

## GLOSSÁRIO

<b>Atendimento</b>	<p>Contacto de informação directo entre o utilizador e o colaborador da biblioteca com vista, regra geral, à satisfação de determinadas necessidades manifestadas pelo primeiro. Esse contacto de informação pode ocorrer presencialmente, através do estabelecimento de uma interface entre o utilizador e o fornecedor do serviço/ produto (atendimento presencial), ou à distância, efectuando-se o contacto por carta, telefone ou correio electrónico (atendimento à distância)</p>
<b>Atividades de promoção da leitura e das literacias</b>	<p>Nº de actividades de animação cultural organizadas pela biblioteca com um objectivo literário, cultural ou educacional [ISO 2789:2003] realizadas durante o período em análise.</p> <p>NOTA1 – Esta medida baseia-se em dados recolhidos diariamente.</p>
<b>Documentos adquiridos</b>	<p>Documentos que foram adicionados à colecção durante o período em análise [adap. ISO 2789:2003], tendo como unidade de contagem a Unidade física.</p> <p>NOTA1 – As adições podem ser feitas por compra, oferta, Depósito Legal, permuta ou incorporação.</p> <p>NOTA2 –No âmbito dos procedimentos adoptados para a recolha de dados sobre o desempenho em 2006, considerou-se que um documento adquirido é um novo exemplar que ingressa no catálogo colectivo informatizado durante o período em análise.</p> <p>NOTA3 – Esta medida é de natureza cumulativa, pelo que o resultado apresentado reporta-se sempre a uma contagem efectuada no final do período em análise.</p>
<b>Documentos consultados</b>	<p>Número de documentos consultados na biblioteca / ponto de serviço externo, durante o período em análise, tendo como unidade de contagem a Unidade física. [adap. ISO 2789:2003]</p> <p>NOTA1 – Uma mesma unidade física é contada tantas vezes quantas as que tenha sido consultada.</p> <p>NOTA2 – Esta medida é calculada exclusivamente a partir da informação estatística disponibilizada pelo Sistema Horizon com base na funcionalidade “Uso interno” que permite a contagem informática dos exemplares consultados.</p>
<b>Documentos emprestados</b>	<p>Documentos (unidades físicas) que integram a colecção documental da biblioteca e foram emprestados a utilizadores ou instituições durante o período em análise [adap. NP ISO 11620:2004].</p> <p>NOTA1 – Uma mesma unidade física é contada tantas vezes quantas as que tenha sido objecto de empréstimo.</p> <p>NOTA2 – Medida calculada exclusivamente a partir da informação estatística disponibilizada pelo Sistema Horizon. A contagem do número de documentos emprestados é feita mensalmente.</p>

<b>Documentos existentes</b>	<p>Documentos de qualquer tipo que integram a colecção documental da biblioteca e podem encontrar-se fisicamente na própria biblioteca ou serem acedidos remotamente, desde que esse acesso tenha sido legalmente assegurado pela biblioteca, pelo menos durante um dado período de tempo [adap. ISO 2789:2003].</p> <p>NOTA1 – Esta medida é calculada exclusivamente a partir da informação estatística disponibilizada pelo Sistema Horizon com base no registo de exemplar, pelo que os documentos que, por exemplo, não foram ainda objecto de conversão retrospectiva ou aqueles que não têm associado um registo de exemplar, não são contabilizados.</p> <p>NOTA2 – Esta medida é de natureza cumulativa, pelo que o resultado apresentado reporta-se sempre a uma contagem efectuada no final do período em análise</p>
<b>Funcionamento efetivo</b>	<p>Total de horas de funcionamento efectivo da biblioteca / ponto de serviço externo durante o período em análise.</p> <p>NOTA – O valor obtido para a Rede é calculado por meio da soma do total de horas de funcionamento efectivo de cada biblioteca / ponto de serviço externo.</p>
<b>Lugares disponibilizados</b>	<p>Número de lugares disponibilizados aos utilizadores para leitura, consulta de documentos ou estudo</p> <p>NOTA1 – Compreende os lugares existentes em salas de estudo e nos sectores audiovisuais e infanto-juvenis da biblioteca [ISO 2789:2003].</p> <p>NOTA2 – Esta medida baseia-se em dados recolhidos por meio de amostras trimestrais (um dia por trimestre).</p> <p>NOTA3 – Nº de lugares disponibilizados aos utilizadores durante o ano referente a cada biblioteca e à Rede é uma média e reflecte as oscilações registadas nesta medida durante o período em análise.</p>
<b>Participantes em actividades de promoção da leitura e das literacias</b>	<p>Nº de participantes em actividades de animação cultural organizadas pela biblioteca com um objectivo literário, cultural ou educacional durante o período em análise [ISO 2789:2003].</p> <p>NOTA – Esta medida baseia-se em dados recolhidos diariamente.</p>
<b>Pesquisas realizadas a pedido do utilizador</b>	<p>Número de pesquisas realizadas por colaboradores a pedido dos utilizadores.</p> <p>NOTA1 - Estas pesquisas podem fazer uso de qualquer fonte de informação (estantes, Internet, catálogo, etc.).</p> <p>NOTA2 - Esta medida tem por base contagens diárias do número de pesquisas efectuadas pelos colaboradores por solicitação dos utilizadores.</p>
<b>Rede BLX</b>	<p>Conjunto de bibliotecas, pontos de serviço externos e serviços de Leitura Pública, formando uma unidade administrativa, cuja tutela é exercida pela Divisão da Rede de Bibliotecas de Lisboa da Câmara Municipal de Lisboa e pelas Juntas de Freguesia de Arroios, Carnide, Estrela, Lumiar, Olivais, Parque</p>

	das Nações.
<b>Utilizadores inscritos</b>	<p>Número total de pessoas/organizações que, no final do período em análise, se encontram inscritos na(s) biblioteca(s) de forma a poderem usar as suas colecções e/ou serviços dentro ou fora da(s) biblioteca(s) [adap. ISO 2789:2003].</p> <p>NOTA1 – Esta medida é calculada exclusivamente a partir da informação estatística disponibilizada pelo Sistema Horizon.</p> <p>NOTA2 – Esta medida é de natureza cumulativa, pelo que o resultado apresentado reporta-se sempre a uma contagem efectuada no final do período em análise, tendo como data limite inicial 2000-01-01.</p>
<b>Visitas realizadas</b>	<p>Número de pessoas que realizaram uma Visita a uma biblioteca, isto é, que entraram nas instalações de uma biblioteca durante o período em análise.</p> <p>NOTA 1 – O número de pessoas que entram e saem da biblioteca deve ser preferencialmente contabilizado por meio de um contador automático [ISO 11620:1998]. De forma, a aproximar os resultados do objectivo desta medição, na Rede BLX, o resultado da aplicação desta medida é um valor cumulativo estimado que se obtém subtraindo 10% ao resultado da divisão por 2 do valor obtido com base na contagem diária automática do número de passagens pelo contador.</p> <p>NOTA2 - As bibliotecas da Rede BLX que ainda não possuem contadores automáticos contam manualmente o número de visitantes, não aplicando o processo de cálculo descrito na Nota1.</p>