou necessidade de se utilizar um aparelho, etc.
- *Intelectuais*: tema, conteúdo, classificação por autor, fonte, acessibilidade, etc.

Segundo a sua natureza:

É possível diferenciar documentos textuais e documentos não textuais [19]:

- *Os documentos textuais* apresentam a informação essencialmente sob a forma escrita como livros, publicações periódicas, catálogos, etc.

- *Os documentos não textuais* podem conter um texto, mas esse texto não é parte essencial do documento. A informação neles contida deve ser vista ou ouvida:
 - Documentos iconográficos: Imagens, mapas, plantas, gráficos, fotografias, diapositivos, etc.
 - Documentos sonoros: Discos, *cassetes*, etc.
 - Documentos audiovisuais: filmes, *cassetes* vídeo, videodiscos, etc.
 - Documentos materiais: objectos, maquetas, jogos, objectos pedagógicos, etc.
 - Documentos electrónicos: São utilizados em informática e veiculam um texto, uma imagem ou um som.
 - Documentos magnéticos: programas de computador.

☐ Segundo o seu suporte:

Os documentos podem ser:

- *Em papel*: manuscritos, impressos, fotografias, reproduções, etc.
- *Em filme*: Audiovisuais, microformas(microfilmes e microfichas), etc.
- *Magnéticos*: Discos e bandas magnéticas, disquetes, *cassetes*, etc.
- *Electrónicos*: Discos ópticos, videodiscos, programas de computador, *Internet*, etc.

☐ Segundo o seu conteúdo:

Os documentos podem ser [02]:

- *Primários*: Documentos originais e completos. Um livro, uma *cassete* vídeo, um programa de computador, etc.
- *Secundários*: Representação condensada do conteúdo de um documento, um resumo, etc.
- *Terciários*: Lista de publicações secundárias, etc.
- *De referência*: Documentos de consulta em que a organização interna facilita a informação rápida, precisa e concisa. Os dicionários e as enciclopédias, etc.

Os objectivos da informação científica

A informação científica tem os seguintes objectivos [02]:

- *exaustividade*: Fornecer toda a informação sobre um determinado tema.
- *Pertinência*: Recolher unicamente documentos que digam respeito a um determinado tema.
- *Precisão*: Obter informação definida pelo utilizador.
- *Rapidez*: Comunicar a informação num lapso de tempo o mais pequeno possível.
- *Economia*: Fazer com que o acesso à documentação científica seja o mais económica possível.

1.4. O ACESSO ÀS FONTES DE INFORMAÇÃO

As fontes de informação no Desporto são muito numerosas, sendo portanto impossível inventariá-las todas neste breve capítulo que vos apresenta, desde logo, um simples resumo.

As fontes de informação no Desporto são muito numerosas, sendo portanto impossível inventariá-las todas neste breve capítulo que vos apresenta, desde logo, um simples resumo. Deve também ficar claro que não existe uma localização única para toda a informação pertinente para o conjunto dos agentes desportivos, mesmo para os altamente especializados, como os investigadores científicos.

As bibliotecas, os centros de documentação e os centros de informação

As biblioteca de desporto, os centros de documentação e os serviços de informação desportiva têm como objectivo fornecer uma montra de produtos, o registo e a difusão da informação desportiva para um largo espectro de utilizadores. No passado, os centros concentravam-se na aquisição de informação a partir de fontes variadas e tratavam-na para facilitar o seu acesso, mas hoje em dia a tónica é cada vez mais posta no acesso à informação, mais do que na sua aquisição. É claro que é sempre necessário adquirir recursos prioritários, necessários à satisfação de necessidades quotidianas de informação das instituições e dos seus utentes. Esses recursos podem ser obras, periódicos, documentos audiovisuais sejam eles *cassetes* vídeo ou áudio, actas de conferências, bases de dados em CD-ROM, brochuras ou jornais, etc., que são tratados de uma forma sistemática (catalogados ou indexados) no interior do centro de informação para que possam ser facilmente pesquisados. Todavia, é importante reconhecer que os recursos tradicionais detidos pelos organismos, não constituem as únicas fontes de informação no domínio do Desporto.

Existem outras bibliotecas: Universitárias, médicas e hospitalares ou públicas que se constituem muitas vezes como fontes de informação desportiva úteis. Assim, as bibliotecas médicas, possuem frequentemente informações pertinentes para os médicos desportivos, que serão, em muitos casos, demasiadamente especializadas ou demasiadamente caras para que possam estar à disposição, por vezes para uma única pessoa, num centro de informação desportiva, centro esse que deve, em todo o caso, estabelecer estratégias de cooperação com redes de informação que podem incluir, por exemplo as acima referidas. Em alguns países podemos encontrar redes constituídas por bibliotecas e centros de informação que se interligam através de serviços tais como o empréstimo inter-bibliotecas, catálogos colectivos e a catalogação partilhada de recursos a fim de evitar redundâncias inúteis. Em alguns países, as redes electrónicas permitem a ligação de um grupo de centros de informação e de bibliotecas a fim de facilitar a partilha dos recursos informativos. A importância da partilha da informação não pode ser subestimada num contexto em que as fontes de informação são cada vez mais onerosas.

As fontes electrónicas de informação

Na era digital, há cada vez mais informação armazenada electronicamente, seja num produto autónomo como o CD-ROM, que pode, por sua vez, conter dados bibliográficos e cada vez mais texto integral, seja através de produtos electrónicos *em linha* inseridos em redes.

A informação está cada vez mais acessível na *Internet*, que se tornou uma fonte incontornável de informação no domínio do Desporto. A rede *Internet*, que se constituiu nos anos 60 é, antes de mais, uma rede global que liga electronicamente mais de 70 milhões de pessoas e que oferece, através do serviço *web*, o acesso a mais de 100 milhões de páginas de informação. Existem milhares de sítios *Internet* que fornecem acesso à informação no domínio do Desporto. Esses sítios podem pertencer a organismos governamentais, tais como o *UK Sports Council*, a organismos não-governamentais, tais como o Comité Internacional Olímpico, empresas privadas como a *Nike*, federações desportivas internacionais, instituições académicas que desenvolvem cursos na área do Desporto tais como a universidade de Juväskylä, institutos de Desporto como o INSEP (Instituto Nacional de Desporto e Educação Física - França), e outros. Se bem que o acesso à *Internet* implique custos ligados à aquisição de um micro-computador, um *modem* e uma linha telefónica, os centros de informação devem ponderar bem sobre o interesse que eventualmente tenham em possuir a informação dentro do próprio centro, prevendo a eventualidade de alguém a solicitar, contra a sua disponibilização por meios electrónicos, considerando o facto de que, no último caso, a informação estará disponível em tempo útil.

A *Internet* é cada vez mais utilizada para a publicação de documentos em texto integral, imagens e vídeo, substituindo assim alguns dos suportes tradicionais de publicação e de difusão da informação. Se bem que o acesso à informação se tenha desenvolvido com a *Internet*, aproximamo-nos, contudo, de uma situação de “saturação de informação”, e é neste contexto que os centros de informação desportiva devem desempenhar um papel de assistência junto dos utilizadores, a fim de que estes possam “navegar” na *Internet*, pesquisando informações pertinentes, da forma mais oportuna. É muito bom viajar nas “auto-estradas da informação” mas o trajecto será mais ligeiro se não deixarmos que o utilizador se perca na estrada, e o ajudarmos a chegar ao seu destino o mais rapidamente possível.

As outras fontes de informação

Se bem que as bibliotecas, os centros de informação e as fontes electrónicas de informação como a *Internet*, sejam primordiais para os utilizadores, existem muitas outras fontes de informação acessíveis directamente pelo utilizador por si mesmo, ou pelo pessoal do centro de documentação. Estas fontes são instituições oficiais tais como o Conselho da Europa e o IAKS, que produzem documentação sobre as políticas, assim como pedidos de oferta. As agências de imprensa como a *Reuters* e a *Associated Press*, difundem notícias sobre a actualidade do mundo inteiro, através de agências locais e, mais recentemente, na *Internet*, constituem importantes fontes de informação. Os salões de desporto como o *Sportel* e as exposições comerciais tais como o Salão Internacional do Lazer, que se realizam no Reino Unido, são igualmente fontes de informação importantes enquanto montras dos novos desenvolvimentos industriais. Essas organizações possuem a experiência e o conhecimento para difundir a informação e produzir uma grande variedade de documentação técnica. Se bem que estas fontes não possam ser consideradas tradicionais, a

sua utilidade, no suprimento de diversas necessidades de informação, não deve ser subestimada.

Por outro lado, as redes pessoais e as redes constituídas por organizações próximas devem ser valorizadas, porque permitem responder a necessidades de informação, sobretudo porque está provado que o contacto pessoal é o meio pelo qual são satisfeitas a maior parte das necessidades de informação. É missão do centro de informação facilitar as relações interpessoais, para a identificação de contactos por parte do utilizadores da informação. Por vezes, os contactos serão identificados através de fontes tais como os directórios, outras vezes através de relações que a equipa do centro de informação estabeleceu através de redes pessoais.

As listas de distribuição assim como os fóruns de discussão na *Internet*, são cada vez mais utilizados pelos particulares, para comunicar com pessoas que partilham os mesmos interesses, e desenvolver assim a troca de informações através do processo de contacto pessoal. É igualmente importante que o pessoal do centro de informação mantenha e desenvolva contactos individuais com outros fornecedores de informação desportiva, com o objectivo de partilhar as experiências de acesso à informação, e dispor da possibilidade de utilizar a experiência dos outros para satisfazer necessidades dos seus próprios utilizadores. A Associação Internacional para a Informação Desportiva desenvolveu uma lista de distribuição na *Internet* com o objectivo de assegurar a promoção desta facilidade de contactos pessoais entre os fornecedores de informação desportiva.

Como se disse no início deste capítulo, é essencial que os fornecedores de serviços de informação desportiva compreendam que existem muitas fontes de informação que devem ser consultadas para a satisfação da gama completa de necessidades de informação dos seus utilizadores.

1.5. A CONSERVAÇÃO DOS DOCUMENTOS

Entende-se por armazenamento a operação que consiste em colocar os fundos documentais nas melhores condições possíveis de conservação e localização. O armazenamento está relacionado com o modo de classificação que se utiliza, porque um documento mal arrumado pode não poder ser localizado e, por esse motivo, considerado como perdido.

O armazenamento

Entende-se por armazenamento a operação que consiste em colocar os fundos documentais nas melhores condições possíveis de conservação e localização. O armazenamento está relacionado com o modo de classificação que se utiliza, porque um documento mal arrumado pode não poder ser localizado e, por esse motivo, considerado como perdido [19]. Na maior parte dos centros e bibliotecas de informação desportiva encontramos um índice, uma lista ou um catálogo dos documentos existentes que tem como objectivo orientar com precisão o leitor para a sua localização.

A arrumação

Podemos qualificar como “explosão informativa” o crescimento da massa de documentos gerada pelo aumento de publicações técnicas e científicas que servem de suporte a uma actividade especializada. Para uma gestão eficaz da informação é necessário, portanto, empregar métodos específicos de tratamento [11], com o fim de tornar acessíveis esses grandes volumes.

É aconselhável colocar os livros agrupados por temas, em prateleiras acessíveis ao utente. Este agrupamento físico por temas, em função de uma ordem lógica chama-se arrumação, e funciona de acordo com um sistema preestabelecido.

A escolha de um ou outro sistema depende sobretudo do tipo de documentos (livros, revistas, jornais, audiovisuais, fotografias, disquetes ou CD-ROM) e da frequência com que são consultados.

A classificação

O acto de classificar consiste em atribuir um conceito e um índice de classificação a um documento, segundo uma ordem preestabelecida, permitindo assim que esse documento seja fácil e rapidamente encontrado [19].

□ Tipos de classificação:

- *Alfabética*: Por autores ou por títulos.
- *Sistemática*: Tendo em linha de conta o tema do documento

A classificação alfabética é a mais recomendada para ordenar títulos de revistas.

Existem mais tipos de classificação sistemática.

A “classificação decimal” foi publicada em 1876 por Melvil Dewey. Esta classificação divide o conhecimento humano em dez categorias principais, mais as subcategorias.

Em 1905, O Instituto Nacional de Bibliografia de Bruxelas adoptou a classificação decimal de Dewey e expandiu-a. Há outras edições desta conhecida classificação como a “Classificação Decimal Unitária” (CDU) ou classificação de Bruxelas forma publicadas em diversas línguas.

Aquando da segunda reunião dedicada à documentação em Educação Física e Desporto, em Maio de 1960, em Paris, os especialistas de dezassete países optaram pelo emprego da CDU como sistema de classificação.

Um grupo de peritos da IASI, sob a direcção de L. Toth publicou, em 1986 [04], uma proposta de revisão e extensão relativa aos domínios das Ciências do Desporto. Essa proposta foi posteriormente aprovada pela Federação Internacional de Documentação.

As grandes bibliotecas mundiais como a “*Library of Congress*” dos Estados Unidos da América, desenvolveram o seu próprio sistema de classificação, que é utilizado em algumas bibliotecas de Desporto.

Se bem que se possa adoptar uma classificação sistemática como sistema de arrumação, é preferível que cada centro utilize um sistema às suas necessidades específicas.

A Cota

Chama-se cota ao conjunto dos símbolos que permitem localizar a posição das obras nas prateleiras. Existem diversos sistemas de classificação topográfica elaborados por bibliotecas desportivas como a Biblioteca Olímpica de Lausanne, a do INSEP em Paris, a Biblioteca do INEF de Madrid ou a Biblioteca do Desporto de Barcelona. Nestes centros adoptou-se um conjunto de símbolos, materializados numa inscrição aposta em local visível, ou seja na lombada do livro. Este sistema de classificação é composto por um número atribuído à matéria ou ao sector de classificação da obra, ao qual se juntam as três primeiras letras do apelido do autor, facilitando assim a arrumação alfabética dentro do sistema estabelecido.

Exemplo de classificação topográfica da Biblioteca do Desporto (Barcelona):

- O Olimpismo
- O.0 Generalidades sobre o Olimpismo
- O.1 Movimento Olímpico
- O.1.7 Academia Olímpica Internacional

Autor: Conrado Duránte
Título: L'Académie Olympique Internationale

Cota = O.1.7 DUR

O arquivamento

Existem vários tipos de materiais de constituição frágil ou sensível como brochuras, microformas ou fotografias. Para este tipo de documentos é necessário prever a existência de caixas-arquivo, embalagens especiais para as microfichas ou envelopes para as fotografias. Relativamente às colecções de fotografias convém prever um sistema de arquivamento para as cópias em papel e outro para os negativos, tendo em atenção que, devido às suas dimensões reduzidas se estragam facilmente. Por outro lado, os negativos devem ser protegidos num envelope ou dispostos em bandas de papel semitransparente.

As *cassetes* vídeo devem ser conservadas num ambiente com temperatura constante.

Uma parte significativa dos fundos documentais do centro de informação desportiva é constituído por documentos administrativos ou publicações de organismos oficiais, que fazem parte da bibliografia recenseada como *literatura cinzenta*. São normalmente obras que têm um interesse especial devido ao seu conteúdo, mas que têm um aspecto externo muito frágil. É útil agrupar estes documentos seguindo uma ordem lógica, seja por temas, por áreas geográficas, por entidade editora, - quando são produzidos por organismos oficiais de que dependem - ou por nomes próprios, se se tratarem de biografias. À semelhança das brochuras, é conveniente agrupar esta documentação com uma arrumação correcta, em bolsas e caixas-arquivo.

Exemplo:

Numa caixa-arquivo que contém documentação relativa ao tema “Natação”, conservam-se muitos outros subtemas em bolsas, cada uma com um número variável de documentos. As bolsas correspondem às epígrafes seguintes:

- “Natação nos Jogos Olímpicos”
- “Campeonatos do Mundo de Natação”
- Federação Internacional de Natação Amadora”
- “Federação Nacional de Natação”
- “Clubes de Natação”
- Etc.

E assim sucessivamente, segundo as necessidades do centro.

Tem interesse para as bibliotecas especializadas a colecção de recortes de imprensa e a constituição de *dossiers* temáticos.

As primeiras edições da imprensa nacional e internacional, podem ser arrumadas por temas e por país. Em cada país estabelece-se uma ordem cronológica e dentro dessa ordem cronológica uma ordem segundo os títulos dos jornais.

Os *dossiers* sobre um tema monográfico são geralmente arrumados, também, por datas e a informação da fonte deve igualmente ser incluída.

A conservação

O fundo documental deve ser conservado em bom estado, caso contrário, a informação nele contida pode ser perdida. O centro de informação deve assumir a tarefa de vigiar a conservação dos documentos nos diversos suportes. Devem ser tomadas decisões quanto ao volume de documentos a conservar pelo centro de informação desportiva, assim como ao período de conservação. Se for decidido conservar documentação histórica por um longo período, é necessário prever a existência de equipamentos especiais tais como uma sala de arquivo. Pode ser que o centro de informação escolha reter apenas informação sobre a actualidade, considerando que as técnicas desportivas evoluem constantemente como, por exemplo, a técnica do salto em altura. Nesta eventualidade convém decidir quais os documentos a rejeitar, e em que condições.

1.6. O TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

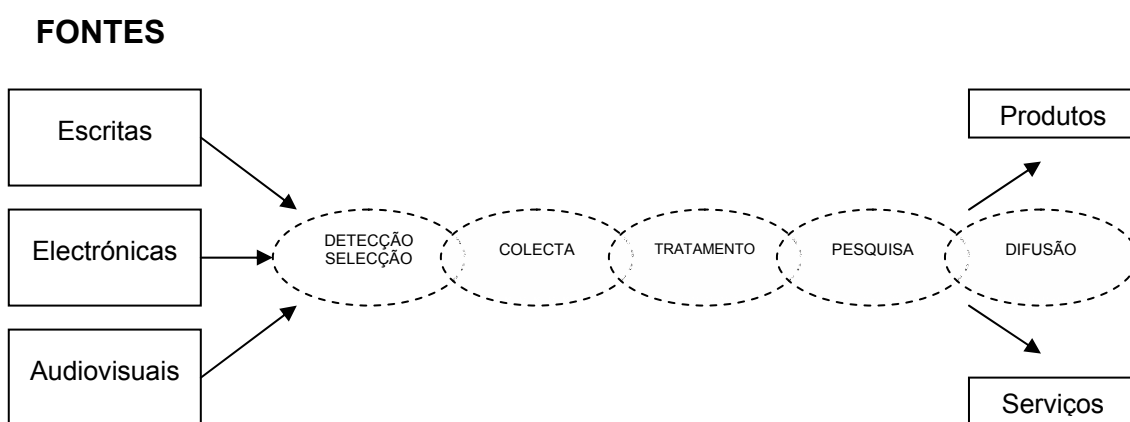
Chama-se cadeia documental ao conjunto das operações necessárias ao funcionamento de qualquer sistema documental. No domínio do Desporto, como em muitos outros domínios, os centros de informação identificam, em primeiro lugar, os documentos que vêm enriquecer as colecções da sua biblioteca.

A cadeia documental

Chama-se cadeia documental ao conjunto das operações necessárias ao funcionamento de qualquer sistema documental. No domínio do Desporto, como em muitos outros domínios, os centros de informação identificam, em primeiro lugar, os documentos que vêm enriquecer as colecções da sua biblioteca. Estes documentos são depois analisados, descritos, tratados e acondicionados de tal forma que possam ser facilmente encontrados pelo pessoal do centro e pelos utilizadores, e que a informação neles contida possa ser difundida segundo as necessidades.

O Esquema abaixo apresentado ilustra esse processo.

A CADEIA DOCUMENTAL



O ponto mais importante desta cadeia é o tratamento dos documentos.

A análise documental

A análise documental depende de um conjunto de técnicas que compreendem: a catalogação, a indexação, e classificação e a redacção de um resumo representando o conteúdo de um documento, das de forma diferente do que a do original [02].

❑ A análise da forma: A descrição bibliográfica

A catalogação consiste na descrição bibliográfica de um documento a partir das suas características essenciais. O objectivo da catalogação é o de permitir a identificação física dos documentos [24].

Não existe apenas um tipo de catalogação. Chamamo-la *global* quando faz referência ao título de uma publicação periódica, *monográfica* quando faz referência a livros ou obras unitárias, *analítica* quando faz referência a um capítulo de uma obra ou a um artigo de uma revista. Neste último caso chamamo-la *indexação*.

A análise da forma dos documentos está unificada por diferentes organismos internacionais que emitiram normas sobre o assunto. A Federação internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA), estabeleceu normas de catalogação para a descrição bibliográfica dos diferentes tipos de documentos, independentemente do seu suporte material. Essas normas constituem um conjunto de procedimentos de descrição formal que são conhecidas ao nível internacional como as normas ISBD (Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada). Trata-se de regras mínimas comuns que facilitam o intercâmbio de dados bibliográficos.

❑ A análise do conteúdo: A indexação e o resumo

A análise do conteúdo é muito mais complexa. A norma ISSO 214 estabelece regras para a preparação e apresentação de análises de documentos que se aplicam aos autores, assim como aos analistas [02].

A indexação foi definida pela UNESCO como o procedimento de descrição, com a ajuda de um ou mais termos, dos conceitos contidos num documento. Chama-se *descriptor* ao termo, ou ao conjunto de termos normalizados, que exprime o conteúdo significativo de um documento [24].

O nível de indexação pode ser genérico, intermédio ou profundo segundo as necessidades e os objectivos do centro. O nível é genérico quando se limita a assinalar os temas que o documento trata, e profundo quando o seu conteúdo é analisado de uma forma exaustiva. No primeiro caso, assim como no segundo, o número de descritores utilizado é variável.

O resumo, enquanto operação que é parte integrante de uma análise de conteúdo, é uma operação intelectual. O resumo é um texto curto, conciso e objectivo que representa e que tende a substituir, em determinadas circunstâncias, a consulta do documento original. Existem vários tipos de resumos: analítico, descritivo e informativo.

Os conceitos expressos no resumo, devem ser compilados entre os termos indexados. O resumo pode também incluir termos concisos que não façam parte dos descritores, sejam porque são termos novos que ainda não foram introduzidos na linguagem documental, seja porque se trata de expressões complementares muito específicas.

Existe uma técnica chamada *indexação automatizada* que consiste em introduzir o título e o resumo no computador e este, através de vários métodos de controle e validação de termos, encarrega-se de os identificar e armazenar para fornecer os descritores do documento.

As linguagens documentais

O programa UNISIST da UNESCO encorajou acções para o desenvolvimento de vocabulários científicos necessários ao estabelecimento de termos de indexação.

Existe uma diferença entre a linguagem natural e a linguagem documental. Os termos da linguagem documental, autorizados e normalizados, são chamados *descritores* e são utilizados para representar os conceitos precisos que serão necessários, por seu turno, para a pesquisa de informação. Muitas vezes utiliza-se indistintamente as palavras *palavra-chave* e *descriptor*. Contudo estas duas denominações não devem ser confundidas. Enquanto que as palavras-chave são dadas pelo próprio autor a um trabalho científico, com o objectivo de que sejam publicadas com o seu trabalho, os descritores, por seu turno, pertencem a uma linguagem controlada (elaborada por um órgão competente) e são necessariamente utilizadas pela pessoa que realiza a indexação.

Chama-se *Thesaurus* ao conjunto organizado de termos de um vocabulário controlado. É frequentemente aplicado a um domínio do conhecimento. São estabelecidas relações entre sinónimos, as hierarquias (que indicam as relações de um todo ou de uma parte entre os descritores) e os níveis (do mais geral para o mais específico). São fornecidos igualmente as relações associativas e as especificações sobre a utilização dos termos.

No domínio do Desporto podemos citar os *Thesaurus* das Bases de Dados "Sport" do SIRC (Centro de Recursos de Informação Desportiva em Otava, Canadá) e "Heracles" da rede francófona SPORTDOC. Alguns países adoptaram estes *Thesaurus* juntando-lhes termos que reflectem a especificidade da sua realidade desportiva.

A descrição dos documentos de um centro de informação resulta, em geral, da criação de um catálogo ou de um índice das colecções, que ajuda o pessoal do centro e os utilizadores a encontrar informação pertinente. É possível criar um catálogo das colecções em papel ou em fichas de cartão, apesar de que as colecções de documentos relacionadas com a informação desportiva, assim como o seu conteúdo, são cada vez mais objecto de descrições detalhadas em bases de dados electrónicas. Essas bases de dados electrónicas permitem um alto nível de precisão na localização da informação em todos os fundos documentais.

1.7. A PESQUISA DOCUMENTAL

A pesquisa documental pode ser considerada como a função essencial do profissional da informação, particularmente quando estamos a falar de um pequeno centro documental onde as colecções são limitadas. Trata-se de fornecer ao utilizador final, no momento em que este exprime a sua necessidade, toda a informação que ele espera, e apenas essa, no formato pretendido.

A pesquisa documental pode ser considerada como a função essencial do profissional da informação, particularmente quando estamos a falar de um pequeno centro documental onde as colecções são limitadas.

Trata-se de fornecer ao utilizador final, no momento em que este exprime o sua necessidade, toda a informação que ele espera, e apenas essa, no formato pretendido.

Para atingir esse objectivo, o processo inicia-se, necessariamente por um diálogo com o utilizador final, seguido do aprofundamento da questão, a elaboração de uma estratégia de pesquisa e da sua execução, passando pela eventual aquisição de documentos, o apuramento dos resultados, e, por fim, a avaliação da satisfação do utente.

Dialogar com o utilizador final

O enunciado inicial da questão por parte do utente quase nunca é suficientemente explícito, e um questionário amável vai permitir explicitar o problema colocado.

Obteremos assim, as informações essenciais para o sucesso do processo de pesquisa. Essas informações dirão respeito ao próprio objecto da pesquisa, mas também à natureza dos documentos ou das informações a recolher, a forma de apresentação dos resultados e os respectivos prazos de execução.

A conversa em torno do objecto da pesquisa permite realizar um primeiro inventário dos conceitos subjacentes e do vocabulário especializado.

Através deste procedimento podemos também perceber qual o nível de conhecimentos do utente e qual o nível de conhecimentos a que aspira.

Se o pedido incidir sobre uma pesquisa bibliográfica, há outros elementos que facilitam a selecção dos documentos que se pretende encontrar: período de produção, idioma dos documentos, tipo de documentos a pesquisar (artigos originais, obras, sínteses bibliográficas, etc.).

A reformulação das expectativas do utente deverá ser sistemática, a fim de assegurar uma boa compreensão das necessidades.

No decurso da pesquisa é útil, por vezes, retomar o diálogo, em virtude do surgimento de dados novos.

Aprofundar a questão

No decurso da entrevista inicial é muitas vezes necessário aprofundar os conhecimentos gerais sobre o tema, as problemáticas associadas e o vocabulário específico. Utilizaremos para esse fim as obras de referência

(manuais, tratados ou enciclopédias) que devem, prioritariamente, constituir o fundo de uma pequena unidade documental.

A análise, agora esclarecida, do problema colocado permite, eventualmente, que este seja decomposto em múltiplas questões mais fáceis de manipular e também a elaboração de um inventário exaustivo dos conceitos e palavras que as representam.

Pode então ser realizada uma descrição sintética do problema sob a forma de uma equação de pesquisa fazendo apelo à álgebra booleana: conjuntos de expressões ligadas por operadores E, OU, NÃO. Por exemplo, se um utilizador deseja informações sobre a formação de treinadores ou de árbitros no Canadá, apenas em idioma francês, a equação será: (treinador **OU** árbitro) **E** formação **E** Canadá.

Identificar e escolher as fontes de informação disponíveis

A identificação e escolha das fontes de informação é facilitada pelo trabalho constante do documentalista que deve possuir um “livro de endereços” bem completo, assim como directórios gerais ou especializados.

O objectivo é o de procurar prioritariamente as informações nos sítios onde esta mais provavelmente será completa e o mais fiável possível.

Regra geral utilizar-se-ão:

- Ficheiros documentais do próprio centro, se estes forem suficientes.
- Documentos secundários ou terciários especializados e documentos de referência (dicionários, enciclopédias, directórios, etc.) em formatos clássicos impressos ou em formato electrónico. As bibliografias contemporâneas estão, hoje em dia, largamente difundidas em disquetes e em bases de dados ou enciclopédias em CD-ROM.
- Bibliotecas e centros de documentação especializados onde os documentos ou informações disponíveis já estão tratados e, portanto, de acesso muito mais fácil. Neste caso, se delegarmos a pesquisa, é absolutamente necessário que informar o utilizador final de todas as informações obtidas.
- Recursos disponíveis em redes remotas: bancos de dados bibliográficos, textuais ou factuais, documentos electrónicos diversos, etc.. São estes recursos que, com o desenvolvimento da *Internet*, fazem do documentalista um “*cibertecário*” e que lhe oferecem, hoje em dia possibilidades imensas.

Com menos frequência pediremos a especialistas que, segundo as suas disponibilidades, nos poderão fornecer uma informação validada muito rapidamente.

Efectuar as pesquisas com as ferramentas disponíveis

Cada ferramenta documental (bibliografia retrospectiva ou contemporânea, fichas manuais ou informatizadas, etc.) possui as suas especificidades às quais nos devemos, necessariamente, adaptar.

Não podemos pesquisar a mesma informação da mesma forma num ficheiro de temas, num ficheiro informatizado, numa bibliografia impressa organizada segundo um plano de classificação ou por via de um índice.

Os termos de pesquisa da equação original devem ser traduzidos em termos de indexação para cada uma das ferramentas (identificar os descritores ou índices do plano de classificação pertinentes).

No caso de uma pesquisa informatizada, as equações de pesquisa devem ser adaptadas às estruturas das bases interrogadas e aos operadores utilizados no programa de interrogação. Estes imperativos explicam que o documentalista será tanto mais eficaz nas suas pesquisas, quanto familiarizado estiver com as ferramentas utilizadas.

O conhecimento profissional das ferramentas permitir-lhe-á uma pesquisa pertinente (as respostas do sistema interrogador correspondem à pergunta posta pelo utente) limitando o ruído (a taxa de respostas do sistema que não correspondem à questão posta pelo utente) e quebrando o silêncio (a taxa de não-resposta à questão, mesmo que os documentos sejam encontrados pelo sistema).

Pesquisar documentos primários

Antes de se proceder à pesquisa dos documentos, à aconselhável a bibliografia produzida ao utilizador final, que pode, eventualmente, preferir a leitura dos títulos ou dos resumos, à leitura dos documentos originais.

A maior parte dos produtores de produtos documentais secundários fornecem documentos primários que eles catalogam, sobretudo se se tratar de artigos de periódicos.

Em todos os países desenvolvidos, os organismos especializaram-se no fornecimento de documentos: O INIST em França, a *British Library* na Grã-Bretanha, a Biblioteca do Congresso nos Estados unidos da América, etc.. Existe grande interesse, para facilitar o procedimento de aquisição, em abrir uma conta que será debitada a cada encomenda. Nestes casos, as encomendas poderão ser efectuadas rapidamente utilizando as novas tecnologias da comunicação (fax, correio electrónico).

As tarifas de fotocópias ou de empréstimo podem ser ajustadas à natureza do cliente (empresa ou organismo público), e segundo a rapidez da expedição.

Pode-se também solicitar um empréstimo inter-bibliotecário aos centros de documentação ou bibliotecas em que a localização seja obtida através de catálogos colectivos nacionais acessíveis em redes remotas.

Apresentação dos resultados

Apresentaremos sempre os resultados da pesquisa da forma o mais legível possível, utilizando meios dactilográficos ou informáticos.

Segundo os casos apresentar-se-á:

- Uma bibliografia organizada pelos subtemas tratados
- Um *dossier* documental agrupando os documentos primários compilados
- Uma síntese da informação disponível. Este trabalho muito elaborado exige do documentalista que seja também especialista no tema em causa.

Avaliar e comentar os resultados da pesquisa com o utilizador final

A entrega dos resultados será acompanhada de comentários que podem explicar as dificuldades encontradas na pesquisa e as limitações da mesma.

Uma conversa com o utilizador final permitirá fazer o ponto de situação relativamente à validade das informações fornecidas e, eventualmente, provocará a necessidade de uma pesquisa complementar.

É recomendada a elaboração de estatísticas e o registo das perguntas efectuadas. Esta informação pode ajudar o centro a avaliar a quantidade de trabalho necessário, e permite contribuir para a identificação das necessidades dos utilizadores e programar as aquisições a fim de assegurar a pertinência dos recursos relativamente à procura mais frequente.

1.8. A CIRCULAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Nos dias que correm a informação circula sem cessar, mais ainda do que o fazem as pessoas e os bens. Vicemos numa sociedade de informação que vê, dia após dia, aumentar o volume de dados e informações trocadas, enviadas e recebidas.

Nos dias que correm a informação circula sem cessar, mais ainda do que o fazem as pessoas e os bens. Vicemos numa sociedade de informação que vê, dia após dia, aumentar o volume de dados e informações trocadas, enviadas e recebidas. Como consequência disto cada um de nós consagra mais tempo à pesquisa de informação por motivos profissionais assim como no quadro dos seus lazeres. Além do mais, aceder à informação parece fácil. Existe também uma exigência crescente por parte dos trabalhadores em adquirir conhecimentos que lhes permitam aceder a dados, o que lhes permitirá manter os seus conhecimentos ao melhor nível.

É verdade que hoje em dia é mais fácil que nunca aceder a todo o tipo de documentos e de informações. O número de sociedades comerciais cuja actividade exclusiva é a difusão de informação está em aumento perpétuo. Cada vez mais as tecnologias de informação evoluem e as redes de comunicações electrónicas permitem a circulação da informação de um ponto ao outro num lapso de tempo mínimo, qualquer que seja a distância entre esses dois pontos.

Esta situação nove modifica profundamente o nosso comportamento face à informação. A utilização regular de sistemas digitais para a circulação da informação, principalmente no seio da *Internet*, leva-nos a pensar que a informação é simples e rápida. Isto é falso, contudo, o comportamento dos utentes num centro de informação está largamente condicionado pela convicção de que podem efectuar o trabalho por eles mesmos.

E como na comercialização de qualquer produto se segue a máxima “o cliente tem sempre razão”, as noções de espaço e tempo estão em vias de extinção. Os prazos que, até há bem pouco tempo se tinham que esperar para a obtenção de um documento, parecem insuportáveis nos dias que correm. Um centro de informação deve, portanto, seguir estas tendências, se não quiser perder os seus clientes.

Contudo, não nos devemos esquecer que um centro de informação deve respeitar certos critérios de qualidade no que diz respeito ao tratamento e à circulação da informação, critérios esses que a *Internet* não respeita necessariamente.

Organizar a circulação da informação

O centro de informação desportiva deve organizar a circulação da informação em função:

- Dos pedidos efectivos dos seus utilizadores previamente estudados e estabelecidos com o auxílio de auditorias internas e externas.
- Dos objectivos prioritários do centro de informação.
- Do potencial dos recursos humanos, tecnológicos e financeiros com o fim de responder às necessidades próprias e alcançar os objectivos definidos.

Os suportes da informação

Os centros de informação utilizam ainda em larga escala os sistemas tradicionais de comunicação. Esses sistemas, profundamente ancorados no nossos hábitos, oferecem-nos produtos e eficácia comprovada. Por outro lado, as novas tecnologias ainda não estão totalmente introduzidas, se bem que se avizinha uma mutação importante ao nível do tratamento e pesquisa documental.

Temos ainda que utilizar algumas ferramentas tradicionais mas devemos tornar a sua utilização e o seu acesso mais atraentes. Os suportes devem ser baratos e tornar-se bens consumíveis. Para esses produtos, o invólucro importa cada vez menos. O conteúdo à cada vez mais importante. Devemos utilizar as tecnologias disponíveis, na medida do possível pela ordem seguinte: 1º o correio electrónico, 2º a telecópia, 3º os sistemas tradicionais de comunicação (os correios). Assim, todos os serviços desde os empréstimos inter-bibliotecas até às pesquisas bibliográficas, devem utilizar prioritariamente o correio electrónico, depois o fax e, em último recurso, o correio tradicional.

O correio electrónico permite enviar grandes volumes de informação. Se não for possível enviar uma informação pela *Internet*, não devemos esquecer que as disquetes e os CD-ROM podem conter um volume muito grande de dados a um custo muito baixo. Na actualidade, cada destinatário pode tratar as suas informações com a ajuda de um computador pessoal, com uma eficácia acrescida relativamente aos documentos em papel. Além disso, através desses meios, não existem diferenças no tratamento de dados escritos, imagens fixas, gráficos, tabelas, sons ou mesmo imagens animadas.

Estas tecnologias e sistemas de informação devem permitir-nos integrar os utilizadores como membros activos do centro, e devemos incitá-los a considerarem-se como tal. A comunicação deve ser alargada, directa, personalizada e específica. A reacção do utilizador pode gerar um retorno de informações novas e/ou novos documentos que devem ser incorporados no fundo documental do centro.

O centro de documentação desportiva torna-se assim um intermediário gerador de comunicação de informação e não apenas um reservatório da mesma. A informação deixa de partir de um ponto determinado mas sim de muitos pontos. Está em movimento constante e é disseminada por meio de pontos convergentes, dirigida a vários centros de informação, de documentação e de pesquisa que tratarão e redistribuirão, por seu turno essa informação.

A edição electrónica

Todos os sistemas de informação convergem, nos dias que correm para as páginas *web* da *Internet*. Isto permite uma melhor difusão da informação do centro, assim como uma publicidade acrescida dos serviços e produtos documentais de que dispõe. Isso é necessário e proveitoso.

Contudo, este sistema não é definitivo. Por meio da *web*, as possibilidades de afinação da pesquisa e de delimitação das mesmas nas bases de dados, são muito reduzidas. Assim sendo, parece que caminhamos para a substituição do conceito de bases de dados bibliográficas por um sistema que permita um acesso directo, não mais através de uma referência ou mesmo um documento susceptível de conter a informação pesquisada, mas à informação propriamente dita.

Por enquanto, o centro de informação deve prever uma mudança estrutural que está para breve e avaliar com precisão o tempo que está a dedicar a procedimento que vão cair em desuso. O “conceito *web*”, ou seja a possibilidade de navegar nos documentos por meio de sistemas de hipertexto cada vez mais aperfeiçoados, vai modificar verdadeira e notavelmente a forma de circulação da informação. Assim, devemos definir algumas dessas características que todos os utilizadores devem ter presentes:

- O mais importante numa página de informação *web* é o seu conteúdo
- Todas as páginas *web* devem ter um objectivo bem definido
- Desde o início, cada um deve reflectir sobre qual é o meio mais rápido de melhorar e de actualizar o seu conteúdo, sem que se perca a “memória documental” dos documentos e da informação
- Ser conciso. Uma página *web* deve apresentar uma descrição precisa da informação num quadro claro
- Uma página *web* sem ligações para o exterior não faz sentido. Estamos num mundo interactivo. Isso deveria permitir-nos o acesso a páginas *web* complementares
- Estamos aqui a falar de informação e não de ciências da informação ou de informática. Isto diz respeito aos actores da comunicação, aos gestores, e não aos engenheiros informáticos

Acima de tudo é preciso não esquecer que os documentos do tipo tradicional, tais como os periódicos, já são distribuídos em suporte electrónico, pela razão evidente das vantagens financeiras que almejam. De um modo geral, trata-se unicamente de uma mudança de suporte sem nenhuma vantagem técnica. Mas a sua existência leva-nos a considerar a utilização dos ambientes virtuais como inevitável.

1.9. A COMUNICAÇÃO E A PROMOÇÃO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO

Neste final do século XX, vivemos as premissas de uma sociedade de informação que nos abre múltiplas perspectivas. As principais características desta sociedade, que são a globalização e a integração dos sistemas de comunicação, revelam-se dia após dia.

Neste final do século XX, vivemos as premissas de uma sociedade de informação que nos abre múltiplas perspectivas. As principais características desta sociedade, que são a globalização e a integração dos sistemas de comunicação, revelam-se dia após dia. Podemos também afirmar que a comunicação vai existir de forma permanente, 24 sobre 24 horas, para todos os sectores da nossa vida. Os horários profissionais e públicos serão mais flexíveis para responderem às necessidades reais da sociedade. Devemos então prever a existência de um serviço permanente no seio de cada centro, ainda mais se o seu objecto for a gestão da informação, com o objectivo de responder às exigências específicas de cada utilizador.

Seguindo uma abordagem jornalística clássica, vamos tentar caracterizar as necessidades comunicacionais dos centros de informação desportiva, respondendo às perguntas que supostamente cobrem tudo o que é necessário conhecer sobre o assunto:

O quê?

Um autor clássico escreveu “uma coisa que não tenha nome não existe”. Esta afirmação permanece válida. Se uma coisa não for conhecida é como se não existisse. No mínimo não será útil àqueles que poderiam necessitar dela e também aos que acham que não a aproveitarão ao máximo. Devemos então considerar que qualquer trabalho finalizado deve ser mostrado. Utilizando todos os meios à nossa disposição, devemos comunicar claramente as informações relativas ao centro, os seus objectivos, os seus produtos, os formas de aceder à informação, etc..

Devemos difundir uma informação transparente, tendo em conta as realidades do centro e o seu potencial orçamental e técnico, indicando claramente o lugar que ocupa no sistema de informação desportiva. Devemos esforçar-nos por diferenciar e individualizar todas as mensagens, tornando-as relacionáveis com os outros centros. Devemos promover a imagem do centro assim como a da instituição de suporte.

Nesta perspectiva, cada um dos responsáveis do centro deverá reflectir previamente sobre as questões aqui expostas, através de uma “auditoria de informação” pessoal.

Quem?

O centro deve considerar que existe apenas com o objectivo de prestar serviços aos utilizadores. Deve reconhecer com clareza toda a variedade de utilizadores, mesmo aqueles que habitualmente não são considerados como tal. Chamamos a essa variedade de utilizadores *públicos*, e devemos diferenciá-los em função de características bem definidas a fim de que possamos corresponder aos seus interesses primordiais.

- O público interno: O pessoal do centro. Cabem aqui também funcionários que trabalhem para outros departamentos dentro da instituição de suporte,

os superiores hierárquicos, e o pessoal técnico. O nosso trabalho depende, em boa medida deste público importante.

- ❑ O público exterior: Os utilizadores. Este público representa os utilizadores regulares dos produtos e serviços oferecidos pelo centro. Com o objectivo de não perdermos nenhum cliente, devemos manter uma relação privilegiada e permanente com eles.
- ❑ Os outros públicos exteriores, os utilizadores potenciais. Ainda não utilizam os serviços propostos pelo centro, mas as suas características e interesses permitem-nos pensar que o farão quando conhecerem a sua existência. Estes utilizadores potenciais constituem o mercado prospectivo. Devemos reflectir na forma como podemos chegar até eles e quais os produtos que lhes vamos propor.
- ❑ Os outros públicos: Todos aqueles que nunca serão utilizadores do centro. De qualquer forma, podem ter uma ligação de qualquer tipo ao mundo do Desporto, ou com o local onde o centro se situa, etc.. Mesmo que nunca se dirijam a nós, o importante é que conheçam a nossa existência. Pode ser que haja uma pessoa próxima a alguém deste público que precise um dia dos nossos serviços. Sejam quem forem é importante que nos conheçam.

Quando?

A resposta é simples: sempre. Nunca nos devemos desligar do sistema de informação um instante que seja. Isto não significa que o centro deva estar aberto ao público 24 horas por dia, mas sim que não se deve desligar. A tecnologia facilita-nos imenso esta tarefa. Uma página de informação na *web*, um endereço de correio electrónico, um atendedor de chamadas, uma linha de fax permanente, todos estes são sistemas baratos que podem evitar o isolamento do centro ou a resposta “ocupado”.

Onde?

A comunicação definiu muito bem os seus canais de difusão, as informações relativas ao centro (as que dizem respeito ao centro em si e não às informações que este armazena) devem ser encontradas no local onde o utilizador as procura.

Deve ser posta à disposição dos utilizadores uma folha de informação atractiva e concisa (um simples folheto é o suficiente) que poderá ser enviado por solicitação telefónica ou distribuída em reuniões, conferências em que estejam presentes pessoas que eventualmente tenham interesse em recorrer aos nossos serviços. É também necessário prever uma versão em telecópia e correio electrónico, assim como, nos dias que correm, uma versão para a *Internet*.

É preciso ter atenção à coesão entre os diversos tipos de documentos. Não deve aparecer nenhuma contradição. A informação digital é mais fácil e regularmente actualizável do que a informação em papel. A tiragem deve ser

avaliada em função do prazo de validade esperado. Qualquer que seja o documento, é preferível que nos desfaçamos dos que estão ultrapassados, antes que continuemos a distribuí-los quando já contêm erros ou são obsoletos.

Se bem que vivamos num mundo virtual, o centro tem uma existência física. Devemos fornecer o seu endereço completo e descrever as formas de acesso (autocarro, metropolitano, etc.).

Como?

Existem muitos tipos de ferramentas de comunicação. Alguns são específicos das grandes sociedades (publicidade nos órgãos de comunicação social), mas muitos deles podem ser desenvolvidos pelo próprio pessoal do centro. Trata-se de técnicas e ferramentas derivadas do *marketing*, assim como do domínio das relações públicas, da publicidade ou à imprensa. Podemos sempre construir um método adaptado às nossas necessidades.

Nunca devemos furtar-nos ao treino do pessoal do treino para que se familiarizem com a utilização dos sistemas de comunicação, cuja utilização exige alguns pré-requisitos técnicos que devem ser assimilados tanto no plano formal, como, e o mais importante, do conteúdo das mensagens. As mensagens contraditórias ou incompletas não devem ser emitidas.

Porquê?

Concluindo da mesma forma como começámos. Se não nos dermos a conhecer, então, os utilizadores potenciais não poderão utilizar e beneficiar do fruto do nosso trabalho quotidiano, seja ele o mais visível ou o mais desconhecido de todos.

1.10. O DIREITO À INFORMAÇÃO

O tratamento da informação, em qualquer formato ou suporte, levanta inevitavelmente problemas relativos ao Direito, aos direitos de autor ou *copyright* segundo o país, aos direitos de reprodução e aos direitos de empréstimo, até aos direitos sobre a *Internet* e bases de dados.

O tratamento da informação, em qualquer formato ou suporte, levanta inevitavelmente problemas relativos ao Direito, aos direitos de autor ou *copyright* segundo o país, aos direitos de reprodução e aos direitos de empréstimo, até aos direitos sobre a *Internet* e bases de dados.

Para os profissionais que efectuam um trabalho documental no sentido lato, o direito de autor ou o *copyright*, que definem as condições jurídicas da utilização de uma obra, é o primeiro direito a conservar.

No plano internacional, o primeiro texto sobre o assunto é o da Convenção de Berna, em 9 de Outubro de 1886. Vem a seguir a Convenção de Genebra de 6 de Setembro de 1952, também chamada Convenção universal dos direitos de autor. Esta convenção instaurou a noção internacional de *copyright*, simbolizada pelo símbolo ©. Destaca-se também o Tratado da Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI) sobre o direito de autor de 20 de Dezembro de 1996 que reviu a Convenção de Berna e que entrará em vigor logo que um número suficiente de países a assine.

As legislações nacionais definem as suas próprias condições de aplicação destes direitos. O seu conhecimento é indispensável para os profissionais da informação no quadro da sua actividade quotidiana. Estes profissionais devem saber que um acto considerado ilícito em Roma pode não o ser em Nova Iorque ou em Pequim, ou vice-versa.

Há muitas actividades dos centros de informação e documentação que são enquadrados por estes direitos, das quais se listam algumas das principais:

- A elaboração e difusão de revistas e panoramas de imprensa.
- A fotocópia e reprodução de documentos.
- A comunicação e o empréstimo ao público.
- A constituição e gestão das fototecas.
- A concepção, a protecção e exploração de bases de dados.
- A implementação da Gestão Electrónica de Documentos (GED).
- A implementação e a utilização de informação da *Internet*.

Regra geral, a procura de um equilíbrio entre o respeito pelos direitos, nomeadamente os de autor, e as exigências ligadas ao exercício da profissão, em particular uma maior difusão dos saberes e da Cultura, que caracterizam as tendências actuais da evolução nesta matéria.

É necessário que os responsáveis pelos centros de informação desportiva conheçam a legislação nacional e internacional relativa aos direitos de autor e a respeitem no quadro das suas actividades. Isto é particularmente importante

quando o centro utiliza, provavelmente fontes de informação de todo o mundo, com vista à satisfação das necessidades dos seus utilizadores. Estes últimos devem ser igualmente sensibilizados para esta legislação específica, para que não desrespeitem a Lei no plano individual.

1.11. O FINANCIAMENTO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO

Saber preparar um orçamento, controlar os custos, estabelecer o preço de venda de uma prestação documental... todos estes aspectos económicos e financeiros são indispensáveis à criação e desenvolvimento de um serviço de informação.

Saber preparar um orçamento, controlar os custos, estabelecer o preço de venda de uma prestação documental... todos estes aspectos económicos e financeiros são indispensáveis à criação e desenvolvimento de um serviço de informação.

O orçamento

É o instrumento essencial de organização, de controle do presente e preparação do futuro. Sendo o reflexo da política documental, o orçamento deve ser preciso, realista e equilibrado. Pode, contudo, ser objecto de correcções. De qualquer forma, impõe-se uma atitude de prudência se se quiser atingir o equilíbrio no fim do ano: majorar as previsões de despesas (para cobrir imprevistos ou alterações tarifárias), e minorar as receitas esperadas (para prever as inevitáveis faltas ou atrasos nos pagamentos).

O período de exercício orçamental corresponde, em geral, ao ano civil. O orçamento apoia-se num plano de actividades preciso que inclui um calendário de utilização dos recursos disponíveis.

O orçamento contém duas partes:

- As receitas: Geralmente subvenções, ou atribuições de créditos, e o produto das prestações de serviços fornecidas pelo centro.
- As despesas: São normalmente geradas pelos serviços gerais do organismo de suporte.

As receitas e as despesas podem referir-se a dois tipos de orçamento:

- O orçamento de investimento: para a aquisição de materiais, equipamentos e instalações. Pontualmente há operações que se podem desenvolver no decurso de mais do que um ano, nos casos em que as importâncias em causa sejam muito avultadas.
- O orçamento de funcionamento: Para o conjunto das operações destinadas ao funcionamento corrente do serviço.

No que diz respeito aos investimentos, são possíveis três fórmulas que devem ser estudadas em paralelo:

- A compra: É a solução menos onerosa para os materiais de evolução tecnológica lenta (o mobiliário, por exemplo).
- O aluguer: Permite a adaptação do material a uma evolução tecnológica rápida, e a necessidades urgentes (fotocopiadoras, por exemplo).
- O *leasing*: Mais caro do que a compra ou que o aluguer, permite contudo colmatar a ausência de meios financeiros disponíveis a curto prazo, garantindo que os materiais que se possui não se tornam obsoletos.

A organização orçamental necessita de individualização e de uma avaliação precisa das rubricas de despesas e de receitas que serão depois apresentadas

de uma forma normalizada por um plano de contabilidade, próprio de cada país.

No caso dos serviços de informação, as rubricas mais representativas apresentam-se em seguida:

As rubricas de despesas

- O pessoal (a rubrica de despesa mais importante na nossa actividade)
- As infra-estruturas
- O mobiliário
- O equipamento técnico
- As aquisições documentais:
 - Aquisições pontuais: obras, relatórios, cassetes vídeo, etc.
 - Assinaturas: periódicos, CD-ROM, etc.
(não esquecer os documentos obtidos por troca ou doação. É aconselhável registá-los, com o mesmo valor, nas despesas e nas receitas).
- Consumíveis
- Despesas com manutenção e reparação de materiais
- Despesas com comunicações (correio, telefone, fax, redes remotas, etc.)
- Despesas com *marketing* e promoção
- Despesas com impressão e edição de documentos
- Despesas de subcontratação documental
- Despesas com formação
- Despesas de representação
- Despesas de deslocação
- Despesas com cotizações em associações ou organismos
- Despesas gerais (participação nas despesas do organismo de suporte)
- Outras despesas em função das necessidades locais

As rubricas de receitas

- As subvenções do organismo de suporte
- As subvenções externas
- As vendas de produtos documentais:
 - *Dossiers* documentais
 - A difusão selectiva de informação sobre perfis
 - Os boletins bibliográficos
 - As traduções
 - As ferramentas documentais (*Thesaurus*)
 - Etc.
- As vendas de prestações de serviços:
 - As assinaturas: direitos de acesso, de consulta (fundos raros)
 - O fornecimento de documentação primária
 - Os direitos de empréstimo
 - O serviço de fotocópias
 - O serviço de fornecimento electrónico de documentos
 - A consulta de bases de dados no local e em linha
 - Etc.

O orçamento só tem sentido se for aplicado. É por isso que deve ser objecto de uma vigilância regular (regra geral com uma base mensal), com o auxílio de uma ferramenta que permita, mês a mês, verificar as despesas e as receitas realizadas e compará-las com o orçamento provisório com vista à detecção de desvios (balanço orçamental ou contas provisórias).

É frequente que, a meio do ano, seja necessário tomar uma decisão modificativa que revê as previsões orçamentais iniciais.

Por fim, uma compilação de dados final, no fim do ano, uma *conta de exploração global*, vai permitir definir o resultado do exercício seja em perdas (*déficit*), em lucros (benefícios) ou, mais raramente, um equilíbrio.

A análise económica e financeira

O conhecimento dos dados económicos e financeiros é, conjuntamente com os parâmetros humanos, técnicos e estratégicos, um dos pressupostos importantes para a criação e desenvolvimento de um serviço de informação desportiva.

Sem esse conhecimento, não se pode ter uma visão clara da situação e, nessas condições não pode ser tomada nenhuma decisão válida.

Neste domínio, as duas ferramentas mais importantes são o cálculo dos custos de produção e a análise do valor.

O cálculo do custo de produção permite tomar decisões sobre a oportunidade ou o futuro de um produto, melhorar a sua produtividade, orientar a escolha entre o “fazer” e o “fazer-fazer”, e servir de base à sua tarifação. Deve reflectir fielmente a realidade, e por isso, deve integrar o conjunto de todos os custos, directos, indirectos e escondidos, que entram na realização de um produto ou serviço.

A margem ou balanço (receitas menos os custos de produção) de cada produto, define a sua rentabilidade económica. A soma de todos os balanços define a margem global do serviço de informação, que permite ao organismo da tutela posicionar a sua política em matéria de informação.

A análise do valor permite procurar o melhor equilíbrio entre a satisfação das necessidades e o custo do produto. O objectivo é o de satisfazer os utilizadores com produtos e serviços de melhor qualidade, a um preço justo e, para o serviço, otimizar as prestações através da eliminação de gastos inúteis.

1.12. AS POLÍTICAS DA INFORMAÇÃO

As políticas são desenvolvidas pelas organizações a fim de elaborar um plano geral de acção e fornecer directrizes para as acções a empreender. No caso dos centros de informação ou de documentação desportivos, deve ser elaborado um documento de política geral que se refira, em particular, aos objectivos operacionais do serviço de informação, à repartição de funções e uma perspectiva global de cada uma dessas funções.

As políticas são desenvolvidas pelas organizações a fim de elaborar um plano geral de acção e fornecer directrizes para as acções a empreender. No caso dos centros de informação ou de documentação desportivos, deve ser elaborado um documento de política geral que se refira, em particular, aos objectivos operacionais do serviço de informação, à repartição de funções e uma perspectiva global de cada uma dessas funções. A existência de um plano de política geral, específico em relação a algumas das actividades, constitui o modelo de gestão do serviço de informação, um guia para a sua equipa e um importante factor de compreensão para os utilizadores do centro.

Enunciado das missões

O mais importante documento de natureza política que um centro de informação pode ter, é certamente o enunciado da missão principal do centro. Por exemplo:

“A missão do Centro de Informação é centralizar a colecta, tratamento, coordenação e difusão de informação multimedia sobre Desporto, com vista a apoiar os agentes e os programas do Colégio De Educação Deesportiva”.

O enunciado das missões deve responder a três questões fundamentais: que funções deve desenvolver o centro de informação? Qual é o público-alvo? Como é que o centro deve operacionalizar as suas funções? No caso do exemplo acima exposto, o centro de informação deve estabelecer:

O quê?: Que informação desportiva?

Quem?: Para que pessoas e programas do Colégio?

Como?: Através da colecta, o tratamento, a coordenação e a difusão da informação multimedia sobre Desporto.

O enunciado das missões deve exprimir as razões da existência do serviço em linhas gerais, e anunciar os objectivos estratégicos e políticos do centro de informação. É também crucial que o enunciado das missões do centro de informação esteja em concordância com o enunciado das missões e dos objectivos gerais do organismo de que faz parte. Em termos ideais, o centro deve constituir um objectivo específico da instituição mãe, em relação directa com o fornecimento de serviços de informação. É o caso do Instituto Australiano do Desporto, sendo um dos seus objectivos prioritários:

“A colecta e a difusão da informação assim como o fornecimento de pareceres sobre assuntos relativos às actividades do Instituto”.

É claro, partindo deste objectivo, que as actividades dos serviços de informação devem estar especificamente ligadas aos objectivos gerais do Instituto.

Através do enunciado das suas grandes missões, o serviço de informação assegura a conformidade das suas acções com os objectivos da organização mãe. Se esse enunciado das missões não estiver de acordo com os da organização mãe, então, infelizmente o serviço não poderá crescer e sobreviver.

Logo que o enunciado das missões esteja expresso, é importante recapitulá-las uma a uma a fim de ser assegurada a sua validade, antes de finalizar o documento. A aceitação do enunciado das missões ao mais alto nível da organização, tem implicações não somente ao nível do reconhecimento pela alta hierarquia, mas também contribui para que todos os desenvolvimentos futuros sejam fundados em bases sólidas, no quadro de um consenso geral.

Se o serviço de informação for composto por mais do que uma pessoa, é essencial que toda a equipa seja implicada na elaboração do enunciado das missões, e dos seus derivados: planificações, objectivos, estratégias. Um alto nível de envolvimento da equipa neste processo, aumenta as possibilidades de uma perfeita integração de todos os membros da equipa nas actividades do serviço e, portanto, o seu sucesso. Se a equipa não partilhar o projecto para o serviço, este tem poucas hipóteses de singrar.

Logo que os objectivos gerais do centro tenham sido aprovados e assumidos, é possível desenvolver um plano anual de gestão ou de trabalho e elaborar um conjunto de documentos relativos às políticas específicas, que constituirá o quadro de actividades do centro. Podem ser postas em prática diferentes tipos de políticas dentro de um serviço de informação: política tarifária, política de empréstimos, política de fotocópias, política de intercâmbios documentais, etc.. O número de políticas depende da complexidade das actividades do centro. No âmbito deste manual, apenas vos serão apresentadas algumas políticas que, provavelmente, serão necessárias em qualquer centro de informação. Podem contudo ser muitas mais, em função das orientações do centro.

Política de utilizadores

A política relativa aos utilizadores define quem utiliza o serviço e quais são os serviços que esses utilizadores têm ao seu dispor. Por vezes, a política de utilizadores pode definir quem é que **não** pode utilizar o serviço. Assim, a política de utilizadores identifica todos os grupos específicos de utilizadores habilitados a utilizar o centro de informação e quais são os serviços a que podem aceder. Em alguns casos os serviços à disposição de cada utilizador podem ser diferentes em função do tipo de utilizador. Por exemplo: num estabelecimento de Educação Física, os professores poderão ter acesso gratuito ao serviço de fotocópias, enquanto que os estudantes têm que as pagar.

O acesso à informação/Políticas de aquisição ou de selecção

Estas políticas definem quais os recursos que o serviço de informação deve (ou não) adquirir e colocar à disposição dos utilizadores. Regra geral, os serviços de informação elaboram listas de temas e indicam a que nível e de que forma comunicam os seus recursos: Obras, periódicos, bases de dados em linha, etc.. Esta política é importante para determinar os recursos orçamentais de que o serviço necessitará.

Política documental

A política documental expressa de que forma o serviço de informação pensa tratar os recursos que vai adquirindo. Esta política define quais são os tipos de recursos que serão indexados e catalogados, como é que serão conservados, quais os que serão conservados indefinidamente, e quais os que serão reformados.

Política de empréstimo e de circulação

Esta política define, em geral, quais são as categorias de recursos que têm um acesso reservado, quem estabelece essa reserva, e por quanto tempo. A política de circulação define, quais são os suportes que podem sair do centro e, por esse meio, circularem automaticamente entre os utilizadores particulares. Os serviços de circulação contemplam, na maior parte dos casos os periódicos de actualidades, sendo que a decisão de colocação em circulação deve sempre ser tomada tendo em linha de conta a especificidade da organização.

Quando tiver estabelecido com clareza as suas políticas operacionais, o serviço de informação possui um quadro de actividades, compreendido por todos que pode, por seu turno, constituir o seu manual operacional. A detenção de um manual desse tipo é essencial para fornecer detalhes da organização do serviço, do seu funcionamento e pode ser uma ferramenta útil para explicar o quadro operacional da gestão aos utilizadores do serviço.

Devem ser implementados procedimentos tendentes à revisão das políticas em função de eventuais modificações do contexto. Por exemplo, não se torna necessário definir quem pode ter acesso à base *Medline* em CD-ROM, porque, de repente, essa base de dados passou a estar disponível em acesso livre na *Internet* para quem quiser. As políticas, assim como os planos estratégicos devem ser documentos vivos, reflectindo as situações sobre as quais operam.

É importante que esses documentos políticos sejam amplamente acessíveis e que olhemos para eles de vez em quando, dentro dos centros de informação, colocados em *Intranets* da empresa onde são facilmente actualizados e acessíveis a toda a equipa ao mesmo tempo.

**2ª PARTE: RECOMENDAÇÕES PARA A
CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE
INFORMAÇÃO DESPORTIVA**

2.1. A ANÁLISE DAS NECESSIDADES

Uma biblioteca de Desporto, centro de documentação ou centro de informação, é criado, normalmente, para fornecer o acesso à informação registada, a um público definido e pelos indivíduos que compõem o público.

Uma biblioteca de Desporto, centro de documentação ou centro de informação, é criado, normalmente, para fornecer o acesso à informação registada, a um público definido e pelos indivíduos que compõem o público. Em alguns casos, o centro de informação pode estar direccionado para uma pequena comunidade dentro de uma instituição com um qualquer papel no Desporto, como um colégio de Educação Física. Noutros casos, o centro pode ter sido criado para servir a totalidade da comunidade desportiva de uma nação, como é o caso de um centro nacional de informação desportiva.

Convém sublinhar, em primeiro lugar, que os centros de informação desportiva ou as bibliotecas de Desporto não existem isoladamente do contexto, constituem, isso sim, recursos destinados a satisfazer as necessidades específicas de informação de uma clientela identificada.

Quaisquer que sejam as dimensões e as características do público em causa, os centros de informação e as bibliotecas de Desporto devem, regra geral, adquirir, dar acesso a, e difundir materiais documentais tais como: obras, periódicos, brochuras, diapositivos, fotografias, recortes de jornal, cassetes vídeo, microformas, CD-ROM, e, cada vez mais, serviços em linha. Estes materiais devem ser objecto de uma selecção em função de objectivos precisos e devem ser organizados numa óptica de pesquisa, utilização e difusão, por um gestor de informação qualificado.

Segundo *Penna* [22], vivemos numa época de mutação constante do conceito de biblioteca. Nos dias que correm, as bibliotecas transformam-se em centros de comunicação, mais do que de distribuição de livros, e a distinção que alguns países ainda fazem, entre bibliotecas e centros de documentação tem cada vez menos razão de ser.

Quando se cria uma biblioteca, um centro de documentação ou de informação desportiva, o mais importante é definir as missões e objectivos do serviço de informação.

Esta definição depende, em geral, de dois factores:

- Das necessidades da instituição que alberga a biblioteca, o centro de informação ou de documentação, e
- Das necessidades individuais das pessoas que trabalham para essa instituição

As necessidades da instituição

Aquando da implantação de uma biblioteca ou de um serviço de informação é primordial que os objectivos desse serviço de informação desportiva estejam em concordância com os objectivos da organização, instituição ou agência que o alberga. Por exemplo, se o centro de informação for instalado num colégio de Educação Física, é óbvio que os objectivos do centro terão necessariamente que ver com o apoio aos professores e treinadores da instituição. Se o centro de informação estiver localizado num departamento ministerial, o serviço deverá então estar vocacionado ao fornecimento de

informação aos decisores da política desportiva. Se, por outro lado, o centro pertencer a um Instituto de Desporto, estará, provavelmente direccionado para as necessidades informativas dos treinadores, dos atletas e, talvez, dos investigadores ou dos médicos desportivos que trabalham no Instituto.

Como detectar as necessidades da instituição

Aquando da criação de um centro de informação, a primeira coisa a fazer é consultar os documentos fundamentais da instituição: relatórios anuais, brochuras de apresentação, textos oficiais ou regulamentos constitutivos da instituição. Esta documentação fornece informações sobre os objectivos principais da instituição de suporte, assim como sobre as características do seu pessoal e as necessidades informativas que o centro deverá satisfazer.

Em segundo lugar, a pessoa encarregue da concepção do centro de informação deve reunir-se com o responsável da instituição de suporte, com o objectivo de recolher a sua posição relativamente à razão primeira para a criação do centro de informação. Durante essa reunião deve ser clarificada a forma como o serviço se deve adaptar aos objectivos gerais da instituição de suporte, e definir quais poderão ser os utilizadores da biblioteca, do centro de informação ou de documentação. É essencial que a pessoa que tem a seu cargo a criação do centro de informação, assim como aqueles a quem se dirige tenham uma visão partilhada das razões que levam à sua criação. Não existe nenhuma justificação para a criação de um serviço de informação para o público, se a instituição de suporte não desejar afectar ao serviço de informação ou biblioteca, um edifício para o seu funcionamento.

Como determinar as necessidades individuais de informação

Para além de assegurar as principais necessidades da instituição, é também necessário consultar um largo espectro de públicos que serão utilizadores do centro de informação, com o objectivo de determinar as suas necessidades de informação mais prementes. *Clayton* [10], refere que essa consulta dos utilizadores já identificados ou potenciais, é essencial pelas razões seguintes:

- Os utilizadores constituem, obviamente, o melhor grupo para identificar as suas próprias necessidades e definir as suas próprias prioridades
- Os utilizadores que participam activamente no processo de planificação serão, muito provavelmente, os maiores apoiantes das propostas que decorrerem desse processo.
- As propostas que resultarem desse tipo de consulta terão também melhores hipóteses de serem aceites pelos administradores e os órgãos de tutela.

Essa consulta aos utilizadores, já identificados e potenciais, pode ser realizada através de conversas pessoais, ou com grupos-alvo, também através de reuniões, no decurso das quais as pessoas possam exprimir a sua visão sobre a forma como o serviço de informação poderá satisfazer as suas necessidades informativas. As necessidades também podem ser inventariadas por um

processo de inquérito, implicando a distribuição de um questionário aos utilizadores potenciais e a posterior análise das respostas. Qualquer que seja a estratégia adoptada, é essencial que sejam tomadas notas e elaboradas listas das necessidades informativas com o objectivo de as analisar em detalhe e, posteriormente, incorporá-las nos fins e objectivos do centro.

Durante a análise das necessidades, é muito importante que os utilizadores possam exprimir as suas necessidades, de uma forma não direccionada. Daí a grande vantagem dos contactos pessoais a través de entrevistas ou reuniões, que não estão condicionadas em termos de conteúdo, ao contrário do que acontece com os formulários ou questionários, que são preparados por alguém que necessariamente vai reflectir, nas perguntas escolhidas, a sua própria percepção das necessidades dos utilizadores.

É portanto necessário que essa consulta aos utilizadores não seja um mero exercício de relações públicas. Se o centro de informação decidir não corresponder a algumas necessidades expressas, deve, ao mesmo tempo, explicar as razões subjacentes a essa decisão, com vista à não defraudação de expectativas por parte dos utilizadores.

É natural, obviamente, que encontremos algumas dificuldades na detecção das necessidades, porque alguns utilizadores potenciais já têm alguma experiência das possibilidades que um centro de informação lhes pode oferecer e, nestes casos, é necessário que o perito estimule a imaginação desses utilizadores para além daquilo que conhecem. Por vezes, o responsável do serviço pode ter que procurar listas de obras, periódicos ou cassetes vídeo e deve dar a oportunidade aos utilizadores de exprimirem a sua opinião sobre a utilidade desse tipo de recursos. É importante que a identificação das necessidades, tome em linha de conta os utilizadores distantes, como os agentes regionais, porque as suas necessidades podem ser um pouco diferentes das que são identificadas junto dos utilizadores do serviço central. Em termos ideais, o responsável pela criação do serviço deveria encontrar-se com esse público para compreender as suas necessidades e as especificidades das suas actividades. De qualquer forma, no caso em que esse encontro pessoal seja impossível, a recolha das necessidades pode ser efectuada por telefone ou por inquéritos enviados por correio ou por via electrónica.

Nas práticas modernas de gestão é necessário envolver o cliente no desenvolvimento do serviço. No domínio dos serviços de informação, um utilizador, já identificado ou potencial, de um serviço de informação deve ser considerado como um cliente ou um cliente potencial e o serviço deve, permanentemente, ser desenvolvido com o objectivo de corresponder às necessidades dos seus clientes.

É importante que, durante o processo de planificação, o plano estratégico seja concebido no contexto próprio ao serviço de informação. Esse plano deve ter em conta os valores do pessoal da instituição, assim como os de carácter mais geral, relativos à instituição em si, tendo como fim que os objectivos individuais estejam em harmonia com os da instituição. Por exemplo, seria desajustado que um serviço de informação planificasse o fornecimento de dados científicos

sobre Desporto a atletas, se não houver nenhuma equipa interna da instituição especializada em Ciências do Desporto.

A análise das necessidades não deve ser considerada como um exercício estático. Para podermos manter o serviço de informação em concordância com os utilizadores, esse recenseamento das necessidades deve ser permanente. O serviço de informação poderá, por vezes, tomar consciência de uma nova necessidade interrogando os utilizadores, como por exemplo, a necessidade de informação para um novo projecto de pesquisa ou para a implementação de uma nova política. De qualquer forma, isto não resulta sempre assim, e pode ser necessário, de tempos a tempos, interrogar os utilizadores ou criar fóruns de discussão para assegurar que o serviço está em concordância com as suas necessidades. É igualmente necessário que a equipa do serviço seja activa com vista à detecção de mudanças estratégicas na instituição. Uma mudança de Governo, um novo Ministro, ou um novo Director, por exemplo, podem induzir mudanças de orientação política que podem ter impacto nas necessidades de informação das pessoas de tal organização.

Logo que esteja feita a análise das necessidades, o serviço de informação pode então preparar um documento que inclua os serviços que o serviço de informação vai fornecer (eventualmente os que não vai fornecer). Deverão também ser estabelecidas quais as necessidades de informação que irão ser satisfeitas tendo em conta as restrições orçamentais e as práticas encontradas para o fornecimento de recursos e serviços pedidos. Por exemplo, cada investigador científico de Desporto pode pedir a disponibilidade de um determinado periódico, mas apenas pode ser adquirido um exemplar e esse exemplar deve ser partilhado, através de um processo de circulação organizado pelo gestor da biblioteca ou centro de informação.

Se bem que a análise das necessidades seja, regra geral, realizada a um nível colectivo na instituição de suporte, de forma a estabelecer as grandes linhas políticas do serviço de informação, convém, igualmente, ter em linha de conta as necessidades individuais de informação do grupo de utilizadores. Graças ao progresso tecnológico, como a Difusão Selectiva de informação (DSI), é agora possível configurar o fornecimento de uma informação específica para um utilizador particular, de acordo com um perfil informacional pré-determinado. Esse mesmo tipo de serviços está também disponível para o fornecimento electrónico de páginas de sumários, através de serviços como o “*CARL Uncover*”, na *Internet*. Mesmo sem sistema em linha sofisticados, o gestor de informação pode colocar em funcionamento sistemas DSI manuais dirigidos a utilizadores específicos para a satisfação de necessidades específicas. Isto é manifestamente mais operacional numa pequena estrutura especializada, onde se estabelecem altos níveis de relações pessoais entre a equipa do centro e os utilizadores, do que numa biblioteca ou num serviço de informação encarregue de responder a necessidades públicas ou de uma vasta população estudantil.

Em todos estes casos, o objectivo do serviço de informação é o de satisfazer as necessidades de informação dos seus utilizadores e estar em concordância com os objectivos gerais da instituição de suporte.

2.2. OS LOCAIS

Antes de procedermos à planificação da organização espacial onde toda uma série de serviços será implementada, com equipamentos materiais, é preciso sublinhar a importância do enquadramento onde esses serviços serão oferecidos, ou seja, os locais.

Antes de procedermos à planificação da organização espacial onde toda uma série de serviços será implementada, com equipamentos materiais, é preciso sublinhar a importância do enquadramento onde esses serviços serão oferecidos, ou seja, os locais.

A instalação de um centro de informação compreende os locais, o mobiliário, o equipamento e o arranjo do espaço para levar a bom termo uma série de tarefas e fornecer serviços dirigidos aos utilizadores. Encontrar o enquadramento adequado para propor esses serviços é uma condição fundamental para que o centro possa desenvolver todo o seu potencial.

No que diz respeito ao imóvel, pode-se tratar de uma construção nova ou da requalificação de um edifício existente. As duas situações são diferentes (a primeira é mais pesada), no entanto, em qualquer dos casos, o responsável pelo centro de informação elaborará um caderno de encargos que terá em conta toda uma série de considerações de carácter económico e técnico.

A escolha dos locais destinados ao centro de informação desportiva está subordinada à sua situação no edifício e a uma série de condições estruturais. O papel, elemento maioritário nesses centros, é um material pesado que tende a perder a forma em função da carga, em particular no local destinado aos periódicos. Deverão também ser tomadas em consideração as condições de acolhimento ao público (incluindo pessoas portadoras de deficiência), a segurança das pessoas e bens, a alimentação eléctrica, etc.. Há outros factores dependentes do orçamento disponível e da vontade das autoridades superiores em conceder um espaço ao centro de informação são igualmente essenciais para a determinação da localização do centro.

Em termos ideais, o centro de informação deve estar localizado num sítio estratégico, facilmente acessível aos utilizadores.

O programa ou o *dossier* do projecto

O programa enuncia as missões, os objectivos, as funções do centro, assim como as infra-estruturas para os serviços que irão ser disponibilizados. Esse programa ou *dossier* de projecto deve ser preparado pelo responsável pelo centro de informação desportiva, em colaboração com o arquitecto ou construtor, com o objectivo de definir a planificação do projecto dando resposta às exigências específicas do caderno de encargos elaborado pelo responsável do centro e a sua equipa.

Deve ser transmitido ao arquitecto um determinado número de dados numéricos, estando entre os mais importantes o seguintes. O número de metros lineares de estantes e o número de utilizadores que beneficiarão do serviço. Quer dizer que o fundo documental e os utilizadores constituem os “elementos chave” do conceito de planificação da estrutura de toda a biblioteca ou centro de informação.

O programa também deve indicar as diferentes zonas de funcionamento, com base nas quais o espaço vai ser repartido:

- Zona de acolhimento e de empréstimos
- Zona de documentos de referência
- Zona de consulta de documentos
- Zona de consulta de suportes diversos:
 - Bases de dados
 - Microformas
 - Audiovisuais
- Zona de trabalho para o pessoal
- Zona de reprografia
- Zona de acesso livre
- Zona de periódicos

Organização do espaço

O programa permite repartir e dispor o espaço de acordo com um plano funcional [19].

Na organização de um centro de informação devemos considerar duas circulações base: A circulação de documentos e a circulação dos utilizadores. É necessário prever qual o circuito que o utilizador efectuará, desde o exterior do centro até ao posto de consulta escolhido, a fim de que seja estabelecida uma distribuição espacial lógica.

Para este fim, convém ter em conta as diferentes categorias de utilizadores consideradas pelo serviço. O investigador que pede uma artigo determinado, o jornalista que necessita de uma dado, e que se vão embora logo que tenham obtido a informação, o utilizador que está à espera de ser informado, aquele que quer constituir uma lista bibliográfica e que consulta todas as fontes de informação em diferentes suportes, aquele que se perde a ver as prateleiras e o que vem ler o jornal.

Para rentabilizar o espaço, é útil misturar os arranjos na sala de leitura, quer dizer, combinar as zonas destinadas às estantes com as áreas de determinados serviços. As obras de referência e de consulta estão dispostas nas estantes em acesso livre. É necessário contar com 35 a 40 obras por metro linear e cerca de 2,5 m² por cada lugar de leitura.

Se utilizarmos um escaparate no espaço reservado aos periódicos, no qual as revistas estejam dispostas horizontalmente antes da encadernação, é preciso prever 1 metro linear para cada 4 títulos.

A visualização de cassetes vídeo é efectuada em espaços individuais onde cada utilizador dispõe de uns auscultadores. É conveniente expor as cassetes com as caixas, ou então as caixas vazias, a fim de facilitar a informação ao utilizador sobre o fundo disponível.

Deverá haver, à disposição dos utilizadores, um número suficiente de lugares sentados, de acordo com o previsto no programa.

É cada vez mais frequente os centros atribuírem lugares individuais aos investigadores. Regra geral, trata-se de escrivaninhas em bateria, ou espaços intermédios separados por tabiques, que facilitam o isolamento necessário, e onde os investigadores podem utilizar o seu computador pessoal.

Se o centro de documentação tiver previsto um serviço de empréstimos, é necessário calcular o número potencial de utilizadores e providenciar para que a zona onde os livros são entregues esteja situada perto da saída, longe da sala de consulta. É importante que não haja espaços não visíveis. O pessoal do serviço de informação devem poder visualizar os movimentos e comportamentos dos utentes. Um posicionamento estratégico também facilita a sua localização, e os utentes sabem, a todo o momento onde estão as pessoas a quem podem recorrer.

O depósito destinado a armazenar o fundo documental que não está directamente à disposição dos leitores, pode estar situado no mesmo andar, num local central, no subsolo ou em forma circular. Num arquivo morto estima-se ser necessário reservar cerca de 5,5 m² por cada 1000 volumes.

É preciso assegurar que esse depósito esteja bem adaptado ao armazenamento dos documentos, que disponha de controle de temperatura, seja seco e isento de qualquer insecto que possa causar danos ao conteúdo do depósito.

Graças às novas tecnologias da informação é claro que as bibliotecas e os centros de informação desportiva são locais onde vão ser colocados múltiplos meios de comunicação. Se o centro desejar integrar essas novas tecnologias, deve tomar em linha de conta, na distribuição do espaço, as exigências da informatização. Convém prever a colocação de computadores e outros acessórios, as diferentes possibilidades de cablagem, assim como as ligações telefónicas.

O mobiliário

Para além do mobiliário destinado ao pessoal do centro, é necessário prever o mobiliário necessário à recepção dos utilizadores, mesas de trabalho, cadeiras, poltronas, mesas baixas, escaparates, vitrines, vestiários, etc. [19].

O equipamento

Existe uma grande variedade de modelos de estantes, fixas ou móveis, em madeira ou metálicas. Utilizam-se as fixas para a zona de acesso livre. É importante que as prateleiras sejam reguláveis e que os painéis laterais possuam uma superfície plana para facilitar a posição correcta dos livros. Também é recomendável a existência de um cerra-livros. Na zona das revistas, colocamos, segundo a dimensão do centro, estantes móveis (compactas). O comando dessas estantes pode ser manual, semiautomático ou automático. Estes materiais são muito úteis para uma gestão optimal do volume de armazenamento disponível.

Para as diferentes categorias de suportes: fichas, fotografias, dispositivos, microfílm, utilizam-se armários especiais à prova de fogo, calor e humidade onde podemos colocar os documentos mais sensíveis, frágeis ou valiosos.

Outros elementos do programa

O projecto deve compreender, para além de uma série de dados numéricos (metros quadrados de superfície, metros lineares de estantes, etc.), outros factores de conforto, para que o utilizador se possa sentir à vontade dentro da biblioteca. Entre esses factores podemos referir o mobiliário, o silêncio, a eliminação de barreiras arquitectónicas e a temperatura [14].

A qualidade da iluminação – seja ela natural ou artificial – é uma das condições importantes de conforto dos locais. Existem normas sobre a optimização luminosa. Estas normas dizem respeito ao tipo de iluminação assim como à sua intensidade relativamente às várias áreas de serviço. Se bem que a iluminação artificial tenha um nível de conforto superior, provoca alterações térmicas importantes. Por esse motivo, é necessário evitar que a luz solar se reflecta nos documentos. O papel amarelece com o tempo e o excesso de luz solar ou uma iluminação inadequada afectam também a cor das fotografias.

Um outro elemento importante são as condições acústicas. Na organização do espaço, é preciso ter em conta as fontes sonoras externas (instalações sanitárias, ar condicionado, etc.) assim como o barulho gerado na sala de leitura pela presença do público nas zonas de empréstimo ou de informação, e o funcionamento de aparelhos de reprodução.

É possível, através de determinados procedimentos, atenuar ou mesmo suprimir os distúrbios sonoros. Apesar de uma insonorização completa necessitar de tratamentos sofisticados e ser cara, existem soluções mais simples que podem produzir resultados satisfatórios. É necessário dispor as estantes de tal forma que funcionem como painéis acústicos. Como o livro é um material pesado e esponjoso, pode absorver uma gama de frequências muito grande [14].

Para a conservação dos documentos, é preciso ter em conta o grau de humidade relativa do local, porque o excesso de humidade favorece o aparecimento de cogumelos e bolores que são prejudiciais à conservação do papel. Sendo esse o caso, é necessário providenciar a existência de aparelhos que absorvam a humidade do ar ambiente. Se bem que existam normas de temperatura ambiente e de graus de humidade recomendáveis, é conveniente informarmo-nos junto dos fornecedores sobre os diferentes equipamentos propostos. Porque as condições climáticas variam em função do país.

Se o centro for muito frequentado, é necessário proteger os documentos de acesso livre através da colocação de um aparelho de detecção electrónica de furtos.

Para além dos dispositivos de segurança para pessoas e incêndios, convém prever instalações técnicas adequadas (eléctricas, climatização, sanitários, etc.).

Por fim, é necessário regulamentar a interdição de fumar, de comer e beber nas salas de leitura, por causa dos riscos de incêndio, de incómodo para os outros utilizadores, dos deterioramentos causados pelo tabaco e das manchas que podem ser provocadas nos documentos.

2.3. O PESSOAL

A abordagem à questão do pessoal do centro de informação desportiva conduz inevitavelmente ao dever de responder às três interrogações seguintes:

- Quais são as funções e as tarefas em causa?
- Quais são as qualificações necessárias?
- Qual o número de pessoas necessário?

A abordagem à questão do pessoal do centro de informação desportiva conduz inevitavelmente ao dever de responder às três interrogações seguintes:

- Quais são as funções e as tarefas em causa?
- Quais são as qualificações necessárias?
- Qual o número de pessoas necessário?

As funções e as tarefas

O tipo, o volume e a repartição das funções e tarefas que devem ser levadas a cabo num serviço de informação e documentação podem variar segundo:

- A amplitude e a dimensão das missões:

Centro com vocação nacional ou internacional, centro de uma fundação ou serviço de uma unidade administrativa, por exemplo.

- As características do público dominante:

Praticantes e treinadores, investigadores científicos, estudantes e professores, quadros administrativos, etc.

- As escolhas efectuadas relativamente aos serviços a fornecer:

Conservação e consulta, pesquisa e difusão selectiva, perguntas-respostas, etc.

Podemos partir do princípio que, regra geral, o serviço terá que conter:

Funções de Direcção

- Organização e orientação do serviço;
- Gestão administrativa, financeira e contabilística;
- Comunicação externa.

Funções de animação

- Condução e desenvolvimento dos projectos.

Funções de informação e documentação

- Constituição do fundo documental;
- Conservação do fundo documental;
- Tratamento dos documentos;
- Pesquisa documental;
- Difusão de informação local e remota.

Funções de vigilância informativa

- Localização e vigilância de fontes de informação;

- Fornecimento de informação a um público-alvo.
- ❑ Funções de secretariado
- ❑ Funções de logística tecnológica
 - Escolha e colocação em funcionamento dos equipamentos;
 - Acompanhamento e manutenção dos materiais.

Cada uma destas funções pode ser desempenhada por um ou mais postos de trabalho especializados. Portanto, na maior parte das situações, trata-se de postos de trabalho compostos, quer dizer, que coexistem num mesmo posto de trabalho físico, diversas funções provenientes de especializações diferentes. É este o caso mais frequente na fase de implantação de centros, no decurso da qual as pessoas que aí trabalham devem realizar uma multiplicidade de tarefas diferentes.

Todas estas funções estão agregadas, por seu turno, a tarefas que têm como objectivo a realização concreta do conjunto das operações necessárias ao bom funcionamento do centro, ou seja, à cobertura completa e eficiente das missões.

Estas tarefas são caracterizadas pelo seu grau de complexidade, os conhecimentos gerais e técnicos que exigem e as responsabilidades que lhes são inerentes.

De uma forma clássica, dividem-se os escalões profissionais numa relação directa com as tarefas que desempenham:

- ❑ Nível profissional de execução: Para a realização de tarefas materiais e elementares, não sendo necessário um nível de qualificação profissional elevado mas sendo, ainda assim, necessária uma introdução às técnicas documentais (p.ex: arrumação da biblioteca, manuseamento das obras, etc.).
- ❑ Nível profissional intermédio: Constitui o coração dos efectivos do centro para a realização de tarefas técnicas, com a possibilidade de terem responsabilidades e iniciativas. Este nível profissional implica um grau de qualificação profissional e geral (p.ex: catalogação, indexação, pesquisa documental, fornecimento selectivo de informação, etc.).
- ❑ Nível profissional superior: Para a realização de tarefas de concepção, organização e supervisão das diferentes funções da cadeia documental. Este nível requer uma sólida formação profissional e geral, assim como uma experiência de vários anos na área.

É evidente que nos centro pequenos, estes níveis têm tendência a confundir-se, enquanto que nos centros médios as tarefas podem ser partilhadas, factor esse que é propício ao reforço do espírito de equipa. As

unidades de maior dimensão podem efectuar uma distribuição analítica das tarefas, e recrutar especialistas para as assegurar.

As qualificações

Em termos ideais, o pessoal de um centro de informação desportiva deve reunir uma tripla competência:

- ❑ Competência no domínio do Desporto, a fim de estar em condições de melhor conhecer as necessidades dos utilizadores, de efectuar escolhas pertinentes sobre as fontes de informação a adquirir, de efectuar tratamentos judiciosos e, por fim, efectuar uma difusão selectiva da informação eficaz.
- ❑ Competência no domínio das técnicas e tecnologias de informação com o objectivo de estar em condições de tratar racionalmente a informação recolhida, para que possa ser efectuada uma pesquisa rápida e uma disponibilização pertinente de informação, assim como para assegurar a comunicação e os intercâmbios com outros centros.
- ❑ Competência em línguas estrangeiras, em particular o inglês que se tornou o idioma veicular da linguagem científica e técnica, que assegura afluxo exterior sem o qual qualquer fundo documental se torna incompleto.

Não é muito frequente encontrarmos estas três competências reunidas numa só pessoa, porque, na maior parte dos países correspondem a formações e meios profissionais muito distintos. É por isso, que a noção de equipa tem aqui o seu sentido mais pleno, com o fim de assegurar a presença simultânea destas três competências indispensáveis na constituição e funcionamento do centro de informação desportiva.

A estas competências profissionais devemos juntar qualidades pessoais inegáveis:

- ❑ Ligação entre produtores e utilizadores. O profissional de informação exerce uma profissão de comunicação e contacto. Neste âmbito deve possuir um nível elevado de capacidade de relacionamento pessoal.
- ❑ Ao serviço dos utilizadores, o profissional de informação deve-se sempre disponível e em vigilância permanente relativamente à procura.
- ❑ Partilha de tarefas constante. Deve ter o sentido do trabalho em equipa.
- ❑ Deve ser exemplo de ordem, de reflexão e poder de decisão, no sentido de classificar e realizar escolhas entre soluções possíveis e, muitas vezes, contraditórias.

- ❑ Deve ser curioso em relação aos outros, às informações técnicas, às técnicas, aos organismos. Deve existir uma procura constante de melhoria da pertinência das suas prestações.
- ❑ Deve-se mostrar adaptável à evolução dos conhecimentos, às necessidades e às tecnologias que deve ser capaz de dominar.
- ❑ Deve ser perseverante, porque trabalha a maior parte do tempo em processos contínuos; e modesto porque vai ser sempre um intermediário de informação em relação à qual não deve tirar proveitos ou méritos.
- ❑ Por fim, discrição e rigor profissional são características essenciais para o exercício das suas funções. Essas características são o objecto de regras de conduta, formalizadas ou não em códigos de conduta ou códigos deontológicos, correntemente aceites por consenso entre os profissionais da área [19].

É muito difícil, na ausência de um estudo sobre a matéria, descrever com precisão as origens e as características profissionais dos agentes actualmente em funções nos centros de informação desportiva por todo o mundo. Podemos, contudo, distinguir quatro grandes classes, cuja importância relativa pode ser muito variável em função dos locais e países.

- ❑ Os profissionais da informação. Foram formados em estabelecimentos especializados no domínio das ciências da informação em exclusivo, ou como formação complementar.

Constituem o fundamento profissional das actividades do centro de informação pelo seu domínio dos métodos, das técnicas e das tecnologias documentais. Nesse sentido a sua presença é essencial para assegurar um quadro racional e durável do funcionamento do centro. Por outro lado, falta-lhes muitas vezes adquirir o conhecimento do meio, das necessidades dos utilizadores e das fontes de informação pertinentes.

- ❑ Os profissionais do Desporto. Podem ter origens diversas: treinadores, professores ou investigadores. O mais frequente é que estejam em fim de carreira (mas nem sempre), uma vez que, por razões variáveis já não podem, ou não querem, exercer a sua profissão original. Trazem ao sistema a sua experiência e competência no seu domínio de especialidade, possuindo um contacto “natural” com os utilizadores, porque têm conhecimento de causa das suas necessidades. A sua posição no serviço, muitas vezes dentro da hierarquia, pode ser uma ajuda preciosa, sendo no entanto necessário que adquiram uma formação apropriada em ciências e técnicas de informação.
- ❑ Os profissionais de outros ramos da informação. Podem ser reprodutores, técnicos de informática ou técnicos de audiovisual. A sua área de competência pode ser muito interessante no domínio das tecnologias desenvolvidas pelo centro. Uma formação complementar em ciências e

tecnologias de informação pode permitir-lhes uma melhor integração da sua actividade especializada no trabalho da equipa. Deverão adquirir conhecimentos relativos ao domínio do Desporto e aos utilizadores.

- ❑ O pessoal administrativo: Secretárias, adjuntos de administração, na maior parte dos casos nomeados para dar assistência ao funcionamento do centro no plano administrativo. A sua presença é indispensável para assegurar um determinado número de tarefas operacionais tendo em conta a sua especialidade. Será muito útil uma formação complementar, a fim de que sejam tidas em conta as especificidades de um centro de informação desportiva.

O número de funcionários

A determinação do número de funcionários do serviço de informação desportiva deve resultar do equilíbrio entre a capacidade de oferta (nomeadamente no plano da massa salarial afectada ao pessoal do serviço), e o nível qualitativo e quantitativo da procura.

Na realidade, a análise prévia das necessidades permite, seguramente, definir os objectivos, funções e tarefas que o serviço deverá desenvolver a fim de as satisfazer. Contudo, esta operação perderia qualquer hipótese de sucesso se não tivesse em conta o contexto dos meios e, em particular, o contexto do pessoal posto à disposição para essas actividades.

Quer isto dizer que não existe nenhuma regra rígida em relação a esta matéria, ou que a regra consiste na adaptação a cada situação particular. Conhecemos centros que funcionam com apenas três pessoas, e outros que têm mais de sessenta funcionários.

No primeiro caso trata-se seguramente de serviços de apoio a uma instituição, dedicados a um público maioritariamente interno e pouco diversificado, com um número reduzido de serviços disponíveis, tendo em conta, essencialmente, a consulta de um fundo especializado, o empréstimo e o fornecimento de informação editada por fontes locais.

Também se pode tratar, embora seja mais raro, de serviços muito especializados na vigilância e no fornecimento de informação a um público-alvo muito bem definido, utilizando em larga escala os novos recursos tecnológicos e, nomeadamente, a *Internet*. Esta situação, além do mais, constitui um meio eficaz para otimizar os recursos humanos do serviço.

No segundo caso, trata-se de centros nacionais, constituídos há muito tempo, que desenvolveram todas as funções informacionais, em todos os suportes, necessários à cobertura de um público muito grande e diversificado. Podemos, em particular, encontrar nestes centros, unidades de tradutores para acesso a literatura internacional através da

língua nacional, e actividades editoriais para a produção e a difusão de conhecimentos originais no domínio do Desporto.

2.4. AS FONTES DE INFORMAÇÃO EM DESPORTO

Aquando da implantação de um serviço de informação desportiva, temos à nossa disposição múltiplas fontes de informação. Algumas sob a forma impressa, mas há um número crescente dessas fontes que se têm tornado acessíveis em formatos electrónicos: CD-ROM ou directamente em linha na *Internet*.

Aquando da implantação de um serviço de informação desportiva, temos à nossa disposição múltiplas fontes de informação. Algumas sob a forma impressa, mas há um número crescente dessas fontes que se têm tornado acessíveis em formatos electrónicos: CD-ROM ou directamente em linha na *Internet*. A escolha das aquisições de fontes depende dos factores seguintes:

- As necessidades dos utilizadores
- Os recursos financeiros disponíveis para a aquisição de fontes de informação
- A infra-estrutura tecnológica do serviço de informação para o tratamento e difusão de informação

Se bem que este capítulo vos possa desde logo dar uma perspectiva ampla das fontes de informação em Desporto, recomendo a todos os criadores de centros de informação desportiva a leitura da obra de Michele Shoebridge intitulada “*Les sources d’information en sport et loisirs*” [28], que lista as principais fontes de informação de Desporto.

Em geral, podemos dizer que existem quatro fontes fundamentais de informação desportiva:

- As fontes impressas compreendendo obras, periódicos, actas de conferências, jornais diários, brochuras.
- As fontes audiovisuais compreendendo as cassetes vídeo, os CD-ROM, as fotografias, os discos vídeo, as cassetes audio.
- As fontes electrónicas, em linha ou residentes, compreendendo a *Internet*, as bases de dados em CD-ROM, as bases de dados em linha.
- As redes pessoais e institucionais.

As fontes impressas de informação desportiva

Em qualquer biblioteca ou centro de informação, é necessário constituir, desde o início, um fundo para a aquisição contínua de obras, periódicos e documentos científicos.

AS OBRAS

Constituem classicamente o fundo principal das bibliotecas e centros de informação, e devem ser adquiridas em função das necessidades dos utilizadores. Algumas dessas obras podem ser obras de referência como enciclopédias e dicionários, manuais e relatórios.

Se bem que não seja possível estabelecer uma lista definitiva de todos os tipos de obras que devem existir num centro de informação desportiva, também é verdade que as obras cobrindo temas como: Educação física, filosofia, sociologia, treino, gestão de instalações, fisiologia, sociologia, aprendizagem, biomecânica, história, gestão, medicina desportiva, fisiologia do desporto, todos têm o seu lugar nos fundos de um centro de informação desportiva. As obras de referência não podem, em princípio, deixar o centro e são consultadas

pontualmente. Estas obras são frequentemente textos regulamentares, dicionários, directórios de organismos, manuais bibliográficos e estatísticas.

É possível identificar as listas de obras desportivas disponíveis através de ferramentas tais como *Books in Print* e *British Books in Print*, assim como bibliografias nacionais especializadas que publicam as listas completas de obras editadas num domínio específico. A Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América, que difunde o seu catálogo na *Internet*, constitui igualmente uma fonte de informação útil para a pesquisa de obras sobre Desporto. Regra geral, estas ferramentas de localização que podem ser caras, estão acessíveis nas grandes bibliotecas universitárias ou públicas, onde podem ser consultadas.

Existem inúmeros fornecedores de obras de Desporto em todo o mundo. O IASI pode-vos fornecer uma lista. É aconselhável para qualquer centro de informação desportiva novo, escrever a esses fornecedores a fim de que estes coloquem o centro na lista de difusão dos seus catálogos e das novidades. Também é possível obter gratuitamente obras com listas de itens repetidos de outras bibliotecas ou através de acordos de intercâmbio.

É importante para a manutenção do fundo, verificar em permanência o conteúdo das obras por forma a assegurar que estão actualizadas e que são pertinentes. Assim como as regras e as técnicas desportivas evoluem, também as obras desactualizadas podem conduzir ao ensino de técnicas erradas. Os fundos antigos devem ser reformados ou colocados em arquivos.

OS PERIÓDICOS

Os periódicos e as revistas constituem fontes de informação desportiva sobre a actualidade e são, regra geral, adquiridas por assinatura anual. São publicados no mundo inteiro centenas de periódicos desportivos, contendo as actualidades mais recentes e mais procuradas, assim como artigos científicos. A base de dados *Sport* tem publicada e indexada uma lista dos principais periódicos desportivos e está acessível no Centro de Recursos de Informação Desportiva (SIRC) do Canadá. O directório dos periódicos internacionais *Ulrich* é uma lista completa de periódicos editados em todo o mundo e esse directório está, regra geral, acessível nas grandes bibliotecas universitárias ou públicas.

Os periódicos adquiridos por um centro de informação desportiva, dependem , em boa mediada da tipologia dos utilizadores e, muitas vezes, constituem uma mistura de periódicos de desportos específicos como *Rugby World* ou *Swimming World*, com títulos mais generalistas ou científicos como o *Journal of Sports Science*, *Olympic Review* e *Sports Illustrated*.

Existe um grande número destes periódicos desportivos disponíveis no distribuidor *Human Kinetics*, contudo é igualmente possível obtê-los através de agências de subscrições e, frequentemente, através do próprio editor. Por vezes também é possível obter gratuitamente estes periódicos através de como federações internacionais de alguns desportos. Contudo, o número de revistas

distribuídas gratuitamente está a baixar por causa da subida dos custos de impressão e do papel que se faz sentir no mundo inteiro.

Muitas vezes é importante, no momento da assinatura de um periódico, verificar se o mesmo está indexado numa base de dados como, por exemplo, a *Sport*, a *Spolit*, a *Heracles* ou a *Atlantis*, porque a disponibilidade destes meios de indexação permite, a longo prazo, recuperar informação específica contida nessas revistas.

ACTAS DE CONFERÊNCIAS

Este tipo de documentos é, geralmente, de natureza científica, e solicitada mais frequentemente pelo investigadores. Tem habitualmente a forma de comunicação apresentada no decurso de uma conferência nacional ou internacional sobre Desporto. As comunicações apresentadas nas conferências dizem respeito a disciplinas desportivas variadas e estão geralmente compiladas num só volume pelo organizador da Conferência. O documento final está normalmente acessível ao público alguns meses após a conclusão da conferência.

Para adquirir este tipo de documentação, é importante anotar o local e datas de realização do evento, consultando os calendários internacionais para, em seguida, solicitar aos organizadores uma cópia das actas ou as informações necessárias para as obter. Tendencialmente, estas actas são, hoje em dia, publicadas na *Internet*, o que reduz consideravelmente os tempos de publicação que se praticavam no passado, mas implicam, às vezes maior quantidade de trabalho.

Está disponível na *Internet*, no endereço <http://www.sirc.ca/calen.html>, uma lista de conferências que se realizam a breve prazo. Como as actas de conferências são. Muitas vezes, difíceis de encontrar, recomenda-se aos centros de informação desportiva que recolham e indexem as actas de todas as conferências que se realizem no país respectivo para em seguida, se possível, serem colocadas numa base de dados.

OS JORNAIS

Foi dito que os jornais constituem o reflexo mais fiel das opiniões do público e da sociedade e que também representam uma fonte indispensável não apenas no que às necessidades de informação diz respeito, mas também para fins de investigação. Os jornais podem ser considerados, por outro lado, como os “rascunhos” das reuniões e eventos desportivos quotidianos. Muitas vezes, os centros de informação recortam e agrupam os artigos de imprensa por temas específicos, que colocam à disposição dos utilizadores. Quanto às aquisições de imprensa internacional, isso depende, primeiro que tudo, das necessidades dos utilizadores. Cada vez mais, a imprensa nacional e internacional é difundida em formato electrónico, em CD-ROM, ou na *Internet*.

As fontes audiovisuais de informação desportiva

Nos dias que correm, as cassetes vídeo, os CD_ROM interactivos, as fotografias, os videodiscos e as cassetes áudio têm uma grande procura por que são excelentes recursos para mostrar movimento, que é um componente fundamental do Desporto. Este tipo de recursos são, evidentemente, essenciais para os treinadores e para os atletas que dedicam uma boa parte do seu tempo à análise da prestação desportiva. Há muitas apresentações interessantes, discursos e conferências sobre assuntos desportivos que também são, hoje em dia registados em cassette áudio por quadros administrativos e investigadores.

As cassetes vídeo, os videodiscos e os CD-ROM são, basicamente, de dois tipos. O primeiro tipo compreende principalmente a diversão como os Jogos Olímpicos, os Jogos da *Commonwealth* ou os Festivais Nacionais de Desporto (mesmo que também encerrem um valor pedagógico para os atletas e treinadores para fins de análise da prestação desportiva). O segundo tipo é representado pelos documentos produzidos para fins pedagógicos, relacionados com uma situação de aprendizagem ou de treino, onde a metodologia tem o papel principal.

Todos esses recursos requerem equipamento especializado. Há muitos serviços de informação que dão um destaque particular, dentro do centro, à utilização individual e colectiva desses suportes.

As cassetes áudio disponíveis no mercado podem ter formatos diferentes. Algumas delas são agora facilmente acessíveis e podem ser encomendadas internacionalmente contendo, a maior parte, comunicações apresentadas no âmbito de conferências nacionais e internacionais.

Podemos tomar como regra o facto de que nenhum fornecedor consegue, em exclusivo, suprir todas as necessidades ao nível de cassetes vídeo, videodiscos, cassetes áudio e CD-ROM, de um centro de informação. Cada um dos suportes deve ser objecto de uma encomenda distinta e, muitas vezes, essas encomendas têm que ser efectuadas a grandes fornecedores estrangeiros, com os inconvenientes relativos aos custos acrescidos relacionados com operações de câmbio e com a impossibilidade de se ver o documento original. Assim como para as obras, é aconselhável escrever aos fornecedores para que estes nos inscrevam na sua lista de distribuição dos seus catálogos e novidades. As cassetes vídeo e os Cd-ROM também são muitas vezes apresentados em revistas desportivas e podem ser encomendados por correio. O "*SPORT Discus*" também referencia estes suportes e fornece informações detalhadas sobre a sua acessibilidade.

Muitos organismos tais como a *American Alliance for Health Physical Education Recreation and Dance (AAHPERD)*, a *American Swin Coaches Assotiation (ASCA)*, o *American College of Sports Medicine (ACSM)*, e o *National Strenght and Copnditioning Assotiation (NSCA)*, produzem cassettes audio das conferências principais. Essas cassettes podem ser encomendadas directamente aos organismos. De qualquer forma, estas cassetes também são

muitas vezes referenciadas em periódicos desportivos e podem ser encomendadas por correio.

Em alguns centros de informação desportiva, existem equipamentos para a produção de documentos audiovisuais tais como cassetes vídeo sobre o treino desportivo, assim como o registo de programas de televisão, por satélite ou cabo.

As fontes electrónicas, em linha ou residentes, de informação desportiva

A obtenção de informação electrónica de qualquer parte do mundo tornou-se, nos dias que correm, uma necessidade absoluta para todos os centros de informação desportiva. As fontes de informação em linha estão, muitas vezes, mais actualizadas do que as mesmas fontes em papel, apesar de que o acesso a essas fontes requer equipamentos tecnológicos que nem todos os centros possuem. Em alguns casos, a utilização dessas fontes modificou as funções do pessoal do serviço no sentido em que, mais do que conservadores do fundo permanente dos centros, essas pessoas trabalham agora como guias e “navegadores” na pesquisa de recursos dentro de redes informáticas, que se tornaram directamente acessíveis aos utilizadores.

AS BASES DE DADOS

Há duas fontes de informação desportiva muito importantes que são as bases de dados *SportDiscus* e *Medline*. Todavia, convém sublinhar que, segundo o idioma em causa, alguns países escolhem outras bases de dados, como por exemplo, a base de dados alemã *Spolit*. Essas bases de dados são actualizadas continuamente e permitem a pesquisa de uma informação específica através de palavras-chave, assim como por outros parâmetros, tais como: o assunto, a data, o autor, a data de publicação, etc..

SPORTDiscus

Esta base de dados, actualizada mensalmente, contém cerca de 400.000 artigos indexados, actas de conferências, cassetes vídeo, teses, monografias e relatórios de pesquisas cobrindo o vector multidisciplinar do Desporto, a forma física e a reabilitação. Esta base de dados é mantida pelo *Canadian Sports Information Resource Centre (SIRC)* e avalizada pela UNESCO enquanto base de dados internacional de Desporto. Alguns países como a Austrália, a França, a Espanha, a China, etc. contribuem para a produção dessa base de dados. Cada uma das referências adicionadas ao banco de dados é indexada segundo palavras-chave específicas (descritores), extraídos do Thesaurus *SPORT*. Esse Thesaurus está acessível em linha e sob a forma impressa e pode ser encomendado. Os documentos referenciados na base de dados podem, regra geral, ser obtidos junto do centro produtor da referência, através de empréstimo inter-bibliotecário ou através de um serviço como o *SPORTEExpress*, produzido pelo SIRC. Esta base de dados também inclui a base de dados francófona *Heracles*, a base de dados hispânica *Atlantes*, assim como o catálogo em linha do Museu Olímpico do Comité Internacional Olímpico. Foram recentemente adicionadas à base de dados, informações sobre publicações electrónicas.

A base de dados APORTDiscus está acessível em todo o mundo através de difusores, tais como: *Compuserve* (através da *IQUEST* como *SFDB* ou do *Knowledge Index* na *SPORT*), *Knight- Ridder Information Inc.*, *Data-Star* na *SPORT*, *Dialog (File 48)*, *Ovid Technologies(SFDB)*, *Sticnet* (Taiwan).

A *SPORTDiscus* também está acessível num CD-ROM muito fácil de utilizar, actualizado quatro vezes por ano, e distribuído pela *Silver Platter Inc.* e pela *Ovid Technologies*. Para obter mais informações sobre estes distribuidores, é favor contactar:

SIRC, 1600 James Naismith Drive, Gloucester,
Ontario K1B 5N 4, Canada
Fax: +613 748 56 58
Email: moreinfo@sirc.ca

MEDLINE

A *MEDLINE* é a base de dados bibliográficos da Biblioteca de Medicina dos Estados Unidos da América, e contém vários milhões de referências. Esta base de dados está disponível em CD-ROM, mas também gratuitamente na *Internet*. A *MEDLINE* é um instrumento poderoso para a pesquisa de literatura biomédica, e referencia integralmente artigos de mais de 3.200 periódicos. Mais de 75% das referências são publicadas em inglês. Os domínios cobertos por esta base de dados são, principalmente: a microbiologia, a nutrição, a higiene, a farmacologia e a terapêutica.

O CD-ROM é actualizado todos os meses e pode ser adquirido por assinatura através de agências como a *Silver Platter Inc.*, que tem representações em muitos países. Contudo, se por essa via forem encontradas dificuldades, é possível enviar uma carta ou um fax directamente à casa-mãe: *Silver Platter Information Inc.*, 100 River Ridge Drive, Norwood, MA 02062-5043, USA.
Fax: +617 769 87 63.

INTERNET

Com mais de 70 milhões de utilizadores em todo o mundo, a *Internet* tornou-se a super auto-estrada da informação global. "Surfar" na *Internet* é uma expressão popular que significa navegar na *Internet* utilizando um computador, permitindo assim, um acesso quase ilimitado a um imenso reservatório de informação e de serviços gratuitos, utilizando ligações de hipertexto.

Se bem que seja impossível quantificar a massa de informações desportivas residentes na *Internet*, não há dúvida de que ela constitui uma fonte preciosa de informação em todos os domínios do Desporto. As federações desportivas internacionais utilizam cada vez mais a *Internet* para difundir informação que produzem como, por exemplo, regulamentos, calendários de actividades, resultados e classificações. Também encontramos um número crescente de publicações e periódicos em texto integral, assim como catálogos de bibliotecas desportivas. As imagens e o vídeo também se encontram com cada

vez maior frequência e, com o desenvolvimento da *WebTv* que transforma o posto de televisão em terminal *Internet*, essa progressão vai prosseguir.

Face a toda esta massa informativa, o mais difícil é saber por onde começar. Há muitos motores de pesquisa à nossa disposição, tais como: *Yahoo*, *Excite*, *Alta Vista*, *Lycos*, *Webcrawler*, etc. que nos podem conduzir a sítios por todo o mundo e em todos os domínios imagináveis dentro do Desporto. Existe uma ferramenta de pesquisa específica para sítios desportivos na *Internet*: A *SportQuest* que é desenvolvida pelo SIRC canadiano e cujo endereço é: <http://www.sportquest.com>

As redes pessoais e institucionais

Se bem que os centros de informação possam ter acesso às fontes tradicionais anteriormente descritas, é importante não negligenciar as redes pessoais e institucionais que a equipa do centro pode utilizar como fontes. Essas fontes situam-se, a maior parte das vezes, na cidade ou no país do centro de informação, nas universidades, grandes bibliotecas e organizações desportivas onde se podem encontrar respostas a necessidades de informação. Tendo como princípio que nenhum centro pode, por si só, manter um fundo exaustivo e pertinente face às necessidades dos utilizadores, é pois necessário que o serviço de fornecimento de informação utilize serviços como o empréstimo inter-bibliotecário ou o serviço de fotocópias, fornecidos por diferentes organizações. Por outro lado, os centros de informação desportiva recorrem muitas vezes a redes internacionais de distribuidores de informação, tais como a Associação Internacional para a Informação Desportiva (IASI) para os ajudar a pesquisar fontes adequadas à satisfação das necessidades dos seus utilizadores.

Para estar em condições de detectar as fontes de informação desportiva pertinentes, o pessoal dos serviços de informação deve assegurar uma vigília permanente de novos recursos, novas tecnologias e novas redes que os possam ajudar nas suas funções.

2.5. AS TÉCNICAS DOCUMENTAIS

Primeiro que tudo, é necessário definir com precisão uma política de aquisições em função dos objectivos gerais do centro de documentação, dos públicos em causa, do orçamento disponível, dos recursos humanos que se podem dedicar ao tratamento documental e da riqueza do ambiente documental do centro.

A aquisição de documentos para a constituição do fundo

Primeiro que tudo, é necessário definir com precisão uma política de aquisições em função dos objectivos gerais do centro de documentação, dos públicos em causa, do orçamento disponível, dos recursos humanos que se podem dedicar ao tratamento documental e da riqueza do ambiente documental do centro. Esta reflexão deve incidir em todos os tipos de documentos (obras, assinaturas de periódicos, vídeos, teses em papel ou microfichas, CD-ROMs, programas informáticos, etc.) com o objectivo rendibilizar economicamente o centro. Assim, o número crescente de títulos de periódicos científicos e técnicos, obriga a uma selecção rigorosa das assinaturas, na sequência de uma análise precisa das necessidades. É particularmente importante, relativamente a este tipo de documentos, estudar uma solução alternativa de aquisição, por exemplo, através do pedido de fotocópias de artigos que, hoje em dia, estão muito bem descritos em muitas bases de dados ou publicações bibliográficas correntes.

Também é necessário elaborar uma política de acolhimento das doações que implicam um tratamento documental muitas vezes tão inútil como dispendioso.

Para um inventário exaustivo das fontes de informação, deve o leitor consultar a contribuição de Nerida Clarke, neste livro, no capítulo anterior. De qualquer forma, a multiplicidade de fontes disponíveis, ao mesmo tempo que permite conhecer a existência de um novo documento rapidamente, também torna mais difícil a decisão sobre uma eventual aquisição, porque normalmente a informação a que se tem acesso é apenas uma referência bibliográfica. As análises posteriores que são feitas pelas revistas especializadas permitem tomar uma decisão um pouco mais tardia, mas mais esclarecida.

A catalogação

Na impossibilidade de utilização directa (por importação através de um sistema informatizado) ou de recópia (numa ficha manual) a boletim catalográfica efectuada por outrem, qualquer documento que seja integrado no fundo documental deve ser objecto de uma descrição bibliográfica que não será, em todos os casos, tão completa como a de uma agência bibliográfica nacional mas que, mesmo em termos simples, deve respeitar as normas internacionais e nacionais em vigor.

As ISBD (*International Standard Bibliographic Description*) constituem-se como as recomendações da *Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques* (IFLA) para a uniformização (estrutura e pontuação) dos múltiplos elementos que compõem a descrição bibliográfica: ISBD (M) para as monografias, ISDB (S) para as publicações em série, ISBD (CM) para os documentos cartográficos, ISDB (NBM) para os não livros, ISBD (PM) para a música impressa, ISBD (CF) para as fichas informáticas.

Em muitos países, também são aplicadas à descrição dos documentos normas nacionais, como, por exemplo, as normas AFNOR em França.

Há outras normas ISSO (*Organisation Internationale de Normalisation*) que regulamentam a transliteração de caracteres cirílicos, árabes, hebreus e gregos em caracteres latinos e a romanização dos caracteres japoneses e chineses.

A catalogação num sistema informático exige o respeito por outras normas que permitem a troca de dados entre sistemas diferentes: os formatos de catalogação MARC.

O formato UNIMARC é muito utilizado hoje em dia enquanto formato de catalogação e de intercâmbio de dados bibliográficos.

Os manuais profissionais de catalogação recomendam-se vivamente porque contém muitos exemplos úteis para o técnico [03], [07].

Em grandes bibliotecas informatizadas, a actividade de catalogação tem tendência a reduzir devido à importação de Boletins produzidas por grandes agências de catalogação (Biblioteca Nacional de França) e graças à catalogação partilhada no seio de grandes redes cooperativas tais como a OCLC, a SIBIL e, no futuro o *Système Universitaire* que agrupará as bibliotecas universitárias e de institutos de formação e de pesquisa franceses.

A análise e a indexação

A análise e a indexação constituem o coração do trabalho documental. Não se trata de descrever o documento, mas sim o seu conteúdo, após uma leitura que, sem ser necessariamente completa, deve contemplar os temas principais em ligação com as partes mais informativas: resumo do autor, introdução, títulos dos capítulos, esquemas, conclusão, índice.

A INDEXAÇÃO

Os principais conceitos tratados no documento devem ser indexados e passíveis de utilização de forma interrogativa.

A utilização de uma ou mais linguagens documentais permitirá o acesso material ao documento.

As classificações documentais enciclopédicas como a CDU (Classificação Decimal Universal) ou a Classificação de *Dewey* são hoje em dia pouco utilizadas nos domínios especializados salvo para organizar um livre acesso aos documentos. Utilizam-se apenas os índices das grandes classes (índices com 4 ou 5 dígitos) para constituir um elemento da cota.

As classificações especializadas são de grande utilidade para indexar a um nível mais geral, muitas vezes em complemento de uma indexação por descritores.

O Plano de Classificação (*Subject Headings*) utilizado pelo SIRC na base de dados *SPORT* constitui-se como uma linguagem de indexação eficaz no

domínio das ciências do Desporto e da Educação Física. Tanto pode ser utilizada num sistema de fichas manuais como num sistema informatizado.

O *Thesaurus* enciclopédico (*Rameau* em França) ou especializado (*Thesaurus do Sportdoc* em França, *Thesaurus* do SIRC no Canadá, *Thesaurus* alemão *Spolit*) é ainda, nos dias que correm, a linguagem documental mais utilizada em sistemas informatizados. A indexação é assim efectuada unicamente a níveis bastante precisos se o programa informático for capaz de gerar a hierarquização dos termos na sequência da formulação de perguntas (função de auto-endereçamento). Caso contrário, torna-se necessária a indexação também a um nível genérico utilizando termos gerais do *Thesaurus* ou uma classificação como a do SIRC.

O RESUMO

A redacção de um resumo é utilizada sobretudo em sistemas informáticos que têm a capacidade de efectuar indexações automáticas de todos os termos mais específicos que nem sempre constam do *Thesaurus*.

A redacção de um resumo que pode, eventualmente, dispensar a leitura do documento original, é uma operação muito demorada, e é por isso que muitas vezes se utiliza o resumo sinalético, mais simples e rápido, que tem como objectivo principal permitir uma indexação automática.

A COTAÇÃO

Atribuir uma cota a um documento e referenciá-la num Boletim Bibliográfico para construir um Boletim Catalográfico implica, em alguns casos, unicamente uma operação de endereçamento, e noutros, também a indexação.

Quando os documentos não estão acessíveis ao público em geral, o sistemas de cotas tem como objectivo principal a conservação eficaz dos documentos em função das suas características físicas (microformas, cassetes vídeo em embalagens especiais) ou dimensionais (as colecções de periódicos e as obras dispostas nas estantes). Se os documentos estiverem directamente acessíveis ao público a sua cotação será efectuada em função do seu conteúdo para permitir uma pesquisa da informação por número nas prateleiras. A cota será, neste caso, constituída por um índice de classificação e pelas três primeiras letras do nome do autor. Para aprofundar este tema deverá o leitor consultar a contribuição de Maria Lluïsa Berasategui, no capítulo 1.5..

A constituição de ficheiros

Ficheiro manual ou informático: Ainda esse colocam em alternativa? Hoje em dia é difícil conceber uma unidade documental sem a utilização de ferramentas informáticas estando o mesmo adaptado à gestão de documentos e informações. Cada vez mais, o mercado de programas informáticos especializados cobre toda a gama de necessidades, desde o programa de gestão de referências bibliográficas quer funciona no computador pessoal do investigador, até ao sistema de informação de uma grande organização

compreendendo uma rede informática complexa, e gerando documentos multimédia em formato electrónico, em ligação com o boletim catalográfico.

Mesmo para a construção de um ficheiro em fichas de cartão, é quase indispensável a existência de uma ferramenta burocrática para a produção do boletim e para a sua duplicação automática que vai alimentar os diferentes ficheiros (autores, títulos, temas, etc.).

A escolha de um sistema informático

O mercado propõe dois grandes tipos de programas informáticos: os programas documentais e os programas de gestão de biblioteca.

Os programas documentais permitem, essencialmente, boletins de informações estruturados (referências bibliográficas, directórios de endereços, etc.) e, eventualmente, documentos electrónicos que lhe estejam ligados. A definição personalizada das estruturas da base de dados e da potência do motor de pesquisa são as qualidades mais procuradas neste tipo de sistemas.

Os programas de gestão de biblioteca apenas geram boletins bibliográficos e são capazes de gerir globalmente uma biblioteca: encomendas de documentos e assinaturas, catalogação normalizada, acesso profissional e público ao catálogo, circulação e empréstimo de documentos, estatísticas de gestão. A integração de todas estas funções é a sua maior vantagem.

Assiste-se actualmente a uma aproximação entre estes dois sistemas, originalmente muito diferenciados, através da introdução de funções de gestão nos programas documentais e do desenvolvimento de funções documentais nos programas de gestão de biblioteca incluindo, para os mais recentes, a gestão electrónica de documentos.

As características a procurar num programa informático para gestão de biblioteca e gestão documental são numerosas:

- Para o armazenamento de dados, os programas devem apoiar-se num sistema de gestão de base de dados relacional (SGBDR); esta solução incrementa a segurança dos dados e reduz consideravelmente o volume dos dados armazenados. Encontramos SGBDR clássicos presentes na maioria dos sistemas documentais actuais: *4ème Dimension* e *Access* para os programas para micro-processadores, *Oracle*, *Sybase* e *Informix* para os sistemas em rede *NT* ou *UNIX*.
- Para que se possam adaptar às características do local, os programas informáticos devem, na medida do possível, ser parametrizáveis pelo Administrador do sistema. Esta qualidade dá uma grande independência relativamente ao editor do programa e assegura uma gestão optimal do sistema.
- O Administrador do sistema deve poder definir livremente as máscaras para a introdução de registos, os formatos de visualização e impressão de resultados, os filtros de importação e de exportação de dados. O

- Administrador também deve ter a possibilidade de constituir ficheiros invertidos (índices informáticos).
- Para a manutenção de uma qualidade constante da base de dados, os programas devem propor funções adicionais para a introdução de registos controlada: listas e ficheiros de autoridades, condicionantes para a introdução de registos, valores por defeito na introdução de registos, etc..
 - Para facilitar a indexação e a pesquisa, os programas informáticos devem poder assegurar a gestão de um *Thesaurus*: introdução de termos e de relações entre os mesmos, navegação dentro do *Thesaurus*, etc..

A pesquisa documental

Os sistemas de pesquisa documental em ambientes informáticos, teve, nos últimos trinta anos, uma evolução considerável, relacionada, obviamente com o desenvolvimento rápido de grandes capacidades de armazenamento e de tratamento de dados por parte das máquinas mas, também, com os resultados de estudos em linguística e matemática. Passou-se assim, da simples pesquisa de uma cadeia de caracteres num registo estruturado para uma pesquisa em linguagem natural (linguagem falada) orientada por campos. Os sistemas de pesquisa actuais conservam diversos estratos dessa evolução.

As funções básicas que um programa informático de pesquisa documental deve possuir são os seguintes:

- ❑ **A pesquisa de uma cadeia de caracteres:** (Uma palavra), eventualmente truncada (um conjunto existente ou não de caracteres) ou através de caracteres especiais (um caracter existente não determinado) num ficheiro invertido constituído por palavras significativas dos boletins.

Geralmente, o sistema gera, no momento da indexação, uma lista de palavras vazias (artigos, preposições, advérbios) definida pelo Administrador.

Basq\$: O emprego da truncagem (símbolo \$ neste exemplo) permite encontrar basquete, basquetebol, basquetebolista, basquetebolistas, etc..

- ❑ **A pesquisa de um critério num determinado campo da estrutura**

Dupont Pierre NO CAMPO autor ou 1998 NO CAMPO data_publicação

- ❑ **O tratamento de uma equação de pesquisa definida com operadores booleanos** (E, OU, NÃO) ou operadores matemáticos (igual, superior a, inferior a, superior ou igual, inferior ou igual).

Lei\$ OU Decreto\$ ou Publicação\$ é uma expressão que permite encontrar todos os textos oficiais.

A expressão *data_publicação => 1995* selecciona os documentos publicados em 1995 e nos anos seguintes.

- ❑ **O tratamento de uma equação de pesquisa entre parêntesis:** os conjuntos de critérios de pesquisa são constituídos por uma só equação por via da utilização dos parêntesis.

(Basquete\$ OU Volei\$) E (Técnica\$ OU Treino\$) NÃO (Francês NO CAMPO idioma)

- ❑ **O tratamento de uma equação de pesquisa entre parêntesis:** os conjuntos de critérios de pesquisa são constituídos por uma só equação por via da utilização dos parêntesis.

1 – *Basquete\$ OU Volei\$*

Resultado: 2150 documentos

2 – *Técnica\$ OU Treino\$*

Resultado: 55356 documentos

3 – *Francês NO CAMPO idioma*

Resultado: 155356

4 – *Etapa1 E Etapa2 NÃO etapa3*

Resultado: 156 documentos

Para além destas funções fundamentais, os programas de tipo documental introduziram as funcionalidades seguintes:

- ❑ **A pesquisa por *Thesaurus*:** Os termos de indexação pesquisados não são necessariamente incluídos numa equação de pesquisa, porque o sistema é capaz de gerar uma hierarquização ascendente ou descendente dos termos ou das suas relações associativas. Também é possível, a pedido do utilizador, encontrar todos os documentos sobre, por exemplo, o clima na América do Sul, sem que seja necessário especificar na equação todos os termos climáticos e todos os nomes de países dessa região.
- ❑ **A pesquisa em textos longos (resumos, texto integral) graças aos chamados operadores de proximidade:** As palavras pesquisadas podem ser por palavras próximas (até *n* palavras), adjacentes (segundo uma ordem especificada ou não), apresentadas na mesma frase ou no mesmo parágrafo.

Frequência\$ ADJACENTE cardíaca\$ encontra a expressão “frequência cardíaca” no singular e no plural mas não encontra um documento em que o texto seja “... as frequências respiratórias e cardíacas...” o que se constitui como um silêncio.

Frequência\$ PRÓXIMO DE cardíaca\$ encontra “... as frequências respiratórias e cardíacas...”, mas também encontra um documento que contenha “... a frequência dos acidentes cardíacos...” o que se constitui como ruído informativo.

- ❑ **A pesquisa em texto integral** pode, igualmente, ser facilitada por uma gestão transparente de dicionários de sinónimos, dos diversos conceitos ou

das diversas formas que as palavras podem tomar: plurais irregulares, verbos conjugados, etc..

A palavra “Desportivo” como critério de pesquisa pode, em alguns sistemas, permitir encontrar “Desportivos”, “Desportivos”, “Atleta”, “Atletas”, “Basquetebolistas”, “jogadores ou jogadoras de basquetebol”, “futebolistas”, etc..

Os cálculos estatísticos de ocorrência de termos em documentos permitem classificar as respostas do sistema por ordem de pertinência decrescente ou por classes de documentos constituídas segundo o conteúdo.

O *Interface* de interrogação em linguagem natural é uma facilidade construída para o utilizador não profissional (o leitor que consulta o catálogo em linha). Um programa elimina da questão colocada todas as palavras vazias (a mesma lista que se utiliza para a indexação de documentos) e constrói automaticamente as equações de pesquisa. O objectivo não é a *performance* maximal da pertinência, mas sim a existência de uma resposta.

- ❑ **A geração mais recente de motores de pesquisa em linguagem dita natural** permite libertar as linguagens documentais e alterar um pouco os métodos de interrogação eliminando a obrigação, por parte do utilizador, de conhecer a linguagem de comando complexa do programa informático de pesquisa documental. O utilizador coloca a questão da mesma forma como fala e o programa informático realiza a análise linguística e gramatical, efectuando uma aproximação à indexação efectuada sobre os documentos existentes na base de dados com os mesmos instrumentos.

A uma questão colocada numa base de dados jurídica “Posso instalar um bar que venderá cerveja e vinho durante o próximo jogo do meu clube preferido?”, o sistema devolverá documentos relativos às vendas de bebidas nos locais de competições desportivas, e designadamente, os que dizem respeito à venda de bebidas alcoólicas.

Os sistemas de indexação automática socorrem-se de novos algoritmos em que as listas de palavras vazias já não ocorrem, porque todas as palavras contribuem para dar sentido às palavras, à frase ou ao documento na sua globalidade.

Estes dois tipos de funcionalidade de motores documentais estão acessíveis à maior parte dos centros de documentação e bibliotecas, enquanto que os que caracterizam a última geração ainda estão reservados a grandes organizações porque são muito caros e implicam a disponibilidade de numerosos recursos humanos para a constituição de dicionários e bases de conhecimentos específicos ao domínio tratado.

2.6. AS TECNOLOGIAS DOCUMENTAIS

“A sociedade de informação atingiu o seu objectivo, no sentido em que, nos dias que correm, não há ninguém que duvide que a informação é o factor dominante na nossa sociedade”. Esta afirmação dos peritos *Linares* e *Ortiz-Chaparro* só é possível devido à generalização da utilização das tecnologias de informação.

“A sociedade de informação atingiu o seu objectivo, no sentido em que, nos dias que correm, não há ninguém que duvide que a informação é o factor dominante na nossa sociedade”. Esta afirmação dos peritos *Linares e Ortiz-Chaparro* [21] só é possível devido à generalização da utilização das tecnologias de informação. No que diz respeito ao título deste capítulo, as tecnologias documentais não se diferenciam das tecnologias de informação.

Apesar do crescimento significativo das tecnologias de informação, não devemos esquecer que essas técnicas são apenas instrumentos. O computador mais sofisticado será inútil se não definirmos antecipadamente porque é que utilizamos a máquina, quando, como, quem a utiliza, com que objectivos. No que diz respeito aos centros de informação desportiva, devemos definir os nossos objectivos e os meios necessários antes de escolhermos a instalação tecnológica adequada. E dar espaço para sonhar.

É a única forma de evitar um duplo erro:

- Desenvolver um projecto confundindo os objectivos com os meios.
- Raciocinar em função das tecnologias residentes e tentar criar um produto que possa justificar o seu emprego.

Em termos ideais deveríamos reflectir sem receios sobre o que queremos e verificar, em seguida, se as tecnologias que temos à nossa disposição são suficientes. Sem isto encontraremos um tema para um bom projecto de pesquisa e desenvolvimento.

Nos últimos quatro anos, operou-se uma mudança muito rápida. Passámos da utilização dos suportes tecnológicos “tradicionais”, tais como as pesquisas em linha quase imutáveis desde o início dos anos 80, o intercâmbio de informação por meio de suportes clássicos como as disquetes ou o CD-ROM, para a utilização massiva de discos graváveis e ambientes multimédia, na plataforma *Windows*, com arquitecturas cliente-servidor e ligadas de uma forma global através da *Internet*.

Hoje em dia, existe uma grande quantidade de informação desportiva disponível na *Internet*, mas nem sempre se trata de informação documental. Como pré-requisito para qualquer tomada de decisão, é necessário pesquisar e fundamentar essa decisão na experiência de outrem reconhecida como de qualidade. De qualquer forma, como em muitos outros meios profissionais, a criação e a recente expansão da *Internet* modificou profundamente a forma como os centros de informação localizam e acedem à informação, e a difundem aos utilizadores. Da mesma forma, o comportamento do utilizador face à informação também se modificou, assim como o seu relacionamento com o centro de informação. Estes factos têm uma influência não desprezível, talvez mesmo radical, sobre a gama de produtos anteriormente oferecidos pelo centro, assim como nas barreiras temporais e espaciais que estão quase a desaparecer.

Neste novo contexto, torna-se indispensável contratar pessoal técnico com perfil profissional – ou seja perfil individual – que permita levar a cabo as

tarefas esperadas. O pessoal do centro, nos dias que correm, deve estar em condições de apresentar e fornecer informação sobre os produtos e serviços do centro. O profissionais de informação, responsáveis por um centro de documentação ou informação desportiva, devem dominar as técnicas de gestão empresarial, as técnicas de gestão e as tecnologias de informação. Deverão dirigir o centro com clareza e firmeza, estando sempre disponíveis para ouvir os utilizadores, fazendo assim prova das suas capacidades de comunicação social, de negociação e de exposição de ideias. Hoje em dia, também é fundamental, para o centro e os seus dirigentes, utilizar as ferramentas modernas de comunicação, tais como o *Marketing*, as relações públicas, a publicidade, os programas de controle de qualidade, etc..

A selecção das tecnologias de informação relativamente aos objectivos do centro

As características das tecnologias vão depender do tipo de centro que se deseja criar. Em qualquer dos casos existe uma estrutura comum em matéria de tecnologia de informação:

- As tecnologias de armazenamento de informação
- As tecnologias de tratamento de informação
- As tecnologias de difusão de informação

Isto não significa que esses sectores sejam independentes uns dos outros. A maior parte das tecnologias e produtos digitais têm funções variadas e a sua utilização varia em função do objectivo pré-definido.

As tecnologias de armazenamento de informação

Quase todos os centros de documentação têm que solucionar problemas relacionados com o armazenamento de informação. O projecto depende, sempre, da forma pela qual queremos extrair, mais tarde, a informação. As vantagens do armazenamento são muito claras:

- Economia de espaço
- Economia de mobiliário
- Facilidade e rapidez na pesquisa e extracção da informação
- Maior segurança na conservação dos documentos
- Decréscimo da deterioração de originais valiosos
- Tratamento bastante barato

As primeiras tecnologias de armazenamento assentavam em meios fotográficos, as microfichas ou os microfilmes. Sucederam-se os sistemas de armazenamento ópticos combinando a utilização de *scanners* para o registo de documentos e os discos ópticos para a sua conservação. A etapa seguinte consistiu na utilização de um *scanner* permitindo a conversão dos documentos, em ficheiros regraváveis, por meio de programas de *Reconhecimento Óptico de Caracteres* (OCR). Este método trouxe alguns inconvenientes, designadamente o prejuízo da fidelidade do documento e da protecção contra manipulação.

A utilização do Disco Compacto (CD), com a ajuda das técnicas *laser* para o registo de dados, constitui-se doravante como uma tecnologia fundamental no processo de armazenamento de informação. Estes discos podem ser utilizados por qualquer computador pessoal equipado com uma *drive* de CD-ROM. Possuem uma grande capacidade de armazenamento. O CD-ROM (*Read Only Memory*) vem na sequência das tecnologias ópticas dos videodiscos e significa um progresso real ao nível do acesso à informação, porque apresenta uma série de vantagens oferecendo assim uma alternativa à ligação em linha através de servidores informáticos.

Um CD-ROM pode armazenar até 550 Mb de qualquer tipo de informação (texto, gráficos, sons, imagens fixas ou animadas, ou ainda uma combinação de todos estes tipos). Os discos de capacidade ainda maior estão prestes a chegar ao mercado (Já se utilizam discos de 680 Mb). Esses discos possuem igualmente a capacidade de escrita de dados que permite a sua modificação e actualização. O nível de utilidade de um CD-ROM depende em boa medida da configuração informática inicial dos ficheiros ou bases de dados armazenados no disco. Existem sistemas avançados, sistemas simples e ainda outros que, infelizmente, possuem capacidades muito reduzidas e que podem, por esse motivo, desencorajar os utilizadores.

Ao nível do carregamento de dados, a complexidade desses suportes de armazenamento faz com que o centro de documentação subcontrate frequentemente essa operação a empresas especializadas, quando não dispõe dos meios necessários ao tratamento dos dados e etiquetagem dos discos. É claro que as tecnologias de armazenamento devem estar estreitamente ligadas à ideia que cada centro tem da difusão de informação. O suporte em si mesmo pode revelar-se como um meio eficaz de conservação e, simultaneamente, ser o melhor sistema de distribuição.

As tecnologias de tratamento da informação

Estas tecnologias também sofreram mudanças profundas. Nestes últimos anos foi possível tratar grandes volumes de dados graças ao emprego das novas tecnologias. As bases de dados documentais, os sistemas de descrição e pesquisa utilizando operadores booleanos, etc. estão em vias de mudar ou vão brevemente ser mudados em larga escala. Qualquer que seja o centro de documentação, este tem que assegurar as suas tarefas quotidianas ao mesmo tempo que continua a trabalhar os seus bancos de dados. No futuro, os centros de informação deverão optar por sistemas abertos, compatíveis com o seu enquadramento, informatizando globalmente as tarefas através de programas integrados, sempre tendo em conta a tendência actual para a globalização da informação que se processa no quadro das redes de informação. Da mesma forma, esses centros deverão assegurar a *capitalização dos conhecimentos* no interior das organizações.

É necessário estarmos atentos a domínios tais como a terminologia, mas sem esquecer o trabalho invisível, realizado por sistemas automatizados, que possa estabelecer uma relação, uma proximidade, mecanismos pertinentes entre os

termos utilizados para descrever ou pesquisar informação. Hoje em dia, falar de padronização é inevitável, mas isso não significa que seja necessário sistemas de descrição rígidos ou clássicos, demasiado caros, demasiado lentos ou complexos, a não ser que o enquadramento do centro não forneça, ele mesmo o suporte para a sua para a sua utilização ou que isso faça parte de uma política de informação comum. Um determinado grau de padronização é obrigatório para permitir a transmissão de dados, e a sua pesquisa, de uma forma sistemática. O mundo da documentação desportiva já desenvolveu modelos padrão que facilitam essas tarefas e, designadamente, o registo de dados na base de dados internacional *Sport Thesaurus*. A padronização deve ser aplicada tendo em conta o enquadramento tecnológico (os sistemas de exploração mais correntes, multiutilizadores e os *interfaces* de convívio, com ajuda em linha, etc.).

Antes de abordarmos a difusão da informação, devemos recordar-nos que, qualquer que seja o sistema escolhido este deve, antes do mais, permitir a pesquisa de dados e o seu tratamento no posto de trabalho.

As tecnologias de difusão da informação

A difusão da informação é o sector do processo documental onde a influência das tecnologias é maior. Com o aparecimento do *Fax*, os sistemas de distribuição da informação sofreram uma multiplicação e uma diversificação até quase se obter uma solução personalizada para cada pedido.... e, aparentemente, isto é apenas o início.

Relativamente à difusão da informação podemos distinguir a difusão de informação em modo não ligado e a difusão de informação em linha ou “ligada”.

A DIFUSÃO EM MODO NÃO LIGADO

Este tipo de difusão utiliza tecnologias clássicas baseadas na utilização do papel, das cassetes áudio e vídeo, discos, etc., assim como todos os discos ópticos. Os Cd em geral e, em particular, os CD-ROM oferecem grandes vantagens enquanto suportes de informação documental:

- São mais baratos que os seus equivalentes de pesquisa em linha
- A sua utilização é mais simples e permitem a auto-aprendizagem
- Permitem pesquisas consecutivas e mais finas, não sendo a relação custo/tempo não seja muito elevada
- Podemos utilizá-los em computadores rudimentares, desde que possuam uma *drive* de CD-ROM.
- Na maior parte dos casos podemos extrair os dados neles contidos simultaneamente a partir de vários terminais, se forem colocados num leitor inserido numa rede local.
- Os dados do disco podem ser transferidos para uma impressora ou para um ficheiro informático para utilização futura.

A DIFUSÃO EM MODO LIGADO

Os sistemas “ligados” implicam uma série de especificações técnicas, muito simplificadas hoje em dia. É necessário ligar o equipamento a uma linha telefónica, com um *modem* e um programa informático de comunicação para ligar os computadores que se encontram em cada uma das extremidades da linha. A linha telefónica é a via de comunicação mais usual para transmitir as vozes de uma conversação, ou então utiliza-se um sistema mais especializado para a transmissão de dados respeitando protocolos específicos estabelecidos por cada companhia telefónica em função das necessidades, do orçamento e das tecnologias disponíveis em cada país. É aconselhável melhorar a velocidade de comunicação e utilizar, na medida do possível o RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços), que aceita várias vias ao mesmo tempo, permitindo conversações simultâneas. Se tal for necessário, devem ser instaladas linhas especializadas permanentes (Protocolo PPP, Ponto a Ponto).

Numa óptica de eficácia e economia, há muitos centros de pequena ou média dimensão que assinaram contratos com SSDI (Serviços Especializados de Difusão da Informação). Assim, o centro evita volumes de trabalho adicionais tendo em vista a instalação de um sistema de comunicação com linhas telefónicas múltiplas, aberto 24 horas por dia.

Uma vez dotado de uma infra-estrutura de comunicação, o centro poderá aceder a uma grande variedade de produtos de informação disponíveis no mercado, editados por instituições públicas e privadas. Em alguns casos esses produtos podem ser bancos de dados, estatísticas ou catálogos de outras bibliotecas, etc.. É óbvio que o mundo das redes é um dos que evolui mais rapidamente. Não há muito tempo atrás utilizavam-se serviços como o videotexto, o audiotexto, e o teletexto. Hoje em dia, esses serviços foram substituídos pela videoconferência e outros meios de comunicação, entre os quais o mais emblemático é a rede *Internet* que compreende os serviços de informação geral através da *World Wide Web (WWW)* e serviços específicos tais como listas de difusão e o correio electrónico.

Internet

Não se pode explicar apenas nalgumas linhas o que é a *Internet*. Em resumo, pode-se dizer que a *Internet* uma rede mundial que agrupa redes de computadores ligadas que comunicam entre si por diversos meios (fibra óptica, satélites, linhas telefónicas, etc.), possuindo, cada uma de elas regras próprias de utilização e política. A *Internet* ou *Net* que agrupa milhares de redes nacionais, universidades, de pesquisa, sociedades privadas e instituições públicas ligadas por grupos de computadores, apresenta-se ao utilizador como uma tela infinita de centros servidores de informação.

A característica principal da *Internet* é a ligação de computadores (de todos os tipos) para alcançar uma entidade global. Para este fim, utiliza-se um protocolo de comunicações único que permite a interligação: TCP/IP (*Transfer Control Protocol/Internet Protocol*) As características principais do protocolo *Internet* são:

- ❑ As informações circulam em pacotes (cada mensagem é dividida em partes e reconstruída quando chega ao destino)
- ❑ Os pacotes têm necessidade de um endereço único para chegar ao seu destino (o tamanho ou o caminho a percorrer pouco interessam, ao contrário do destino que é único). Esse endereço chama-se URL (*Uniform Resource Locator*).

Podemos então definir os instrumentos mais frequentemente utilizados no seio da rede. Graças a estes instrumentos, é possível navegar na rede e encontrar o serviço de informação desejado, ou então localizar a informação disponível a partir do serviço encontrado.

Há alguns meses atrás, as ferramentas *Internet* mais utilizadas eram o acesso *Telnet* para aceder a bases de dados remotas, o Protocolo de Transferência de Ficheiros (FTP) e outras. Hoje em dia, graças à arquitectura cliente-servidor, a *Web* contém tudo. Assim, os terminais periféricos não são simples extensões dos servidores, mas compreendem uma parte do programa de comunicação, com as suas próprias funções e capacidades.

Em consequência disto, algumas ferramentas são repartidas entre o computador central e o periférico. Desta forma, a maior parte dos problemas pode ser resolvida a partir do periférico e a unidade central está menos saturada. A linha não é ocupada em permanência (só está ocupada quando há transferência de um pacote de dados). Além disso, a capacidade de tratamento de dados da unidade periférica pode ser mais sofisticada: pode gerar gráficos e não apenas caracteres; utiliza um rato, *Windows*, e pode abrir *Windows Multimedia* (imagem, som, animação), etc..

Na *Web*, não existem hierarquias. Navega-se simplesmente pelas páginas por meio de ligações ou funções hipertexto (palavras sublinhadas que conduzem a um outro documento). Assim, é possível *surf* todas as informações disponíveis. Os recursos são encontrados graças a índices ou motores de pesquisa que se estão a tornar cada vez mais sofisticados. É possível pesquisar por palavra ou por tema e o motor de pesquisa oferece uma lista das páginas *web* que cumprem as condições pretendidas. As recomendações para a difusão de informação relativa ao centro em si, na *Internet*, estão descritas no capítulo 1.8 deste manual.

2.7. OS PRODUTOS E SERVIÇOS DOCUMENTAIS

“A informação certa no momento certo para o utilizador certo, bem apresentada e com um custo aceitável... eis o ideal da indústria da informação”

“A informação certa no momento certo para o utilizador certo, bem apresentada e com um custo aceitável... eis o ideal da indústria da informação” [29]. A difusão ao utilizador das informações de que necessita é a vocação essencial do serviço de informação, e realiza-se através do fornecimento de produtos e serviços.

Os produtos resultam da transformação da informação primária, com a ajuda dos meios humanos e técnicos do centro, para fabricar, em séries mais ou menos grandes, boletins, *dossiers* ou bases de dados. Esses produtos são objectos palpáveis, disponíveis para venda ou para oferta, podendo ser posteriormente armazenados ou consumidos pelo utilizador [29].

Os serviços são prestados aos utilizadores do centro de informação contra pagamento ou a título gratuito: consulta, empréstimo, difusão selectiva de informação, etc.. Neste âmbito, a qualidade da intervenção humana é um factor essencial do impacto do serviço no utilizador.

As condições e as condicionantes da difusão de informação

As condições e condicionantes da difusão de informação são muitas e não devem escapar ao controle dos centros de informação:

- ❑ As condições institucionais do centro: relacionadas com o seu estatuto e a sua posição na instituição de suporte que condicionam as suas missões e os seus objectivos (ver capítulo 1.12).
- ❑ A variedade de necessidades dos utilizadores: as suas preferências, exigências, o seu nível de domínio das ferramentas de informação, o seu conhecimento das possibilidades do centro, etc.. Tipificar com precisão estas necessidades é uma condição prévia ao estabelecimento de qualquer produto ou serviço de informação (ver os capítulos 1,2 e 2.1).
- ❑ As capacidades financeiras do centro que muitas vezes impõem escolhas, e conduzem à tarificação de algumas prestações e a limitações de acesso à informação.
- ❑ As capacidades técnicas e tecnológicas do centro: que dependem do número de recursos humanos e do seu nível de competência, assim como do equipamento disponível.

As estratégias de difusão da informação

O plano estratégico do serviço de informação desportiva (ver o capítulo 2.8) provoca escolhas por entre a grande diversidade de respostas possíveis para satisfazer as necessidades de diferentes segmentos de utilizadores. Essas escolhas devem reflectir claramente, para cada produto ou serviço, o nível de prestação que se pode, ou se quer, oferecer ao público.

A diversidade da oferta é necessária para cobrir a variedade das necessidades, e, portanto, não deve impedir a definição de uma estratégia clara para cada um dos serviços e produtos. Caso contrário pode conduzir à desorientação dos utilizadores (que não conseguem distinguir qual é a melhor resposta às suas

necessidades), à dispersão ou à concorrência interna das ofertas e à incompreensão do pessoal.

Classicamente, distinguem-se dois tipos de estratégias no domínio da actividade de um serviço de informação:

- ❑ A estratégia da procura que consiste em produzir produtos e serviços em resposta a uma solicitação. Neste caso falamos de produtos “passivos” por que é o utilizador que toma a iniciativa de se dirigir ao serviço em função de uma necessidade sua que quer ver satisfeita (é este o caso do serviço perguntas-respostas, da difusão selectiva de informação, etc.).
- ❑ A estratégia da oferta que consiste em propor produtos e serviços que se baseiam na estimativa das necessidades potenciais, em antecipação à procura. Neste caso falamos de produtos “activos” porque é o centro que toma a iniciativa de se dirigir ao utilizador (é o caso dos boletins bibliográficos, das listas de aquisição, etc.).

Os produtos documentais

Dos mais simples aos mais sofisticados, há uma grande variedade de produtos que podem ser produzidos pelo centro de informação. Neste manual básico apresentam-se apenas os mais correntes e úteis, pedindo ao leitor que consulte a bibliografia onde encontrará uma descrição mais completa [19, 20].

O BOLETIM DE INFORMAÇÃO DOCUMENTAL

O Boletim de Informação Documental é ainda distribuído, normalmente, em papel. Contudo desenvolve-se rapidamente na *Internet*, no quadro da criação de *sites*. Este boletim é essencialmente uma ferramenta de comunicação, e as suas funções principais são:

- ❑ Dar a conhecer o centro de informação, os seus recursos, as suas novidades, as suas prestações;
- ❑ Motivar o utente real e potencial a utilizar os produtos e serviços do centro;
- ❑ Fidelizar os utilizadores do centro mantendo o contacto através do fornecimento de informação regular.

Em formato de papel, a periodicidade deste tipo de boletins pode ser semestral ou trimestral. Uma das maiores vantagens da *Internet* é a possibilidade de actualização em tempo real.

OS CATÁLOGOS (ou ficheiros) DO CENTRO DE INFORMAÇÃO

Os catálogos são destinados à gestão do fundo e à pesquisa documental. Constituem-se como recensões e descrições dos documentos primários existentes no centro, e são organizados a partir de boletins bibliográficos (ver o capítulo 2.5).

Existem vários tipos de catálogos. Os mais frequentes são o catálogo de autores e o catálogo de temas, podendo existir também catálogos de títulos e catálogos topográficos [19].

Estes catálogos são também eles produzidos mais frequentemente em fichas de cartão, arrumadas em classificadores postos à disposição dos utilizadores do centro. Contudo, os centros informatizados podem equipar-se com sistemas *OPAC (On-Line Public Access Catalogue)* que permitem a consulta em linha dos catálogos, sem intermediários.

AS LISTAS DE AQUISIÇÕES

As listas de aquisições informam os utilizadores sobre os novos documentos que entraram para o fundo documental. Estas listas são geralmente difundidas sob a forma de boletim, a sua periodicidade varia em função do volume e frequência das aquisições. Constituem, muitas vezes, um produto de intercâmbio entre os centros de informação.

OS BOLETINS DE SUMÁRIOS

Os boletins de sumários, que têm uma periodicidade não superior a dois meses a fim de que a frescura da informação seja assegurada, compilam os sumários dos periódicos recebidos pelo centro de informação no período em causa. São normalmente divulgados a uma clientela restrita que pode encomendar os artigos que lhe interesse.

Um dos boletins de sumários mais importante é o *Current Contents* publicado pelo *ISI (Institute of Scientific Information)* de Filadélfia (EUA), e que inventaria os sumários de todas as revistas científicas importantes.

OS PANORAMAS E OS *DOSSIERS* DE IMPRENSA

Os panoramas e os *dossiers* de imprensa constituem uma forma de difusão de actualidades baseada numa selecção de documentos primários (geralmente artigos publicados na imprensa) em função de temas específicos.

Os artigos seleccionados podem ser afixados no centro, difundidos a um público seleccionado e agrupados em *dossiers* temáticos. Estes últimos são então postos à disposição dos utilizadores do centro e/ou colocados em circulação.

O acompanhamento das actualidades impõe um trabalho quotidiano neste domínio, que deve tomar em consideração a gestão dos meios humanos do centro.

OS *DOSSIERS* DOCUMENTAIS

Os *dossiers* documentais, geralmente produzidos a pedido, compilam um conjunto de informações primárias, sobre um mesmo assunto, provenientes de fontes diversas. Os documentos que os compõem são normalmente

apresentados dentro de um invólucro, entregues à pessoa que os solicitou e disponibilizados para consulta no local. Esses *dossiers* são actualizados em função da evolução da actualidade sobre o assunto em causa. São classificados ou destruídos quando estiverem desactualizados.

OS BOLETINS BIBLIOGRÁFICOS

Os boletins bibliográficos e/ou índices são listas de boletins especializados, apresentados segundo um plano de classificação, muitas vezes acompanhados de curtas análises e seleccionados pelo centro para responder às necessidades dos utilizadores ou então a um assunto de ordem geral (bibliografia padronizada). Por serem exaustivas estas listas cobrem, em geral, todas as fontes, tipos de documentos e idiomas acessíveis no centro [20]. Essas bibliografias também podem ter um carácter retrospectivo, apresentando documentos que remontam a um passado mais ou menos longínquo.

Os boletins bibliográficos ainda são, nalguns casos elaborados manualmente e difundidos em suporte de papel, contudo constituem, cada vez mais um produto secundário da exploração de bases de dados bibliográficos, e são difundidos em suporte electrónico.

AS SÍNTESES BIBLIOGRÁFICAS

As sínteses bibliográficas e pontos de situação permitem desenhar um quadro sintético dos conhecimentos existentes sobre determinado assunto, evitando a consulta de um grande número de documentos diversos. Estes produtos de grande valor acrescentado, por motivos de fiabilidade, devem ser elaborados por especialistas no assunto em causa.

AS BASES E BANCOS DE DADOS

(Consultar o glossário para as definições destes dois conceitos que, contudo, aparecem, de agora em diante no texto geralmente sob a designação única de *Bancos de Dados*).

Um banco de dados não é certamente o produto mais sofisticado que um centro de informação pode desenvolver mas, em contrapartida é aquele que tem uma implementação mais pesada. É esta a razão pela qual os bancos de dados mais importantes (consultar o capítulo 2.4) são o resultado de uma co-produção em rede de um número mais ou menos grande de parceiros.

Na realidade, a construção de um banco de dados requer diversos níveis de intervenção:

- ❑ O ou os produtores que tratam a informação primária com base numa repartição dos fundos documentais que constituem o domínio do banco de dados. A este nível é fundamental a normalização do tratamento documental e a utilização de uma linguagem documental comum, a fim de garantir a homogeneidade dos dados, para que possa ser efectuada uma pesquisa pertinente de informações. Geralmente, no caso de uma rede, há

um produtor “principal” que recolhe, para controle de qualidade, as produções dos parceiros da rede.

- ❑ O ou os servidores, organismos privados ou públicos (ou o próprio centro de informação se tiver capacidade para tal) que armazenam e gerem os bancos de dados e autorizam o acesso em determinadas condições. Estes servidores disponibilizam poderosas ferramentas de interrogação e comunicação que permitem interrogações simultâneas ao mesmo banco de dados, ou a vários bancos de dados residentes, ou mesmo a bancos de dados gerados por servidores diferentes. A maior parte desses servidores utiliza, hoje em dia, a rede *Internet* como meio de comunicação.

Por fim, os servidores utilizam frequentemente sistemas de armazenamento ópticos, em particular o CD-ROM (ver o capítulo anterior), para oferecer aos seus utilizadores possibilidades de acesso diversificadas.

- ❑ O distribuidor (que muitas vezes é o servidor) que faz a comercialização, a promoção e o *marketing* do banco de dados, assegura a formação dos utilizadores, a assistência e o serviço pós-venda nos casos em que isso se justifique.

Os serviços documentais

O ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DO PÚBLICO

O balcão de acolhimento é o local privilegiado de todas as funções relacionais directas do serviço de informação: acolhimento, inscrições, empréstimos, aconselhamento e orientação dos leitores, informações, pesquisas documentais, etc.. Todas estas prestações de serviços de contacto directo com o público, com uma forte componente de diálogo, têm uma importância decisiva para a imagem do serviço e o conhecimento das necessidades dos utilizadores. Para este fim devemos escolher horários de funcionamento ajustados às necessidades dos utilizadores, e implementar condições de acolhimento (pessoal, local, decoração, sinalética, etc.) que favoreçam o convívio. Este local deverá ser implantado, se possível, distante dos locais de consulta e de trabalho para evitar incómodos aos leitores.

É indispensável a existência de um acolhimento telefónico para responder aos pedidos de informação sobre produtos e serviços existentes, sobretudo para os utilizadores potenciais que poderão ser dissuadidos a efectuar novo contacto caso não obtenham respostas satisfatórias.

A PESQUISA DOCUMENTAL

Sendo um prolongamento da orientação do público, o serviço de pesquisa documental tem por objectivo fornecer a quem solicita as referências das fontes e dos documentos, em todos os suportes, que correspondem às suas necessidades.

As técnicas aplicáveis estão amplamente descritas no capítulo 2.5..

O serviço pode ser solicitado no local, pessoalmente, o que permite uma boa identificação das necessidades, por telefone, por correio convencional ou por correio electrónico.

A DISPONIBILIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS PRIMÁRIOS

Há diversos serviços que podem ser postos à disposição do utilizador para permitir o acesso à informação primária:

❑ *A consulta no local em relação à qual são possíveis duas fórmulas:*

O acesso directo ou o **livre acesso** no qual o leitor pode escolher livremente os documentos nas prateleiras da biblioteca. Esta é uma fórmula informal que permite a procura autónoma, mas que diminui as possibilidades de controle. Esta fórmula pode ser utilizada em centros pequenos com um público regular. Também pode ser fruto de uma escolha política a fim de promover a documentação junto de um público pouco inclinado a consultá-la. De qualquer forma a ausência de controle não exclui de todo a vigilância e pode justificar, se forem detectadas perdas, a instalação de um sistema magnético de protecção dos fundos.

O acesso indirecto ou **acesso controlado** no qual, depois da consulta dos catálogos, o leitor se dirige a um agente da biblioteca que lhe entrega o ou os documentos solicitados. Os documentos serão consultados na sala de leitura e restituídos até ao final do período de funcionamento. Este procedimento exige a existência de pessoal disponível, mas assegura um controlo total das operações e garante, designadamente, a inexistência de roubos e depredações.

Esta fórmula pode aplicar-se, nomeadamente, aos centros abertos ao público e, em qualquer caso, às colecções especiais e aos fundos raros.

O centro de informação também pode misturar as duas fórmulas: acesso directo para os leitores regulares, os periódicos, e os documentos mais consultados que constituem o fundo activo; acesso indirecto para os *reservados* e os fundos preciosos ou raros.

❑ *A circulação de documentos:*

A circulação de documentos diz respeito, essencialmente aos periódicos e visa uma rápida difusão das actualidades a um público bem determinado. Há duas componentes fundamentais para este tipo de serviço: a velocidade de circulação a fim de garantir a actualidade da informação (disfarçar as imobilizações causadas por ausência ou negligência), fiabilidade da circulação controlando a aplicação de regras estabelecidas (tipo de circuito, títulos a que se aplica, duração da consulta, modos de transmissão, etc.).

São possíveis duas fórmulas, com possibilidade de mistura das duas:

- A circulação “em estrela” que compreende um regresso ao serviço do documento após consulta por parte de cada um dos leitores

- A circulação “em círculo” que compreende a passagem do documento de um leitor ao outro (mais difícil de controlar), antes do regresso ao serviço.

A circulação de documentos implica, muitas vezes, uma gestão delicada, que não deve prejudicar a consulta dos documentos no local pelos utilizadores do centro. São possíveis soluções paliativas como a subscrição de uma assinatura suplementar, a difusão de uma lista de periódicos recebidos ou de um boletim de sumários e o fornecimento de revistas ou a cópia dos artigos solicitados.

☐ *O empréstimo domiciliário e o empréstimo inter-bibliotecas*

As regras do empréstimo domiciliário dependem de condições específicas de cada centro, designadamente:

- As categorias de utilizadores que têm direito ao empréstimo
- As categorias de documentos autorizadas (e por consequência excluídos do empréstimo)
- O número de documentos susceptíveis de serem emprestados a cada leitor
- A duração do empréstimo
- As modalidades de empréstimo e de restituição (depósito de uma caução, possibilidade de reserva, penalidades por atraso, etc.).

De uma forma geral, as obras podem ser emprestadas por uma duração máxima de 15 dias a três semanas, sendo o número máximo de volumes requisitável de 2 ou 3.

Este serviço faz, normalmente, parte das funções do balcão de acolhimento e, cada vez mais, é um serviço automatizado, principalmente em serviços de grande dimensão.

O serviço de empréstimo inter-bibliotecário, internacional ou nacional, assenta em acordos assinados entre as bibliotecas participantes. É necessária o intercâmbio de catálogos, ou a construção de catálogos colectivos, para que os utilizadores possam localizar os documentos que pretendem.

☐ *O serviço de fotocópias*

Este serviço permite fornecer informação sem prejudicar as colecções do centro. É necessário um equipamento apropriado e, sobretudo, o respeito pelos direitos de autor, sendo o serviço, em caso de violação, considerado responsável pela reprodução na maioria dos articulados jurídicos nacionais. Para este efeito existem, em muitos países, organismos oficiais para o licenciamento dos direitos de reprografia, sendo conveniente que o serviço se dirija a estes organismos a fim de legalizar a actividade.

Sendo o custo deste licenciamento relativamente caro, o valor associado é normalmente cobrado logo que a receita permita cobrir a verba em causa.

❑ *O serviço de difusão electrónica de documentos*

Este serviço é normalmente disponibilizado pelos grandes centros de informação que dispõem da tecnologia apropriada (edição electrónica), e permite o fornecimento em linha de documentos que foram previamente digitalizados. Esta fórmula oferece vantagens consideráveis em termos de facilidade e rapidez de acesso à informação primária relativamente aos serviços anteriormente citados, e representa uma solução de futuro. Tal como a fotocópia, a edição electrónica é enquadrada pelo direito de autor.

O SERVIÇO PERGUNTA-RESPOSTA

Os serviços de pergunta-resposta têm desenvolvido cada vez mais transformando assim os centros de “centros de recursos” em “fornecedores de informação”, tipo de função cada vez mais procurado pelos utilizadores. Já não se trata apenas de fornecer documentos primários, mas sim de extrair informação útil para quem a solicita.

Este tipo de serviço necessita de pessoal especializado, assim como da possibilidade de aceder a recursos exteriores e de dispor de uma rede relacional densa. Pode ser organizado no local do centro, em contacto pessoal com a pessoa que solicita a informação, por telefone ou por correio tradicional, e cada vez mais, por correio electrónico.

A VIGILÂNCIA INFORMATIVA E A DIFUSÃO SELECTIVA DE INFORMAÇÃO (DSI)

Estes serviços consistem em fornecer a um utilizador, ou a um grupo de utilizadores, com uma periodicidade pré-determinada, informação correspondente aos seus centros de interesse, produzida no decurso do período considerado.

A informação pode ser disseminada “em bruto” ou analisada (resumida). A eficácia desta prestação tem uma relação estreita com a pertinência do “perfil documental” do utilizador que deve ser regularmente verificado e actualizado.

A assinatura constitui o procedimento mais utilizado. Baseai-se no número de fontes consultadas, na amplitude e complexidade do perfil, e na frequência das entregas.

Tendo um custo elevado, este serviço é, geralmente organizado para responder a necessidades colectivas (perfis de grupo correspondendo a um conjunto de pessoas com interesses comuns) mais do que a perfis individuais, sendo neste último caso o preço, obviamente, mais elevado.

O SERVIÇO DE ESTUDOS DOCUMENTAIS

Este serviço fornece o produto mais elaborado da cadeia documental. Trata-se de compilar, validar, analisar, ponderar e apresentar a informação em função de critérios que correspondem aos diferentes pontos de vista ou utilizações que os utilizadores possam ter sobre um determinado tema. Esta actividade carece da participação de peritos no domínio em causa, e envolve um trabalho significativo de recondicionamento da informação numa forma condensada e qualitativa. É por isso que as prestações decorrentes são muitas vezes onerosas em tempo e dinheiro e é por isso que, à semelhança do serviço anteriormente descrito, são sobretudo organizadas para uma utilização colectiva.

O SERVIÇO DE TRADUÇÕES

Este serviço representa um valor acrescentado indispensável para a qualidade do fundo documental armazenado e à pertinência das informações fornecidas sobre um determinado assunto, em particular para os investigadores científicos para os quais a exaustividade constitui uma condição essencial para a pesquisa documental.

Os custos de tradução são geral mente elevados e, por esse motivo, é recomendada a marcação de uma entrevista entre o utilizador e o tradutor para que se determine, após a leitura em diagonal do texto, quais são as partes que efectivamente correspondem às necessidades reais do utilizador. Uma outra forma de proceder consiste na produção de resumos de artigos seleccionados reunindo-os num boletim de sumários, podendo a tradução integral do documento ser encomendada em segunda instância.

Numa perspectiva de rentabilização todas as traduções devem ser conservadas pelo centro e colocadas à disposição do colectivo.

Na actualidade, as novas tecnologias estão a desenvolver *sistemas de tradução assistida por computador* (STAC), que já permitem a compreensão de um texto com um coeficiente de satisfação interessante. Esses sistemas são, contudo, ainda muito caros para a maioria dos centros.

A tarifação dos produtos e serviços documentais

Não se trata aqui de nos colocarmos numa perspectiva mercantilista, mas sim considerar que quaisquer que sejam as condições de exercício do serviço, a informação tem um custo. Tivemos oportunidade de abordar esta questão no capítulo 1.11..

A política tarifária dos serviços pode ser muito diferente segundo o seu estatuto (público ou privado), as bases de cálculo do preço de venda ao público (incidência das subvenções, eliminação dos custos estruturais, função promocional dada à informação, etc.).

Na ausência de um “*Argus*” dos produtos e serviços de informação, convém tomar em consideração:

- O preço de venda ao público do produto ou serviço
- O preço normalmente encontrado no mercado, em condições similares
- O preço “psicológico”, que poderá ser aceite pela categoria de público em causa.

Em segundo lugar coloca-se o problema da coerência de base da tarificação. Regra geral, a quantidade fornecida (desde que a coerência de base seja clara) é preferível à duração (duração de consulta, duração da pesquisa) que desmotiva o principiante e penaliza os possuidores de equipamentos lentos.

Em seguida, é necessário escolher entre vários procedimentos de venda possíveis:

- Venda por catálogo: adaptada a produtos normalizados e conjuntos de exemplares
- Venda por assinatura: para os produtos periódicos ou prestações repetitivas
- Venda em *forfait*: quotização ou direito de consumo (geralmente anual) de um conjunto diversificado de produtos e serviços
- Venda por orçamento: adaptada às prestações por encomenda

Por fim, devem ser previstas várias modalidades de pagamento:

- Venda no local: necessidade de organizar uma função de “caixa” no interior do serviço
- Abertura de conta: que dá ao utilizador o direito de consumir até ao montante da conta
- Pagamento por vinhetas compradas em conjuntos que servem de “moeda” para o pagamento.

As duas últimas modalidades permitem evitar facturações muito numerosas, e, muitas vezes, para pequenas quantias.

2.8. A GESTÃO DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO

Os centros de informação com prestações mais elevadas são os que funcionam com uma planificação bem definida da gestão dos seus fundos, dos seus recursos humanos e financeiros, mas também do fornecimento de serviços aos utentes e, por fim, da sua própria organização.

Os centros de informação com prestações mais elevadas são os que funcionam com uma planificação bem definida da gestão dos seus fundos, dos seus recursos humanos e financeiros, mas também do fornecimento de serviços aos utentes e, por fim, da sua própria organização.

Existe um determinado número de normas de prática da gestão que devem ser respeitadas e que formam o quadro global da gestão de qualquer serviço de informação.

Assim, para gerir um serviço de informação de forma eficaz, é essencial:

- Planificar o que se vai fazer
- Consultar as pessoas que constituem os recursos humanos
- Desenvolver um plano anual de gestão do centro
- Justificar todos os recursos, humanos e financeiros, em função do plano
- Programar a execução
- Controlar os progressos em função do plano
- Avaliar de onde se vem e para onde se vai
- Rever o plano

A planificação

A criação de qualquer serviço de informação deve prever um processo de planificação estratégica que permita assegurar que o serviço de informação/biblioteca possui objectivos claros, e estratégias adaptadas aos objectivos, com a eficácia desejada. Goodstein [18] definiu a planificação estratégica como “o processo pelo qual uma organização planeia o seu futuro e desenvolve os procedimentos e as operações necessárias para o efeito”.

Para os centros e bibliotecas de informação desportiva, é importante dispor de um plano estratégico, escrito, que defina claramente os fins e objectivos que devem estar relacionados estreitamente com os da instituição de suporte. Esse plano estratégico deve ser objecto de controles e revisões a fim de poder modificar os objectivos, se necessário, para o próximo ciclo de planificação. É importante que se diga que o plano estratégico de um serviço de informação é um documento vivo, um processo contínuo que exige revisões constantes, particularmente na sequência de consultas aos utilizadores e ao pessoal do centro. A planificação não tem significado por si própria, ganha-o com o cumprimento de fins e objectivos delineados.

No decurso do estabelecimento de um processo de planificação, é importante a abordagem sistemática das tarefas a realizar. Também é recomendável que os responsáveis pela planificação dos serviços de informação adotem um modelo que envolva a abordagem por etapas, como descritas por Goodstein [18], ou Penna [22]. De qualquer forma, existem muitos outros modelos de planificação descritos na literatura especializada que podem ser seguidos.

O ENUNCIADO DAS MISSÕES

Um primeiro passo importante para a planificação, consiste no enunciado no objectivo central, a missão fundamental do centro de informação, de acordo com o exposto no capítulo 1.12. deste livro. A missão exprime, em grandes linhas, a razão de ser do serviço e predetermina os seus objectivos gerais, os objectivos operacionais, as estratégias e as políticas. Para determinar esta missão central do serviço, é necessário que os utilizadores reais e potenciais sejam consultados, e que esteja garantido o empenhamento da equipa de pessoal do serviço e o consentimento da direcção da instituição de suporte.

A FIXAÇÃO DOS OBJECTIVOS GERAIS

Logo que a missão principal do centro de informação esteja enunciada, é então necessário fixar os seus objectivos gerais e específicos para, em seguida, considerar as formas pelas quais podem ser operacionalizados permitindo assim que sejam alcançados de uma forma racional e rápida, de acordo com os recursos humanos financeiros e materiais do serviço. Neste ponto talvez seja necessário entrar num processo de definição de prioridades. Na gestão de um serviço, é impossível fazer tudo o que se deseja e é por isso que a definição de prioridades é importante. Essa definição constitui, de facto, o núcleo central do planeamento estratégico, e é a razão pela qual o serviço tem verdadeiramente a necessidade de considerar o seu enquadramento ao nível das suas fraquezas, oportunidades, ameaças e forças internas e externas que o definem. Esta análise vai permitir efectuar escolhas sobre o tipo de estratégia a seguir para alcançar os objectivos.

Os objectivos gerais do serviço de informação devem ser formulados. Esses objectivos estabelecem as grandes intenções do centro de informação que podem compreender um período de dois a cinco anos. Segundo Chen [09], o enunciado dos objectivos gerais: “simplesmente permite a visão global da floresta em vez da visão apenas das árvores!”.

Exemplos de objectivos gerais para um serviço de informação:

- Recolher de forma exaustiva a informação pertinente multimédia sobre Desporto, de natureza bibliográfica ou não bibliográfica.
- Organizar os fundos recolhidos e desenvolver manuais apropriados assim como ferramentas de pesquisa automatizadas.

Estes objectivos gerais dão-nos a razão de ser do serviço, a sua simbologia, os seus recursos de gestão e administrativos, e inferem os tipos de trabalhos a realizar no quadro dos serviços prestados aos utentes, dos serviços técnicos e administrativos do centro de informação. Servem, de facto, como sugere Riggs [27]: “como a estrutura construída para integrar os esforços de todos os sectores operacionais de um centro de informação num esforço informativo global”.

A FORMULAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS

Depois de os objectivos gerais do centro de informação estarem fixados, é necessário formular objectivos operacionais que Riggs [27] descreve como “os

marcos que assinalam o caminho para os objectivos gerais da biblioteca”. Estes objectivos operacionais devem ser mensuráveis, de pequena envergadura e limitados no tempo. São enquadrados por responsabilidades específicas confiadas a um nível individual. Nos casos em que o serviço de informação tenha apenas um funcionário, o responsável do serviço deve ponderar se esse funcionário é capaz de cumprir, sozinho o objectivo. As missões, os objectivos gerais e operacionais não reflectem somente a visão prospectiva do centro de informação, mas também constituem o fundamento das suas acções quotidianas. Essas acções não são executadas isoladamente, são-no sim no quadro da compreensão do enquadramento do serviço e no quadro das previsões da evolução mundial. É essencial que qualquer planificação de um serviço de informação preveja uma observação minuciosa e constante das ameaças, oportunidades, fraquezas e forças susceptíveis de ajudar ou prejudicar a execução do seu plano estratégico.

O plano anual de gestão

A implementação das missões está directamente relacionada com os objectivos gerais e operacionais, as estratégias específicas assim como com as tarefas do serviço, e tudo isto forma o plano operacional anual ou plano de gestão do serviço de informação. Ao estabelecer a estratégia do serviço de informação, é necessário formular por escrito, em função de cada objectivo, todas as vias que podem levar à sua consecução, para que se possa definir qual é a estratégia mais importante, identificar as soluções alternativas e os planos de contingência. Por exemplo, uma estratégia pode considerar o desejo de desenvolver um catálogo em linha, contudo, se o orçamento não for suficiente para esse efeito, deve ser implementada uma medida transitória que pode passar pela criação de um ficheiro manual.

Uma vez identificadas as estratégias possíveis e classificadas por prioridades, convém formalizá-las num documento classicamente chamado plano anual de gestão, estruturado por secções como, por exemplo: os objectivos relativos aos serviços a disponibilizar aos utentes, os serviços relativos aos serviços técnicos e aos serviços de gestão. Para cada um dos objectivos do serviço de informação deverão ser listadas estratégias apropriadas. Em anexo deverão ser inventariados os recursos humanos e financeiros necessários, assim como uma programação final do projecto, se bem que possa haver certas estratégias permanentes que façam parte do funcionamento contínuo do serviço. A implementação de um tal processo evidencia os tipos de recursos necessários para aplicar o plano estratégico. As informações decorrentes fornecerão as bases para a programação orçamental, humana e material da biblioteca, e o plano constituirá o quadro de gestão dos fundos e dos recursos humanos e financeiros do serviço de informação.

Por vezes, o orçamento já foi atribuído ao serviço, e nesses casos o plano de gestão deve prever o que pode ser realizado com esse dinheiro. Se todavia, o orçamento ainda não foi atribuído, o plano de gestão deve ajudar à sua preparação indicando com precisão de que forma o serviço pretende empregar o dinheiro que lhe for atribuído.

A finalização do plano de gestão pode, algumas vezes, identificar as estratégias excluídas do plano por causa de recursos insuficientes ou de mudança de prioridades.

O plano anual de gestão é uma ferramenta excelente para mostrar ao pessoal do serviço, aos seus utentes assim como aos gestores da instituição, quais são os projectos do serviço e quais os recursos disponíveis. O plano deve ser apresentado de tal forma que possibilite os comentários relativos a cada uma das estratégias, o que permite utilizá-lo como documento de análise.

Exemplo de uma secção de um plano anual de gestão de um serviço de informação

OBJECTIVO GERAL 1: Recolher, de forma exaustiva, a informação pertinente multimédia sobre Desporto, de natureza bibliográfica ou não bibliográfica.

OBJECTIVO OPERACIONAL 1: Constituir um fundo exaustivo de cassetes vídeo sobre Desporto				
ESTRATÉGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FINANCEIROS	PROGRAMA	COMENTÁRIOS
Adquirir as cassetes vídeo sobre treino desportivo	Bibliotecário especializado em audiovisual	1.700.000 Esc.	Permanente	50 cassetes vídeo adquiridas de Janeiro a Junho 1996
Apetrechar os materiais de consulta de cassetes vídeo	Bibliotecário especializado em audiovisual	500.000 Esc.	Dezembro de 1996	Vídeogravador e monitor vídeo adquirido e posto em funcionamento em Maio 1996
OBJECTIVO OPERACIONAL 2: Estabelecer um fundo selectivo de periódicos científicos de Desporto				
ESTRATÉGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FINANCEIROS	PROGRAMA	COMENTÁRIOS
Estabelecer uma lista selectiva de periódicos científicos de Desporto	Bibliotecário designado	500.000 Esc.	Dezembro de 1996	Equipa do pessoal encarregada de classificar os periódicos por ordem de importância

Uma vez estabelecido e aprovado o plano anual de gestão, o serviço de informação deve implementar as estratégias definidas e controlar os progressos de cada uma delas. Assim como o plano de gestão identifica as tarefas-chave a cumprir e a gerir dentro do centro, deve também produzir documentação específica para determinadas tarefas e determinadas estratégias. Essa documentação deve descrever com precisão de que forma as tarefas específicas devem ser geridas como, por exemplo: como é que a catalogação dos recursos vai ser implementada e quais serão as políticas e procedimentos que a sustentarão.

Mais do que efectuar comentários sobre as estratégias contidas no plano de gestão, como previamente indicado, o centro de informação deverá desenvolver outros sistemas de informação sobre as suas actividades que possam alimentar o controle da progressão do plano. Por exemplo, é recomendado registar o volume e o tipo de pedidos recebidos, o número de fotocópias efectuadas pelos utilizadores, etc.. Todas estas informações quantitativas e qualitativas recolhidas junto dos utilizadores do serviço, formal

ou informalmente, permitem situar a prestação do centro relativamente aos seus fins e objectivos, e, finalmente, avaliar a sua eficiência.

Actualmente, quando a necessidade de prestar contas sobre todas as facetas da nossa actividade e das despesas associadas é cada vez mais premente, o responsável do centro de informação deve recolher, permanentemente informações que possam justificar o apoio dado ao seu serviço de forma permanente. Assim, serão enviados regularmente aos membros da equipa do pessoal do centro, aos seus utilizadores e às pessoas chave da instituição de suporte, relatórios sobre os progressos realizados. Em algumas organizações, existe um comité de gestão ou um comité consultivo que supervisiona as actividades do serviço de informação, e é a este comité que serão dirigidos os relatórios produzidos.

Depois do plano de gestão estar implementado como ferramenta mais importante para a gestão de um serviço de informação, é necessário avaliar em que grau é que o centro cumpre os seus objectivos. Pertence ao responsável do serviço a missão de efectuar essa avaliação. Muitas vezes, os utilizadores do serviço são consultados para o efeito. Essa avaliação, que deve ser anual, analisa cada um dos objectivos, a fim de constatar os sucessos e os progressos a efectuar. Um processo de avaliação permite muitas vezes constatar que alguns objectivos são impossíveis de atingir, facto que é frequente, quando surgem novos objectivos em virtude da alteração das circunstâncias, ou à alteração de orientação por parte da instituição de suporte. Por via dessas mudanças pode ser necessário efectuar ajustes ao plano de trabalho e reconsiderar os objectivos gerais e operacionais do serviço. Como afirmado anteriormente, a planificação estratégica não é um processo estático, antes resulta de uma plano estratégico que se desenrola no concreto. A planificação estratégica dos serviços de informação é um ciclo contínuo que nos permite definir os nossos fins e os objectivos associados, formular e desenvolver estratégias por meio de um plano de trabalho, de as controlar e avaliar tendo em atenção as necessidades individuais e colectivas de informação.

Em conclusão, podemos dizer que existem muitas formas diferentes de gerir um centro de informação, que dependem da estrutura de gestão da instituição de suporte e, em alguns casos, do estilo pessoal de gestão do responsável pelo centro. Em qualquer dos casos, sem planificação sistemática é pouco provável que um serviço de informação desportiva possa ter sucesso a longo prazo. O processo de planificação constitui o fundamento de uma biblioteca, centro de informação ou de documentação desportiva de elevadas prestações.

2.9. O *MARKETING* DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO

O objectivo principal da informação e documentação desportiva é o de satisfazer os seus utilizadores. Para esse efeito, devem agir, como qualquer empresa ou instituição, e avaliar o seu limiar de eficácia e de utilidade para a venda de produtos e serviços destinados a satisfazer, com maior ou menor grau de precisão, os pedidos e necessidades expressas por diversas categorias de clientes.

O objectivo principal da informação e documentação desportiva é o de satisfazer os seus utilizadores. Para esse efeito, devem agir, como qualquer empresa ou instituição, e avaliar o seu limiar de eficácia e de utilidade para a venda de produtos e serviços destinados a satisfazer, com maior ou menor grau de precisão, os pedidos e necessidades expressas por diversas categorias de clientes.

Nos capítulos precedentes, tratámos de assuntos que visam a consecução desse objectivo. Pudemos definir uma estratégia de comunicação identificando a relação entre os serviços oferecidos pelo centro e os seus utilizadores/clientes e também vimos como estabelecer um plano de acção para disponibilizar esse conjunto de serviços. Sendo um facto que o centro comercializa informações, examinámos a forma de utilizar as tecnologias disponíveis e definimos um sistema de distribuição facilitador da circulação de informação.

Com uma aceitação maior ou menor, o termo *marketing* integra o conjunto das tarefas e estudos previamente enunciados, com o objectivo de instaurar a melhor relação possível entre a empresa, os seus produtos e os seus clientes. Mas, no caso dos nossos centros de informação, como em todas as empresas modernas, o simples objectivo de vender não é a única prioridade; há toda uma série de problemáticas que devem ser consideradas; trata-se de um conjunto de relações e comportamentos estabelecidos pela empresa no âmbito do seu enquadramento. Isto inclui, por exemplo, a forma como a empresa age, a atitude do seu pessoal, as relações internas e com o mundo exterior, a posição da empresa no seio da sociedade, o envolvimento natural, o valor atribuído aos benefícios financeiros contra as obrigações sociais, etc.. Todos estes elementos determinam a *cultura* da empresa, que se reflecte na sua *imagem*.

A forma pela qual essa imagem é construída é uma dimensão fundamental do *marketing* de um serviço de informação de uma empresa ou organização, porque a forma como os utilizadores vêm a organização vai influenciar fortemente a forma como vêm o serviço de informação e os seus serviços. Por exemplo, a imagem de um estabelecimento fechado, com um pessoal pouco disponível, afectará, em larga escala a imagem do seu serviço de informação junto dos utilizadores.

As características comerciais do centro de informação

Para colocar no mercado e promover os serviços, o centro deve definir os seus objectivos em matéria de informação. Para este efeito, deve reajustar permanentemente o seu trabalho, os seus serviços e os seus produtos. Deve considerar a informação como um valor quantificável, mesmo em termos financeiros, e tomar decisões com critérios de lucro. A rentabilidade não será só financeira, mas também social. Apesar de tudo, a estimativa do custo ajuda a delinear acções num contexto específico.

O centro de informação deve, por outro lado, avaliar a rentabilidade da sua política de comunicação. Devemos responder às questões específicas em causa. Nos dias que correm, os programas de controle de qualidade oferecem

soluções muito úteis. De qualquer forma, antes de recorrer a serviços externos, vale a pena proceder a um exame local, por meio de um *diagnóstico da informação*.

O diagnóstico da informação

Alfons Cornellà [13] desenvolveu um diagnóstico muito específico de serviços de informação que justifica o desenvolvimento de projectos, de planos de aquisição e também o sistema de organização e funcionamento do centro. O diagnóstico descreve a organização, os objectivos, a estrutura (formal e efectiva), a cultura (a estrutura autêntica, representada pelos traços principais dos seus membros, os usos e costumes locais, etc.). Além disso, Cornellà também propõe um diagnóstico dos recursos: recursos humanos, equipamento, organização (estrutura de informação, sistemas de comunicação, repartição das tarefas), meios financeiros (massa salarial, custo do equipamento).

Apoiando-se nisto, Cornellà [13] estabeleceu um método comparativo que deve satisfazer os objectivos iniciais previstos, da seguinte forma:

- Comparar o que se possui com o que se deveria possuir;
- Estudar em que medida a cultura e a estrutura da organização permitem mudanças reais e uma melhor exploração da informação;
- Verificar se as modificações impostas à gestão da informação conduzem a um aumento dos benefícios para a organização.

Só depois de termos respondido a estas questões é que será possível decidir sobre linhas de acção a seguir e sobre os comportamentos a modificar.

A comunicação social integrada

Até aos dias de hoje, era importante emitir uma mensagem única, uma imagem de empresa única, consequência directa da existência de uma cultura de empresa. Este processo de comunicação visa a sociedade global. Por outro lado, deverá ser integrado, mesmo que cada um dos instrumentos e técnicas possa ser utilizado para fins independentes. O que foi dito a propósito da comunicação dos centros de informação (capítulo 1.9) também é válido para este caso.

É necessário tirar partido da tendência para a integração das novas tecnologias da informação, que não existia nos sistemas de comunicação tradicionais. O centro de informação deverá utilizar as novas tecnologias da publicidade, das relações públicas, os instrumentos de *marketing* da imprensa e das agências de comunicação. Sendo este o caso, não devemos, contudo, eliminar os instrumentos tradicionais de comunicação. Em alguns casos, uma brochura, um tríptico ou uma apresentação personalizada por parte de um membro do pessoal do centro pode ter um impacto eficaz, por vezes mesmo superior ao impacto de um instrumento tecnológico como a *Internet*, a publicidade na rádio, etc..

O *marketing* dos serviços de informação deve também estudar a possibilidade de recurso a patrocínios. Esse tipo de financiamentos podem reverter para o serviço na sua globalidade ou dedicados a um determinado serviço ou produto. Assim, uma empresa de electrónica pode, por exemplo, patrocinar um serviço de empréstimo de cassetes vídeo.

O *marketing*

O plano de *marketing* de um centro de informação deve ser desenvolvido enquanto parte de um plano de *marketing* global da instituição da qual o centro depende, desde que o centro não seja totalmente independente. Em qualquer dos casos, o centro deve promover-se no interior da instituição para que as suas necessidades possam ser tomadas em linha de conta.

Como sempre, o plano de *marketing* compreende as acções seguintes:

- Uma pesquisa de mercados potenciais;
- A segmentação do mercado segundo as características e as necessidades dos diversos grupos de utilizadores;
- O estudo da procura expressa;
- A definição dos produtos e serviços com melhor hipóteses de serem aceites pelo mercado.

Os quatro elementos principais clássicos do plano de *marketing*, que não devemos esquecer, são:

- Os serviços e produtos;
- O preço;
- Os pontos de venda e as suas características;
- Os elementos promocionais.

Por outro lado, neste processo, é essencial prever os ciclos de vida e de produção dos produtos, dos serviços e das instalações, assim como a actualização de conhecimentos do pessoal a fim de que possa ser assegurada a pertinência das respostas aos utilizadores.

Por fim, e certamente o mais importante, parece essencial avaliar e analisar em permanência os resultados do plano para nos certificarmos da eficácia das acções envolvidas e do seu bom acolhimento por parte dos utilizadores.

As relações públicas

O *Marketing* e as relações públicas são processo complementares. Já vimos que o *marketing* consiste em propor produtos e serviços aos utilizadores da forma mais acessível possível. As relações públicas tratam da comunicação entre a empresa e o seu público.

Para organizar um serviço de relações públicas eficaz, todo o pessoal do centro deve aplicar as técnicas de comunicação no contacto com o utilizador.

Segundo o seu criador, Bernays [05], as relações públicas corporizam na perfeição as duas palavras que compõem a expressão: “*as relações entre uma organização, uma pessoa, uma ideia ou com o público do qual a sua existência depende*”. As relações públicas têm que ver com a essência básica da empresa, modelam a sua imagem e a sua percepção do público, o que afectará, em larga medida, por vezes antecipadamente, o sucesso ou fracasso de um determinado produto ou serviço.

Um dos princípios fundamentais das relações públicas diz respeito ao contacto directo com cada uma das pessoas que constitui o público. A impressão mais forte e duradoura obtém-se através do contacto individual com o pessoal do centro que se dispõe a escutar as necessidades do utilizador. O primeiro contacto é de importância vital relativamente à imagem que fica do serviço para o utilizador e, por vezes, essa imagem é mesmo desproporcional. Convém adoptar uma atitude humana, profissional e calorosa, no contacto directo com os utilizadores do centro, atitude essa que constitui o melhor instrumento de relações públicas. Mesmo que essa impressão favorável seja apenas sentida por uma única pessoa, é muito provável que se propague e que o centro ganhe uma imagem favorável.

As principais ideias veiculadas por esse processo, resumidas por Villafañe [31], são as seguintes:

- Todas as comunicações interpessoais devem reflectir a cultura da empresa e a personalidade do centro, sem atitudes contraditórias por parte da equipa de pessoal;
- Essas comunicações devem ser eficazes e devem contribuir para o desenvolvimento das tarefas profissionais quotidianas;
- Todas as relações devem flexíveis e adaptar-se a qualquer circunstância;
- É requerido um alto nível de compreensão, não unicamente no sentido da compreensão do conteúdo das mensagens, mas também na compreensão global com a vontade expressa de receber a mensagem sem interpretar os dados.

O público do centro de informação

Já definimos vários tipos de públicos. Devemos recordar-nos que o pessoal do centro constitui, por si só, um público local e isso é válido também para todas as pessoas que trabalham na instituição à qual o centro está ligada. Também há diversos tipos de públicos externos que são geralmente inventariados segundo uma prioridade dos serviços que lhe estão adstritos. De qualquer forma, o público interno, assim como o externo, deverá ser objecto dos mesmos cuidados e atenção, a diferentes níveis:

- O acolhimento
- A oferta de serviços ou aquisição de produtos
- A fidelização do utilizador com o qual tenha sido estabelecido um primeiro contacto

Quando se trata de formar o público, tentar *educar* uma pessoa é um assunto que se afigura sempre delicado, sobretudo quando essa pessoa não se sente na obrigação de aprender. Existe aqui uma discordância entre o que o profissional da informação pensa que o utilizador deveria conhecer e o nível de conhecimentos em documentação que o utilizador está realmente motivado para adquirir. Isto também se aplica para a utilização de ferramentas de acesso à informação que não devem, como foi dito anteriormente, ser enfadonhos ou complicados. O que propomos deve ser fornecer os instrumentos que permitem uma relação fácil com a informação; não se trata, portanto, de formar novos documentalistas.

Algumas técnicas de controle de qualidade podem dizer respeito aos utilizadores, designadamente aquelas destinadas a avaliar o seu grau de satisfação relativamente aos serviços prestados. O centro deve disponibilizar questionários atractivos e fáceis de preencher. Assim, os utilizadores poderão exprimir claramente a sua opinião sobre o centro e os serviços, e sentir-se-ão valorizados pelo centro, e a possibilidade de reivindicação aproxima o utilizador do centro e permite-lhe canalizar uma queixa que, de outra forma, poderia conduzir a uma publicidade negativa do centro, sem , para além disso permitir a resolução do problema. Através da escuta das reivindicações o centro de informação pode corrigir os seus erros e fraquezas.

Os profissionais da informação: agentes de comunicação

No que diz respeito aos centros de informação desportiva, é essencial que os seus responsáveis e o seu pessoal tenha formação em *marketing* e relações públicas para que possam adquirir competências em comunicação. Como afirmado anteriormente, os centros de informação agem no quadro da sua instituição de suporte da qual devem conseguir obter um apoio claro e firme. Com este apoio, os centros deverão:

- Trabalhar considerando o centro como uma empresa competitiva orientada para a satisfação dos seus utilizadores;
- Desenvolver produtos e serviços especializados, adaptados às necessidades dos utilizadores;
- Servir de mediador no processo de acesso aos conhecimentos e dar os seus conselhos sobre a qualidade e pertinência dos documentos a utilizar.

GLOSSÁRIO

(Os termos em *itálico* remetem a definição para o próprio glossário)

Acesso aos documentos	Modalidades pelas quais os utilizadores podem procurar um <i>documento</i> na biblioteca. Pode ser livre: escolha directa nas prateleiras, ou indirecto: escolha, por intermédio de um <i>catálogo</i> , de documentos armazenados.
Apontamento bibliográfico	Ou <i>referência bibliográfica</i> : conjunto convencional de informações, produzidas na análise do <i>documento</i> , destinadas a fornecer uma descrição única e precisa desse <i>documento</i> considerado como suporte físico da informação. O apontamento é o resultado da <i>catalogação</i> .
Aquisição	Operação que permite obter os <i>documentos</i> seleccionados. Tarefa de gestão necessária à criação e desenvolvimento do <i>fundo documental</i> .
Aquisição partilhada	Método de compra segundo o qual vários centros de informação repartem as <i>aquisições</i> de determinados <i>documentos</i> (rede de aquisição).
Análise do valor	Método de procura do melhor equilíbrio entre a satisfação das necessidades ou desejos e o custo do produto ou serviço
Análise documental	Operação que consiste em descrever o conteúdo de um documento numa forma condensada. As <i>palavras-chave</i> podem ser integradas neste conceito.
Armazenamento	Operação que consiste em arrumar os <i>documentos</i> nas melhores condições possíveis de conservação e de utilização.
Arquitectura cliente-servidor	Forma de organização dos postos de trabalho (em geral dos micro-computadores) na qual os tratamentos são repartidos entre um ou mais computadores chamados <i>servidores</i> e os computadores chamados <i>clientes</i> . Os programas informáticos dos clientes dialogam com o(s) servidor(s) e executam, eles próprios, algumas tarefas.
Arquivamento	Arrumação dos livros que não são de <i>livre acesso</i> .
Arquivos	Conjunto dos <i>documentos</i> que têm relação com o passado de um serviço e colocados fora da <i>classificação</i> activa.
Auto-estradas da informação	Redes interactivas de alto débito e os serviços

	que lhes estão associados
Balanço orçamental	Ferramenta de acompanhamento da gestão que permite produzir, no decurso do exercício, o balanço provisório das receitas e das despesas.
Banco de dados	Conjunto de dados, regra geral informatizados, que contém informações factuais, numéricas ou texto, directamente acessíveis no centro que as difunde.
Base de dados	Conjunto organizado de <i>referências bibliográficas</i> sobre as informações fisicamente armazenadas em diversos locais, e informatizados por forma a permitir facilmente a sua consulta e actualização.
Bases de conhecimentos	Conjunto de informações relativas a um domínio definido de conhecimentos, estruturado para permitir a consulta por meios informáticos.
Bibliografia	Lista completa ou selectiva de <i>documentos</i> relativos a um determinado assunto.
Boletínagem	Operação que consiste em controlar a chegada de periódicos
Cadeia documental	Conjunto estruturado e sequencial das operações de gestão dos <i>documentos</i> . Compreende a recolha, o registo, a <i>análise documental</i> , a <i>classificação</i> , o <i>armazenamento</i> e a difusão da informação.
Catálogo	Redacção de todas as <i>referências bibliográficas</i> necessárias aos diferentes <i>catálogos</i> com base numa descrição normalizada dos elementos permitindo a identificação da obra em causa (ISBD).
Catálogo	Lista de todos os <i>documentos</i> conservados pelo centro de informação, apresentados segundo uma ordem específica: autor, tema, título, etc.. Por outro lado, o catálogo fornece a localização dos <i>documentos</i> em causa.
CD-ROM	<i>Compact Disc Read-Only Memory</i> : Disco compacto óptico digital normalizado (ISO 9660), não regravável, oferecendo uma grande capacidade de armazenamento de informação (550 Mb) para qualquer tipo de informação (texto, imagem, som).
Centro servidor	Organismo que explora um sistema informático destinado a permitir em directo a consulta de dados, e/ou a utilização de serviços, por um público indeterminado ou específico.

Campo	No âmbito da <i>catalogação</i> : rubrica elementar de informação de um registo (ex: título, autor, data, etc.) No âmbito da informática: rubrica de um <i>registo</i> numa <i>base de dados</i> .
Circulação(circuito) dos documentos	Ver <i>cadeia documental</i>
Classificação	Operação que consiste em arrumar os <i>documentos</i> segundo uma ordem pré-definida, a fim de que possam ser fácil e rapidamente encontrados a pedido.
Classificação numérica	Os <i>documentos</i> são arrumados segundo o seu número de entrada no <i>inventário</i> .
Classificação sistemática	Os <i>documentos</i> são arrumados segundo o seu conteúdo, segundo uma <i>classificação</i> preestabelecida
Classificação	<i>Linguagem documental</i> na qual os <i>descritores</i> permitem representar os conceitos de um domínio determinado, e são ordenados de forma sistemática em função de critérios materiais ou intelectuais (ex: classificação de Dewey, classificação decimal universal, etc.).
Conservação	Métodos e procedimentos de preservação das colecções patrimoniais: fundos antigos, raros e preciosos.
Conversacional ou interactivo	Modo de tratamento que permite o diálogo entre um computador e um utilizador.
Copyright	Direitos de propriedade dos autores das obras. A menção © indica o titular dos direitos de autor e o ano da obtenção do direito.
Cota	Conjunto de símbolos que servem para localizar, de acordo com um <i>plano de classificação</i> , o sítio onde se encontra uma obra nas estantes da biblioteca. É um sistema próprio de cada centro.
Descritor	Palavra ou grupo de palavras escolhidas entre um conjunto de termos equivalentes, para representar um conceito que aparece num <i>documento</i> ou num pedido de <i>pesquisa documental</i> .
Difusão Selectiva de Informação (DSI)	Serviço de fornecimento regular a um utilizador, ou a um grupo de utilizadores, das referências dos <i>documentos</i> correspondentes aos seus centros de interesse, seleccionados com base no seu <i>perfil documental</i> .
Documento	Qualquer elemento de conhecimento ou fonte de informação, que apresenta uma certa unidade quanto à forma material, qual que seja o suporte.

Documento de referência	Ferramenta mais importante da <i>pesquisa documental</i> , que repete e organiza os conhecimento já disponíveis: catálogos e bibliografias, enciclopédias e dicionários, directórios e guias.
Documento primário	<i>Documento</i> original elaborado pelo seu autor.
Documento secundário	<i>Documento</i> que faz referência ao <i>documento primário</i> : <i>catálogo</i> , bibliografia, boletim de sumários, etc.
Documento terciário	<i>Documento</i> produzido a partir de <i>documentos primários</i> e/ou <i>secundários</i> : síntese, balanço, boletim de respostas, etc.
Empréstimo inter-bibliotecas	Sistemas de acordos normalizados permitindo às bibliotecas participantes obter empréstimos de <i>documentos</i> que não possuem, por parte de uma biblioteca parceira.
Endereço de correio electrónico	Identificado pelo símbolo @, é o meio que permite aos utilizadores a identificação para poderem trocar correio electrónico na <i>Internet</i>
Equação de pesquisa	Conjunto estruturado de <i>descritores</i> e de <i>operadores</i> destinado a lançar um pedido num sistema documental informatizado.
Fantasma	Elemento que substitui, numa estante, uma obra momentaneamente ausente ou à qual não é possível ter acesso.
Fonte de informação	Qualquer pessoa, instituição ou <i>documento</i> que permita dar uma resposta adaptada a uma necessidade de informação específica.
Formato Unimarc	Formato de intercâmbio internacional de dados bibliográficos legíveis num computador, produzido por um comité da IFLA. Este formato também é um formato de descrição bibliográfica de qualquer tipo de <i>documentos</i> .
Fornecedor de acesso	Prestador de serviços que comercializa os acesso à <i>Internet</i> .
Fórum Internet	Espaço de discussão, aberto na <i>Internet</i> , que permite a cada um exprimir-se sobre um tema determinado. Pode ser gerido por um moderador com a missão de manter a ordem e vigiar o tipo de mensagens emitidas.
FTP	Protocolo de transmissão de ficheiros na <i>Internet</i> .
Fundo documental	Conjunto dos <i>documentos</i> pertencentes a um centro de informação, qualquer que seja o seu suporte.

Gestão electrónica de documentos (GED)	Designa os sistemas informáticos que asseguram funções de armazenamento-arquivo e consulta-difusão da informação documental digitalizada.
Hipertexto	<i>Documento</i> de texto que permite, contrariamente ao livro que se lê sequencialmente, percursos múltiplos de consulta, escolhidos pelo próprio leitor, utilizando ligações preestabelecidas entre os <i>documentos</i> , o que implica uma interactividade entre o Homem e a máquina.
HTML	Linguagem da <i>Internet</i> para descrever o conteúdo de uma página (formatação, imagens, tabelas, ligações de <i>hipertexto</i>).
HTTP	Protocolo da <i>Internet</i> que permite ao utilizador encontrar uma página ou um servidor.
Indexação	Operação de descrição de um <i>documento</i> atribuindo-lhe um ou mais <i>descritores</i> que têm entre eles uma ligação hierárquica ou não.
Índice	Lista de termos significativos escolhidos para a <i>indexação</i> . Também serve para a <i>pesquisa documental</i> .
Internet	<i>Rede</i> planetária criada para a transmissão de dados e a interligação de computadores e de redes locais, em modo não ligado.
Interrogação em linguagem natural	Ou linguagem livre: procedimento de <i>pesquisa documental</i> que utiliza os termos de linguagem corrente como critérios de pesquisa.
Intranet	Rede segura interna de um organismo, que utiliza os diferentes protocolos de comunicação da <i>Internet</i> .
Inventário	Operação que consiste em verificar a presença e a localização de <i>documentos</i> nas estantes, constatar eventuais faltas, e verificar o estado de conservação.
ISBD	Norma de descrição bibliográfica internacional normalizada, produzida pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários.
ISBN	<i>Número</i> internacional normalizado das obras que identifica a nível internacional cada título ou edição de um título ou editor determinado.
ISSN	<i>Número</i> internacional normalizado das publicações em série que identifica no plano internacional cada um dos títulos.
Linguagem documental	Linguagem convencional utilizada por um centro de informação para descrever o

	conteúdo dos seus <i>documentos</i> com vista à sua arrumação e da sua pesquisa e solicitação.
Literatura cinzenta	Informação não comercializada, para difusão mais ou menos restrita, muitas vezes de pequena tiragem,; documentos de trabalho, relatórios de estudos ou de pesquisas, teses, etc..
Lista de difusão	Protocolo de gestão das <i>mensagens electrónicas</i> na <i>Internet</i> de um determinado grupo de utilizadores, que permite a qualquer pessoa enviar uma mensagem para o conjunto de pessoas pertencentes à lista com uma única operação.
Marcadores	Endereços <i>URL</i> seleccionados por um utilizador por razões de interesse pessoal.
Marketing dos serviços de informação	Conjunto de métodos e procedimentos que visam a determinação das necessidades e expectativas do público do centro de informação, e a adaptação da organização para satisfazer as necessidades de uma forma total e eficaz.
Medida qualidade	Implementação de uma política que visa a mobilização de todo o pessoal para melhorar a qualidade dos produtos e serviços, com o objectivo de encontrar uma resposta ajustada e económica, a necessidades expressas ou implícitas.
Mensagens electrónicas	Sistema de encaminhamento de mensagens na <i>Internet</i> permitindo receber e enviar as mensagens e ficheiros anexos, com um computador pessoal provido de uma caixa de correio electrónico dotada de um <i>endereço de correio electrónico</i> .
Microformas	Suporte de armazenamento de informação, por reprodução fotográfica com um grande coeficiente de redução do tamanho de um <i>documento</i> . Existem principalmente sob a forma de microfichas (suporte descontínuo) e de microfilmes (suporte contínuo).
Modem	<i>Dispositivo</i> que permite ligar o computador à rede telefónica e adaptar o débito dos sinais do computador à banda disponível no canal.
Motor de pesquisa	Programa informático disponível na <i>web</i> que envia os programas colectores para os sítios da rede mundial, com o fim recolher no computador pessoal do utilizador as páginas <i>web</i> que correspondem ao pedido efectuado.
Multimédia	Sistema capaz de gerar e tratar simultaneamente dados informáticos, som (voz, música ou outros) e imagem (gráfica ou

	fotográfica, fixa ou animada).
Novas Tecnologias da Informação (NTI)	Termo genérico que designa um conjunto de equipamentos, procedimentos e métodos utilizados no tratamento da informação e na comunicação.
OCR	Reconhecimento óptico de caracteres: procedimento que permite registar automaticamente um texto impresso com a ajuda de um equipamento informático (computador pessoal, <i>scanner</i> e programa informático de OCR).
OPAC	<i>Interface</i> para o utilizador do grande público, de consulta dos catálogos informatizados do centro de informação.
Operadores booleanos	E, OU, NÃO: termos que permitem a combinação de critérios de pesquisa para seleccionar as referências que se procura.
Palavra-chave	Palavra que exprime uma ideia significativa, contida num <i>documento</i> analisado.
Palavras vazias	Termos não considerados na produção de ficheiros de índice: artigos, preposições, etc.
Perfil documental	<i>Equação de pesquisa que exprime as informações que um utilizador, um grupo de utilizadores, deseja receber regularmente por parte de um Serviço de difusão selectiva de informação.</i>
Pesquisa Documental	Métodos e procedimentos que permitem encontrar as <i>fontes</i> e os <i>documentos</i> que correspondem a um pedido de informação expresso pelo utilizador.
Plano de classificação	Cartografia da arrumação dos <i>documentos</i> num centro de informação.
Plano de Marketing	Planificação produzida pelo responsável do centro de informação para um período de 1 a 3 anos, que resume as principais orientações e que fixa as estratégias para atingir os objectivos.
Programa informático documental	<i>Programa</i> informático que permite o tratamento da informação, concebido especificamente para tarefas documentais. Existem dois grandes tipos: Programa informático integrado, que trata o conjunto das aplicações documentais e de gestão de biblioteca, e o programa informático dedicado, concebido para uma aplicação específica dentro da <i>cadeia documental</i> .
Referência bibliográfica	Ver <i>Apontamento bibliográfico</i> .

Registo	Em documentação: ver <i>catálogo</i> Em informática: conjunto estruturado de dados registados.
Resumo	Operação de descrição de um documento que consiste em condensar o seu conteúdo numa linguagem natural.
Ruído	Numa <i>pesquisa documental</i> , diz-se do conjunto de <i>documentos</i> não pertinentes que aparecem na resposta.
Seleção	Escolha dos <i>documentos</i> que o centro de informação deseja adquirir.
Servidor informático	Numa arquitectura <i>cliente-servidor</i> , o computador central no qual estão localizados os dados principais a consultar, assim como os programas informáticos de tratamento de informação, servem um conjunto de utilizadores (clientes).
SGBDR	Sistema de gestão de bases de dados relacionais: programas informáticos que permitem tratar conjuntos de dados estruturados.
Silêncio	Numa <i>pesquisa documental</i> : conjunto dos <i>documentos</i> pertinentes que não foram detectados.
TCP/IP	Protocolo da <i>Internet</i> para transporte de dados fiável em modo ligado (TCP) e protocolo de encaminhamento dos pacotes em modo não ligado (IP)
Thesaurus	<i>Linguagem documental</i> organizada de termos que têm entre eles relações semânticas e genéricas, permitindo aos indexadores transpor, numa linguagem controlada, a linguagem natural.
Unidade documental	Parte de um <i>documento</i> que é objecto de um tratamento específico para manutenção da sua unidade, quer física (ex: capítulo da obra, comunicação de congresso), quer informativa (assunto delimitado).
URL	Forma de endereçamento normalizada e universal das páginas acessíveis na <i>Internet</i> .
Utilizadores ou utentes	Conjunto dos públicos, reais, potenciais ou escondidos, susceptíveis de frequentar e utilizar os serviços do centro de informação desportiva.
Vigilância informativa	Sistema, automatizado ou não, de vigilância sistemática das <i>fontes de informação</i> relativas a um perfil determinado.

Web	A “tela” da <i>Internet</i> : rede de páginas de <i>hipertexto multimédia</i> que permitem navegar “surfear” de página em página num servidor e entre servidores.
Zona (de dados)	Ver <i>campo</i> .

INFORMAÇÕES ÚTEIS

A Associação Internacional para a Informação Desportiva
Uma autoridade em matéria de informação e documentação desportiva

URL: <http://www.iasi.org>

A IASI, fundada em Roma em Setembro de 1960, tem como objectivos a promoção e desenvolvimento, no plano internacional, da informação e da documentação no domínio do Desporto e das actividades físicas.

A IASI é a única associação internacional que reúne uma grande rede de cientistas, documentalistas e bibliotecários, peritos em informação e responsáveis por centros nacionais especializados.

As principais actividades da IASI são:

- A coordenação e o intercâmbio de experiências entre os centros aderentes: 176 membros de 70 países, repartidos por 6 zonas geográficas: África, América do Norte, América Latina, Ásia, Europa e Oceânia.
- A assistência e o aconselhamento em engenharia documental aos centros em fase de criação e desenvolvimento.
- A difusão de resultados dos trabalhos realizados no quadro das sessões de trabalho especializadas da Associação.
- O desenvolvimento e a difusão de um banco de dados mundial sobre Desporto e actividades físicas: **SportIASI**
- A colaboração com outros bancos de dados como o **Héraclès** em francês e o **Atlantes** em Espanhol.
- A difusão de um boletim de actualidades regular.
- A organização de um fórum anual de peritos e de um congresso de quatro em quatro anos.

Para mais informações podem contactar o secretariado

IASI

c/o CLEARING HOUSE
Espace du 27 septembre, 4^o étage
Boulevard Léopold II, 44 – 1080 Bruxelles
Belgique
Tel : 02 413 28 93 – Fax : 02 413 28 90
Albert REMANS – Secretário Geral – Tesoureiro
E-Mail – albert.remans@cfwb.be

Também se podem dirigir aos membros do Comité Director que representam a Associação em cada uma das zonas geográficas.

Presidente da IASI

Sr^a Nerida CLARKE
Directora dos Serviços de Informação da
Australian Sports Commission
PO Box 176 Belconnen ACT 2616
AUSTRÁLIA
Tel: 61 2 62 14 14 02 /Fax: 61 2 62 14 16 81
E-Mail: nerida.clarka@ausport.gov.au
URL: <http://www.ausport.gov.au/nsic>

Vice-Presidente da IASI para a África

Em processo de renovação

Vice-Presidente da IASI para a América Latina

Sr^a Esperanza BOBES RUIZ
Centro de informação Desportiva INDER
Via Blanca y Boyeros
Ciudad Deportiva
La Habana – CUBA
Tel: 537 40 34 14 / Fax: 537 33 53 10
E-Mail: bobes@inder.get.cma.net

Vice-Presidente da IASI para a América do Norte

Sr^a Gretchen GHENT
University of Calgary library, MLT 116F
2500 University Dr. NW
Calgary, AB Canada T2N 1N4
Tel: 1 403 220 60 97 / Fax: 1 403 282 68 37
E-Mail: gghent@ucalgary.ca
URL: <http://www.sportquest.com/naslin>

Vice-Presidente da IASI para a Ásia

Sr. ZHAO YAPING
China Sports Information Institute CSII
11, Tiyuguan Road
Beijing, CHINA
Tel : 86 1 701 22 33 / Fax: 86 1 701 20 28
E-Mail: csiixy@public.bta.net.cn

Vice-Presidente da IASI para a Europa

Sr. Alain PONCET
Serviço de documentação e informação – INSEP
11, Rue du Tremblay
75012 Paris France
Tel: 33 1 41 74 41 19 / Fax: 33 1 48 08 19 60
E-Mail: alain.poncet@wanadoo.fr
URL: <http://www.insep.jeunesse-sports.fr/documentation>

Vice-Presidente da IASI para a Oceânia

Sr^a Jill HAYNES
Manager National Sport Information Centre
PO Box 176 Belconnen ACT « &!&
AUSTRALIA
Tel: 61 2 62 14 16 79 / Fax: 61 2 62 14 16 81
E-Mail: jhaynes@ausport.gov.au
URL: <http://www.ausport.gov.au/nsic>

Bibliotecas mais importantes: acesso a obras sobre Desporto

Advanced Book Exchange (USA):
<http://www.abebooks.com>

Amazon (USA):
<http://www.amazon.com>

Barnes and Noble (USA):
<http://www.barnesandnoble.com>

Bibliofind, Great Barrington (USA):
<http://bibliofind.com>

Diaz de Santos (ESP):
librerias@diazdesantos.es

FNAC (FRA):
<http://www.fnac.fr>

Le Furet du Nord (FRA) :
<http://www.furetdunord.fr>

Powell's Books (USA):
<http://www.powells.com>

Sportspages (UK):
<http://sportspages.co.uk>

Vídeos, assinaturas de periódicos e CD_ROM

Baker and Taylor (USA):

<http://www.baker-taylor.com>

Blackwell's North America (USA):

<http://www.blackwell.com>

Czwalina (GER):

feldhausfh@aol.com

Dawson (UK):

<http://www.dawson.co.uk>

EBSCO (FRA):

<http://www.ebsco.com>

James Bennett (AUS):

<http://www.bennett.com.au>

Ovid (USA) :

<http://www.ovid.com>

Schmidt Periodicals (USA) :

<http://www.backsets.com>

SilverPlatter (USA):

<http://silverplatter.com>

Swets and Zeitlinger (NED)

<http://www.swets.nl>

Ulrich's International Periodicals Directory (USA) :

<http://www.bowker.com>

Fornecedores de documentos primários

Biblioteca de L'Esport (ESP):

<http://cultura.gencat.es/esport>

INSEP-SID (FRA):

<http://www.insep.jeunesse-sports.fr/documentation>

National Sports Information Centre (AUS):

<http://www.ausport.gov.au/nsic>

SPORTEExpress – SIRC (CAN):

<http://www.sirc.ca/docdel.html>

Institut Andalou du Sport – IAD (ESP) :

<http://www.uida.es>

Catálogos bibliográficos e bases de dados

ATLANTES (ESP):

<http://www.sportcom.org>

ou então no CD_ROM SPORTDiscus distribuído pela Ovid e pela SilverPlatter (ver acima)

HERACLES (FRA):

<http://www.sportdoc.unicaen.fr/heracles>

ou então no CD_ROM SPORTDiscus distribuído pela Ovid e pela SilverPlatter (ver acima)

OCLC (USA):

<http://www.oclc.org>

SPORT IASI:

ou então no CD_ROM SPORTDiscus distribuído pela Ovid e pela SilverPlatter (ver acima)

SPOLIT (GER):

No CD-ROM distribuído por Czwalina (ver acima)

Editores

Amphora (FRA):

<http://www.ed-amphora.fr>

Chiron (FRA):

casteilaedition@compuserve.com

Editorial Paidotribo (ESP) :

paidotribo@paidotribo.com

Gymnos (ESP) :

editorial@gymnos.com

Human Kinetics (USA) :

<http://www.humankinetics.com>

INDE (ESP):

editorial@inde.com

Oxford University Press (USA):

<http://www.oup-usa.org>

Revue EPS (FRA):

<http://www.revue-eps.com>

Stadion Publishing Company (USA):
<http://www.stadion.com>

Verlag Karl Hofmann (GER):
<http://www.hofmann-verlag.de>

Vigot/Maloine (FRA):
<http://www.vigot.com>

BIBLIOGRAFIA

- [01] Aguadero, F. – *Comunicacion Social Integrada*. Conselho Superior da Comunicação e das Relações Públicas de Espanha. Barcelona, 1993.
- [02] Amat, N. – *Documentacion científica y nuevas tecnologías de la información*. 3ª edição. Madrid, Pirámide, 1989.
- [03] Association des bibliothécaires français – *Cataloguer : mode d'emploi : initiation aux techniques de catalogage*. (Les livrets pédagogiques de l'ABF), Paris. ABF, 1997.
- [04] Association Internationale pour la Information Sportive. *Propositions de révision et d'extension de la classification décimale universelle*. In International Bulletin of Sports Information, vol. 7, nº4, pp 4-24, 1986.
- [05] Bernays, E. L. – *Los últimos años: radiografía de las Relaciones Públicas*. Barcelona. Promociones y Publicaciones Universitarias, 1990.
- [06] Bryson, J. – *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Salamanca. Fundación German Sanchez Ruiperez, 1992
- [07] Cazabon, M. R. – *UNIMARC, manuel de catalogage*. Paris. Editions du Cercle de la librairie, 1993.
- [08] Chaumier, J. – *Les techniques documentaires*. Paris. PUF, 1974.
- [09] Chen, Ching-Chih – *Zero based budgeting in library management*. Phoenix, AZ. Oryx Press, 1980.
- [10] Clayton, P. – *The role of users in planning*. Australian Academic and Research Libraries, Junho 1988, nº 19, (2), pp 99-108.
- [11] Codina, L. – *Sistemes d'informacio documental: conceptio, análisis i disseny de sistemes de gestio documental amb microordinadors*. Barcelona. Portic, 1993.
- [12] Cornella, A. – *Los recursos de información*. Madrid. Mc Graw-Hill, 1994
- [13] Cornella, A. – *Marketing relacional via Web, web publicidad y lexigrafia. El impacto de la información on line en las organizaciones*. EXTRA!NET, nº 177, (iwetel@sarenet.es), 1996.
- [14] Darder, J. – *El disseny arquitectonic de serveis d'informacio*. ITEM, 1992, nº 10, pp 3-19.

- [15] Forget, J. – *Le centre de documentation : instalation, traitement de documents et de information bibliographique*. Vol. 2, Paris : Agence de coopération culturelle et technique, 1992.
- [16] Galvin, C. K., Keiser, B.E. – *A market-driven approach for the library/information centre*. Boletim da FID, Janeiro, vol. 44, 1994, nº 1. The Hague.
- [17] Gascuel, J. – *Un espace pou le livre*. Éditions du cercle de la librairie. Paris, 1993.
- [18] Goodstein, L.D. et al. – *Appleid strategic planning: a new model for organisational growth and vitality*. In Goodstein, L. (Ed.) *The 1985 Annual: developing human resources*. San Diego, CA. University Associates, 1985. pp 272-290.
- [19] Guinchat, C., Menou, M. – *Introduction dénérale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris. UNESCO, 1990.
- [20] Guinchat, C et col. - *Guide pratique des techniques documentaires ; tome 1 : traitement et gestion des documents, tome 2 : traitement de l'information*.- Paris. EDICEF, 1989.
- [21] Linares, J., Ortiz-chaparro, F. – *Autopistas inteligentes*. Madrid. Fundesco, 1995.
- [22] Penna, C. V. – *The planning of library and documentation services*. 2ª edição, NY. UNESCO, 1970.
- [23] Peon Perez, J. L. – *Principios para la organización y gestion de bibliotecas y centros de documentación*. Madrid. ANABAD, 1994.
- [24] Pinto Molina, M. – *Analisis documental: fundamentos y procedimientos*. 2ª edição. Madrid. EUDEMA, 1993.
- [25] *Prototipo de bibliotecas publicas*. Madrid. Ministério da Cultura, 1995.
- [26] Ramos L. F. – *Direccion, admnistracion y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid. Síntesis, 1995, (Biblioteconomia y documentación, 9).
- [27] Riggs, D. – *Strategic planning for library managers*. Phoenix, AZ. Onyx Press, 1984.
- [28] Shoebridge, M. – *Information sources on sport and leisure*. Londres. Bowker Saur, 1992.
- [29] Sutter, E. – *Le marketing des services d'information*. Paris. ESF, 1994.
- [30] Viana, S. - *Relaciones Publicas para el Deporte*. Málaga. IAD, 1995.

[31] Villafañe, J. – *Imagen positiva. _Madrid. Pirámide, 1993.*